

EDISI PERTAMA



BUKU

“PENGANTAR *E-GOVERNMENT* DAN *E-SERVICE*”

PENULIS

Dr. Dra. Bening Hadilatih, M. Si

Faizal Aco, M.I.P

KATA PENGANTAR REKTOR

Puji Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Maha Esa, atas terbitnya buku yang berjudul Pengantar *E-Government* dan *E-Service* yang disusun oleh Dr. Dra. Bening Hadilinatih, M.Si sebagai penulis pertama dan Faizal Aco, M.I.P sebagai penulis kedua, yang merupakan Dosen-dosen pada Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Proklamasi 45 (UP45). Saya sebagai Rektor UP45 menyambut gembira atas dedikasi, kerja keras, dan keseriusan para penulis disela-sela kesibukannya sebagai dosen masih mampu untuk menulis dan menerbitkan buku tersebut. Saya berharap dengan terbitnya buku ini akan menambah khasanah keilmuan dan dapat dimanfaatkan secara optimal oleh para pembaca, khususnya mahasiswa-mahasiswi di Prodi Administrasi Publik. Lebih dari itu dengan penerbitan buku ini dapat menumbuhkan motivasi dan semangat kepada para dosen untuk membuat tulisan-tulisan ilmiah guna memperkaya pengetahuan di dilingkungan civitas Universitas Proklamasi 45 (UP45).

Harapan Saya semoga para penulis terus bersemangat melanjutkan apa yang telah dimulai, yaitu semakin aktif menulis sehingga menghasilkan buku-buku ilmiah yang sangat bermanfaat tidak saja bagi para mahasiswa/i tetapi juga bagi pengembangan keilmuan khususnya pada rumpun studi Administrasi Publik dan juga kepada para pembaca diharapkan untuk memberikan masukan maupun saran yang berguna bagi penyempurnaan buku ini edisi selanjutnya. Pada akhirnya saya mengucapkan terima kasih kepada Para Penulis, semoga buku Pengantar *E-Government* dan *E-Service* dapat berguna dan menjadi bagian dari karya ilmiah yang ada di Universitas Proklamasi 45 (UP45) sesuai apa yang diharapkan oleh lembaga perguruan tinggi kami.

Yogyakarta, Oktober 2022

Rektor Universitas Proklamasi 45

Dr. Benedictus Renny See, SH., SE., MH.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan pada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatnya, penulis dapat menyelesaikan Buku Pengantar *E-Government* dan *E-Service*. Tujuan dari penulisan buku ini untuk memberikan gambaran umum tentang materi yang akan dibahas dalam pelaksanaan perkuliahan *E-Government* dan *E-Service*. Penulis berharap buku ini dapat menjadi pedoman awal bagi mahasiswa dalam mempelajari dan memahami materi yang ada serta mengembangkan lebih lanjut dengan membaca referensi yang disarankan. Buku ini juga memberikan informasi mengenai pengertian, macam, tujuan, dan contoh-contoh penerapan *E-Government* dan *E-Service*, baik dari hasil-hasil penelitian empirik maupun yang bersifat teoritis dari berbagai penulis atau peneliti.

Kami menyadari bahwa penulisan buku ini bukan hanya buah hasil kerja keras kami sendiri. Ada banyak pihak yang sudah berjasa dalam membantu kami di dalam menyelesaikan buku ini, baik dalam pengumpulan data, pemilihan referensi, dll. Untuk itu kami mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu memberikan wawasan kepada kami dalam proses penulisan buku Pengantar *E-Government* dan *E-Service* ini.

Penulis berharap semoga buku Pengantar *E-Government* dan *E-Service* ini dapat memberikan manfaat dan berkat baik kepada para mahasiswa maupun pemerhati *E-Government* dan *E-Service*. Masih banyak kekurangan dalam penyusunan buku Pengantar *E-Government* dan *E-Service* ini, oleh karena itu kami memohon masukan, kritik dan saran dari para pembaca, agar kedepannya kami bisa lebih baik lagi di dalam menulis dan mengembangkan buku tentang *E-Government* dan *E-Service*. Terima kasih.

Yogyakarta, September 2022

Tim Penulis

DAFTAR ISI

COVER	1
KATA PENGANTAR REKTOR	2
KATA PENGANTAR	3
DAFTAR ISI	4
DAFTAR GAMBAR	6
DAFTAR TABEL	7
DAFTAR ISTILAH	8
BAB I PENGERTIAN <i>E-GOVERNMENT</i> DAN <i>E-SERVICE</i>	
1.1 Pendahuluan	10
1.2 Pengertian dan Ruang Lingkup <i>E-Government</i>	11
1.3 Tujuan dan Manfaat <i>E-Government</i>	12
1.4 Prinsip-Prinsip <i>E-Government</i>	15
1.5 Fungsi <i>E-Government</i>	15
1.6 Aktor Pelaksana dan Sarana Prasarana Pendukung <i>E-Government</i>	16
1.7 Tipologi Pelayanan <i>E-Government</i>	17
1.8 Bentuk Aplikasi <i>E-Government</i>	20
BAB II EVOLUSI <i>E-GOVERNMENT</i>	
2.1 Pendahuluan	23
2.2 Perkembangan <i>E-Government</i>	24
2.3 Perkembangan <i>E-Government</i> di Indonesia	26
2.4 Model Evolusi <i>E-Government</i>	27
BAB III KEBIJAKAN <i>E-GOVERNMENT</i> NASIONAL DAN INTERNASIONAL	
3.1 Pendahuluan	36
3.2 <i>E-Government</i> dalam Lingkup Internasional	37
3.3 <i>Electronic Government</i> di Indonesia.....	40
3.4 Elemen Pengembangan <i>Electronic Government</i>	41
3.5 Perkembangan <i>E-Government</i> di Korea Selatan.....	43
BAB IV KEBIJAKAN <i>E-GOVERNMENT</i> DI PEMERINTAHAN	
4.1 Pendahuluan	46
4.2 Kebijakan <i>E-Government</i>	47
4.3 Inisiatif <i>E-Government</i>	49
BAB V <i>E-GOVERNMENT</i> DAN PELAYANAN PUBLIK	
5.1 Pendahuluan	53
5.2 Pelayanan Publik	55
5.3 Klasifikasi Pelayanan Publik	57
5.4 Asas Pelayanan Publik	58
5.5 Standar Pelayanan Publik	59
5.6 Kualitas Pelayanan Publik	60
5.7 Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Pelayanan Publik	63

5.8 Peranan <i>E-Government</i> dalam Pelayanan Publik	65
5.9 Pelayanan Publik Efektif dan Komunikatif	67
BAB VI E-GOVERNMENT DAN PELAYANAN PUBLIK	
6.1 Pendahuluan	70
6.2 Hubungan Antara Konsep <i>E-Governance</i> , <i>E-Government</i> dan E-Demokrasi ...	71
6.3 Tahapan Perkembangan Implementasi <i>E-Government</i> di Indonesia	73
6.4 Demokratisasi dalam <i>E-Government</i>	74
6.5 <i>E-Voting</i>	75
BAB VII INFRASTRUKTUR DAN SISTEM KEAMANAN E-GOVERNMENT	
7.1 Pendahuluan	81
7.2 Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi/TIK	83
7.3 Penggunaan Keamanan Teknologi Informasi dan Komunikasi/TIK	85
BAB VIII MEMBANGUN MANAJEMEN PENGETAHUAN DAN INFORMASI	
8.1 Pendahuluan	91
8.2 Jenis-Jenis Pengetahuan (<i>knowledge</i>)	92
8.3 <i>Knowledge Management</i>	93
8.4 Pentingnya Manajemen Pengetahuan dan Manfaatnya	94
8.5 Mewujudkan Manajemen Pengetahuan	95
8.6 <i>E-Government Architecture</i>	97
BAB IX RESIKO DAN EVALUASI KEGAGALAN E-GOVERNMENT	
9.1 Pendahuluan	100
9.2 Kontroversi <i>E-Government</i>	101
9.3 Dampak Potensial Penerapan dan Perancangan <i>E-Government</i>	101
9.4 Masalah Pokok Aplikasi <i>E-Government</i>	107
BAB X E-GOVERNMENT DI MASA DEPAN	
10.1 Pendahuluan	109
10.2 Software <i>E-Government</i>	112
 DAFTAR PUSTAKA	 114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Transformasi <i>E-Government</i>	25
Gambar 2. Model Tahapan <i>E-Government</i> Layne dan Lee.....	29
Gambar 3. Model Tahapan <i>E-Government</i> versi UN Model World Bank.....	32
Gambar 4. Pengembangan Pelayanan Publik Melalui Jaringan Komunikasi dan informasi	52
Gambar 5. Hubungan antara konsep <i>E-Government and E-Demokrasi</i>	73
Gambar 6. Masalah Pokok Aplikasi <i>E-Government</i>	108

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Model Tahapan <i>E-Government</i> Hiller dan Bellanger	30
Tabel 2. Model Tingkatan <i>E-Government</i> versi <i>World Bank</i>	33
Tabel 3. Perbedaan Paradikma Birokrasi dan Paradikma <i>E-Government</i> ditinjau dari Sudut Pandang Manajemen Administrasi	41
Tabel 4. Topik-topik umum pada Analisis Ancaman Operasional.....	105

DAFTAR ISTILAH

ASPA	: <i>American Society for Public Administration</i>
BPK	: Badan Pemeriksa Keuangan
BPMPT	: Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
DPR	: Dewan Perwakilan Rakyat
DPRD	: Dewan Perwakilan Rakyat Daerah
DRE	: <i>Direct Recording Electronic</i>
E-Government	: Elektronik Pemerintahan
E-KTP	: <i>Electronic</i> Kartu Tanda Penduduk
E-Tax	: Pembayaran Pajak Secara Elektronik
E-SAMSAT	: Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap
E-Service	: Pelayanan Elektronik
G2B	: <i>Government to Business</i>
G2C	: <i>Government to Citizen</i>
G2E	: <i>Government to Employee</i>
G2G	: <i>Government to Government</i>
IE	: <i>Integrated Electronic</i>
ICTS	: <i>Information and Communication Technologies</i>
Indeks KAMI	: Indeks Keamanan Informasi
Inpres	: Instruksi Presiden
IMB	: Izin Mendirikan Bangunan
ISMS	: <i>Information Security Management System</i>
ISPA	: <i>Information Security Policy Architecture</i>
Keppres	: Keputusan Presiden
KKN	: Korupsi, Kolusi, Nepotisme
KKBI	: Kamus Besar Bahasa Indonesia
KMS	: <i>Knowledge Management System</i>
LAN	: <i>Local Area Network</i>
LPSE	: Layanan Pengadaan Secara Elektronik
LSM	: Lembaga Swadaya Masyarakat
NPM	: <i>New Public Management</i>
MAN	: <i>Metropolitan Area Network</i>
PBB	: Perserikatan Bangsa-Bangsa
PDA	: <i>Personal Digital Assistant</i>
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
PPDB	: Penerimaan Peserta Didik Baru
PTN	: Perguruan Tinggi Negeri

RKPD	: Rencana Kerja Pemerintah Daerah
SDM	: Sumber Daya Manusia
SISKOHAT	: Sistem Komputerisasi Haji Terpadu
SKPD	: Satuan Kerja Pemerintah Daerah
SIMPEG	: Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian
SIM	: Surat Izin Mengemudi
SMKI	: Sistem Manajemen Keamanan Informasi
SOP	: Standar Operasional Prosedur
STNK	: Surat Tanda Nomor Kendaraan
TIK	: Teknologi Informasi dan Teknologi
TKD	: Tunjangan Kinerja Daerah
TPS	: Tempat Pemungutan Suara
TV	: Televisi
UU	: Undang-Undang
UUD	: Undang-Undang Dasar
WAN	: <i>Wide Area Network</i>
WSIS	: <i>World Summit on the Information Society</i>

BAB I

PENGERTIAN *E-GOVERNMENT* DAN *E-SERVICE*

A. Pendahuluan

Perkembangan globalisasi merupakan suatu fenomena di mana setiap negara mengharapkan terjadinya sebuah interaksi yang lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan saat-saat sebelumnya. Globalisasi berpengaruh terhadap kemajuan teknologi informasi dan komunikasi sehingga berkembang lebih cepat dan memungkinkan adanya penerapan cara-cara yang lebih efisien dan efektif bagi sector pemerintah dan swasta dalam melakukan kegiatan produksi, distribusi, dan konsumsi barang dan jasa.

Pengaruh globalisasi juga berdampak pada perubahan karakter masyarakat yang terbawa arus dalam dampak era globalisasi sehingga disebut sebagai masyarakat berbasis informasi (*information based society*). Masyarakat informasi adalah masyarakat yang memiliki kebebasan dalam memilih dan menuntut apa yang mereka inginkan sesuai dengan kebutuhan mereka. Pengaruh lingkungan dan globalisasi yang membawa dampak pada ciri masyarakat yang berbasis informasi ini, membuat organisasi public dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas yang tercermin dari adanya prinsip-prinsip *Good Governance* yaitu: transparan, akuntabilitas, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, responsive, efektif dan efisien. (Sinambela, 2006). Oleh karena itu *E-Government* dan *E-Service* adalah suatu keharusan bagi pemerintah dalam menciptakan unsur-unsur dari *good governance*.

Dalam mewujudkan *good governance*, pemerintah dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar tidak tertinggal. Hage dan Powers dalam Anwar (2003, h.111) menyebutkan salah satu ciri yang menonjol di era kemajuan teknologi komunikasi dan informasi ini adalah digunakannya teknologi komputer. *E-government* dan *E-Service* merupakan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah agar tercipta komunikasi antara pemerintah, masyarakat, dunia bisnis dan pihak-pihak lain yang berkepentingan untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam konteks global saat ini sangat menentukan keberhasilan dan kemajuan suatu negara, disamping itu peran pemerintah di seluruh dunia berusaha untuk mengadaptasi untuk menerapkan teknologi dan komunikasi. Terdapat beberapa istilah-istilah yang sering digunakan dalam teknologi dan komunikasi di dalam sektor publik, misalnya; *digital government*, *E-Government* dan *E-Governance*. Istilah-

istilah ini saling terkait, namun seringkali menyebabkan kebingungan di publik. Perbedaan istilah-istilah teknologi dan komunikasi sektor publik, seperti di dalam kutipan menurut (Grant, 2010) antara lain:

1. *Digital Government* mengacu pada "istilah umum yang terdiri dari semua penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi di sektor publik".
2. *E-Government* merupakan salah satu aspek dari pemerintahan digital. *E-Government* mengacu pada penyediaan layanan (*service*) pemerintah dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya melalui Internet.
3. *E-Governance* mengacu pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk aktivitas organisasi yang bersifat politik di dalam dan di luar negara-negara bangsa. *E-governance* "adalah salah satu dari berbagai hal yang berkaitan dengan bersaing untuk menggunakan teknologi komunikasi baru, seperti internet dan telepon selular untuk tujuan politik dan pemerintahan. Istilah yang digunakan secara luas lainnya yang memiliki arti yang tumpang tindih antara lain: demokrasi elektronik (e-demokrasi), demokrasi secara online, *cyber*-demokrasi, demokrasi *virtual*, pemerintahan *online*, *teledemocracy*, e-partisipasi dan e-musyawarah.

Pada pandangan di atas di tujukan pada aspek *E-Government* secara konseptual dengan berbagai model pendekatan, dimana melihat kerangka kerja dan nilai-nilai yang ada. Kemudian melihat *E-Service* secara konseptual dengan berbagai pendekatan dan karakteristiknya serta dimensi yang melekat didalamnya. Sehingga dengan adanya pemahaman yang jelas terhadap *E-Government* dan *E-Service ini*, pemerintah dapat melakukan reformasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi serta memberikan makna secara praktis sesuai kebutuhan.

B. Pengertian dan Ruang Lingkup *E-Government*

E-government atau pemerintahan elektronik berasal dari kata Bahasa Inggris yaitu *E-Government* juga disebut *E-Gov*, *Digital Government*, *Online Government* atau dalam konteks tertentu disebut *Transformational Government*. *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi berbasis internet oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. *E-Government* dapat diaplikasikan pada lembaga legislatif, yudikatif, maupun eksekutif (administrasi publik) dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi internal, memberikan pelayanan publik atau proses pemerintahan yang demokratis.

Beberapa pengertian *E-Government* antara lain:

- a. Menurut World Bank (Bank Dunia): *E-Government* adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja pemerintahan dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis dan kelompok terkait lainnya menuju *good governance* (World Bank, 2001).
- b. Menurut Concard: *E-Government* adalah suatu istilah untuk suatu pemerintahan dengan mengadopsi teknologi berbasis internet yang dapat melengkapi dan meningkatkan program dan pelayanannya (LAN. 2003)
- c. Menurut Wyld: *E-Government* merupakan pemrosesan teknologi informasi yang digunakan pemerintah untuk mengkomunikasikan, menyebarkan atau mengumpulkan informasi sebagai fasilitas transaksi dan perizinan untuk suatu tujuan. (Akadun, 2009)
- d. Menurut Caldow: *E-Government* adalah pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) guna pelaksanaan pemerintahan yang efisien dan murah dengan meningkatkan pelayanan masyarakat dengan cara menyediakan sarana publik sehingga mudah mendapatkan informasi dan menciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*). (Indrajit ,2002)
- e. Menurut Indrajit: E-Government merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (stakeholder); dimana melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet); dengan tujuan memperbaiki mutu kualitas pelayanan yang berjalan (Indrajit ,2002)

Jika *E-Government* diartikan sebagai aplikasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam pemerintahan, maka yang perlu diingat adalah bahwa sesungguhnya TIK itu bukan hanya internet. Internet hanyalah merupakan salah satu TIK. Selain internet, ada juga TIK lainnya yaitu telepon, faximile, telex, radiogram, telegram, sms, dan lain-lain. Berdasarkan hal tersebut, maka pengertian *E-Government* dapat diartikan dalam arti luas dan arti sempit yaitu;

- a. *E-Government* dalam arti luas adalah penerapan TIK dalam pemerintahan yang meliputi internet, telepon, faximile, telex, radiogram, telegram, sms, dan TIK lainnya.
- b. *E-Government* dalam arti sempit atau arti khusus adalah penggunaan internet dalam pemerintahan. Pengertian inilah yang banyak digunakan untuk merujuk pada *E-Government*.

C. Tujuan dan Manfaat *E-Government*

Menurut Keppres No. 20 Tahun 2006 *E-Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi,

efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. *E-government* merupakan penyelenggaraan pemerintah berbasis elektronik (teknologi informasi dan komunikasi) untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis, dan kelompok terkait lainnya menuju *good governance*.

E-government bertujuan untuk meningkatkan akses warga negara terhadap jasa-jasa layanan publik pemerintah, meningkatkan akses masyarakat ke sumber-sumber informasi yang dimiliki pemerintah, menangani keluhan masyarakat dan juga persamaan kualitas layanan yang bisa dinikmati oleh seluruh warga negara. *E-Government* merupakan perkembangan baru dalam rangka peningkatan layanan publik yang berbasis pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sehingga layanan publik menjadi lebih transparan, akuntabel, efektif dan efisien.

Tujuan dan manfaat *E-Government* adalah mewujudkan pemerintahan yang lebih bertanggung jawab (*accountable*) bagi warganya. Melalui *E-Government*, masyarakat yang bisa mengakses informasi, pemerintahan juga lebih efisien dan efektif, serta akan tercipta layanan pemerintahan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Menurut Indrajit (2005), tujuan pengembangan *E-government* adalah:

1. Dengan *E-Government* pemerintah ingin memberikan penawaran yang luas mengenai beberapa informasi penting yang dibutuhkan masyarakat dan juga pilihan akses terhadap layanan pemerintah.
2. Mengembangkan transparansi yang lebih luas dalam proses pelayanan publik, karena masyarakat bisa mendapatkan informasi tentang berbagai program dan kegiatan pemerintah dan masyarakat bisa melakukan kontrol dan pertanggungjawaban lebih besar terhadap apa yang dilakukan pemerintah.
3. Dukungan dan partisipasi masyarakat yang lebih luas dalam proses pengambilan keputusan. Partisipasi yang luas akan menjamin keputusan yang diambil memenuhi aspirasi masyarakat menuju proses pemerintahan yang transparan dan demokratis.
4. Menggantikan peran penyediaan layanan kepada masyarakat, dimana mereka bisa mendapatkan informasi dan layanan dengan mendatangi langsung kantor-kantor pemerintahan. Melalui *E-Government* masyarakat mempunyai pilihan akses yang lebih banyak.

Menurut Indrajit (2002), manfaat penerapan *E-Government* bagi suatu negara adalah sebagai berikut:

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.

2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dalam rangka penerapan konsep *Good Governance*.
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholder-nya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak berkepentingan.
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis

Berdasarkan beberapa definisi *E-Government* yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan dan manfaat *E-Government* yaitu:

- a. Untuk memperbaiki/meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah.
- b. Untuk melengkapi dan meningkatkan program-program dan pelayanan pemerintah.
- c. Untuk mengkomunikasikan, menyebarkan atau mengumpulkan informasi sebagai fasilitas transaksi dan perijinan untuk suatu tujuan.
- d. Untuk pelaksanaan pemerintahan yang efisien dan murah dengan meningkatkan pelayanan masyarakat dengan cara menyediakan sarana publik sehingga mudah mendapatkan informasi dan menciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Selain beberapa tujuan di atas, penerapan *E-Government* secara empiris memiliki banyak manfaat, baik bagi pemerintah maupun publik (masyarakat dan pengguna lainnya). Manfaat *E-Government* yaitu:

- a. *E-Government* dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.
- b. *E-government* dapat menciptakan interaksi yang murah, nyaman, dan transparan antara pemerintah dengan publik yaitu masyarakat dan para pengguna (*users*) lainnya.
- c. *E-government* dapat menghilangkan stigma (citra buruk) tentang birokrasi pemerintah yang berbelit-belit dan penuh dengan KKN (Kolusi, Korupsi dan Nepotisme).
- d. *E-government* dapat meningkatkan partisipasi publik dalam pemerintahan dan pembangunan.
- e. *E-government* dapat mendekatkan pemerintah dengan publik.

- f. *E-government* dapat membuat pemerintah menjadi lebih responsif (cepat tanggap).

D. Prinsip-Prinsip *e-Government*

Menurut kamus besar bahas Indonesia (KKBI) dikatakan bahwa prinsip mengandung pengertian "asas" (kebenaran yang menjadi pokok dasar berpikir dan bertindak, dan sebagainya). Secara harafiah, prinsip dapat diartikan sebagai dasar yang mnejadi pedoman yang dijunjung tinggi oleh seseorang atau kelompok karena diyakini kebenarannya.

Prinsip dapat diterapkan secara nyata dalam kehidupan sehari-hari sebagai suatu kebenaran umum bukan sekedar mengetahui atau memahami saja hakikat dari pada prinsip itu sendiri. Selain itu juga berbicara mengenai bagaimana suatu prinsip diterapkan secara seimbang dan selaras sehingga tidak menimbulkan kekacauan dan ketimpangan (*overlapping*) dalam kehidupan masyarakat, bangsa dan Negara.

Menurut Indrajit (2002, h.11-13) pembuatan visi *e-Government* yang baik akan berlandaskan pada 4 prinsip, yaitu:

- a. Fokus pada perbaikan pelayanan pemerintah kepada masyarakat.
- b. Membangun lingkungan yang kompetitif.
- c. Memberikan penghargaan terhadap inovasi dan memberikan ruang kesempatan bagi kesalahan.
- d. Tekankan pada pencapaian efisiensi.

E. Fungsi *E-Government*

E-Government memiliki dua fungsi utama yaitu:

a. Fungsi Informasi

E-Government memungkinkan publik memperoleh informasi yang diperlukan dengan mudah, cepat dan murah. Hal ini dimungkinkan karena publik dapat memperoleh berbagai informasi yang dibutuhkan tanpa harus mendatangi kantor pemerintah. Sayangnya, banyak situs web pemerintah yang tidak menyediakan informasi secara lengkap sehingga fungsi informasi ini belum berjalan sebagaimana mestinya.

b. Fungsi Pelayanan

E-Government memungkinkan publik mendapatkan pelayanan dengan mudah, cepat dan murah. Hal ini dimungkinkan karena publik dapat memperoleh pelayanan melalui internet atau secara *online*. Contohnya adalah pelayanan dan pembayaran pajak dan STNK secara *online*, serta penerimaan mahasiswa baru PTN (Perguruan Tinggi Negeri) secara *online*, E-Samsat, SIM *Online*, PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru) *Online*, EBanking, SMS Banking, dan lain-lain. Sayangnya banyak pelayanan di

Indonesia yang belum dilakukan melalui internet maupun secara *onlinesehingga* fungsi pelayanan ini belum terwujud sebagaimana mestinya.

F. Aktor Pelaksana Dan Sarana Prasarana Pendukung *E-Government*

Keberhasilan pembangunan e-Government tidak terlepas dari 5 komponen dasar yaitu (Koswara, 2008):

- a. Perangkat keras yang meliputi perangkat computer,
- b. Perangkat lunak meliputi system operasi, Bahasa pemograman dan aplikasi computer yang digunakan.
- c. Data meliputi data tekstual, suara, gambar, video dan data spatial. Kebutuhan pengolahan, penyimpanan dan penyebarluasan data untuk *E-Government* sangat bervariasi, hal ini ditentukan dengan jenis data dan jumlah data yang diolah.
- d. Prosedur meliputi cara mennginstal perangkat lunak yang dibangun artinya harus ada dokumen pendukung untuk membantu para pengguna dalam melaksanakan pekerjaannya.
- e. Sumber daya manusia meliputi "*System analyst*" yang mempunyai keahlian dalam menganalisa *system*.

E-Government perlu disusun dengan pendekatan-pendekatan perencanaan strategis yang bersifat luwes dan dinamis. Menurut Indrajit (2002), strategi pengembangan *E-Government* dapat dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Pembangunan infrastruktur dan akses jaringan komunikasi data yang memadai, yaitu: pengadaan sarana-prasarana pengembangan infrastruktur akses komunikasi data yang handal, pemberdayaan sumber daya atau kerjasama dengan swasta/masyarakat dalam penyediaan akses komunikasi data yang mudah, nyaman, dan dengan biaya terjangkau.
2. Pengembangan SDM untuk mengelola *E-Government*, yaitu: pelatihan SDM dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk menunjang pengoperasian *E-Government*, pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan profesionalitas tenaga fungsional teknologi informasi dan komunikasi, pemberian kepastian karier dan kesejahteraan yang memadai bagi SDM bidang teknologi informasi dan komunikasi.
3. Pengembangan perangkat-perangkat lunak yang diperlukan, meliputi: pemanfaatan koordinasi antara instansi dan internal instansi dalam pembuatan perangkat lunak yang diperlukan untuk mendukung *E-Government* secara umum, Pemantapan koordinasi antar instansi dan internal instansi dalam pembuatan

perangkat lunak unggulan, pemantapan legalitas perangkat lunak, pemberdayaan atau kerjasama dengan berbagai pihak lain.

4. Pengembangan basis data (*databases*) dan basis pengetahuan (*knowledge bases*) pendukung *E-Government*, yaitu pemantapan koordinasi antar instansi dan internal instansi dalam pembangunan basis data, pembangunan basis pengetahuan yang diperlukan untuk pengoperasian dan pengembangan berkelanjutan *E-Government*, pemberdayaan atau kerjasama dengan berbagai pihak dalam pembangunan basis data dan basis pengetahuan.
5. Pengembangan organisasi dan tata kerja yang mendukung *E-Government*, yaitu: pembentukan/penunjukan satu unit kerja atau instansi yang bertugas mengkoordinasikan pembangunan, pemeliharaan, pengendalian, pembentukan unit kerja di setiap instansi yang bertugas mengelola *E-Government*, dan pemantapan koordinasi antar instansi.
6. Pembuatan aturan perundangan dan kebijakan yang diperlakukan untuk mendukung *E-Government* di daerah masing-masing.
7. Pemeliharaan dan perawatan perangkat lunak dan keras/jaringan, yaitu: pemeliharaan dan perawatan perangkat keras/jaringan, perangkat lunak, pengelolaan portal internet (*one-stop service websites*), pemeliharaan basis data dan basis pengetahuan.
8. Pengembangan dan koordinasi layanan informasi yang mampu mendukung terwujudnya masyarakat yang kompetitif serta menarik investasi ke daerah yaitu: pengembangan dan koordinasi layanan informasi guna memenuhi kebutuhan informasi yang mampu mendukung terwujudnya masyarakat yang kompetitif, pengembangan teknologi informasi terhadap layanan informasi yang telah terkoordinasi, pengembangan promosi potensi investasi guna mewujudkan masyarakat yang kompetitif serta menarik investasi.

G. Tipologi Pelayanan *e-Government*

Tipologi merupakan ilmu watak tentang bagian manusia dalam golongan- golongan menurut corak watak masing-masing (KBBI, 2012). Dengan memperhatikan manfaat dan tujuan *E-Government*, dapat diketahui bahwa Tipologi Pelayanan *E-Government* ditandai dengan inovasi sector publik yang diwujudkan dalam inovasi pelayanan pemerintah kepada masyarakat agar dapat lebih efisien, efektivitas, transparans dan akuntabel dengan menyediakan sarana publik untuk

memudahkan arus informasi dan menciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*). Adapun tipologi inovasi sektor publik menurut Halvorsen (2005) adalah sebagai berikut:

- a. *A new or improved service* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki), misalnya kesehatan di rumah.
- b. *Process innovation* (inovasi proses), misalnya perubahan dalam proses penyediaan pelayanan kearah yang lebih baik atau sesuai dengan kebutuhan.
- c. *Administrative innovation* (inovasi administratif), misalnya penggunaan instrument kebijakan baru sebagai hasil dari perubahan kebijakan.
- d. *System innovation* (inovasi sistem), adalah suatu sistem baru atau suatu perubahan mendasar dari sistem yang ada dengan mendirikan organisasi baru atau bentuk baru dari sebuah kerjasama dan interaksi.
- e. *Conceptual innovation* (inovasi konseptual), adalah perubahan dalam *outlook*, contohnya manajemen air terpadu atau *mobility leasing*.
- f. *Radical change of rational* (perubahan radikal), yang dimaksud adalah pergeseran pandangan umum atau mental matriks dari pegawai instansi pemerintah.

Pendapat mengenai tipologi pelayanan *E-Government* juga di perkuat oleh adanya beberapa pendapat yaitu:

- a) Pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki.

Dalam jurnal yang berjudul inovasi pelayanan publik di badan penanaman modal dan pelayanan terpadu (BPMPT) Kabupaten Kubu Raya (Sari, 2014) juga membahas mengenai pelayanan baru yaitu fenomena praktik teori NPM (new publik management) menggambarkan praktik pelayanan publik didasarkan pada pertimbangan ekonomi yang rational atau kepentingan pengambilan keputusan (stakeholder). Kebutuhan dan kepentingan publik dirumuskan sebagai agregasi dari kepentingan-kepentingan publik. Untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas, pemerintah harus mampu melihat kekuatan serta kelemahan yang dimilikinya agar dapat melakukan perubahan diberbagai sektor baik yang terkait langsung maupun tidak langsung terhadap pelayanan. Inovasi dibutuhkan dalam rangka memperbaiki bahkan meningkatkan kualitas, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik, karena melalui inovasi dapat diciptakan sistem, metode serta teknologi yang adapat menurunkan biaya, mempersingkat waktu layanan, memangkas birokrasi, dan yang terpenting memberikan kepercayaan bagi masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

b). Inovasi Proses

Proses dalam sebuah inovasi merupakan hal yang sangat penting dalam pembuatan inovasi hal ini juga dipertegas pada jurnal (Junior, 2016), yang berjudul inovasi pelayanan publik (studi kasus perizinan penanaman modal di BPPT Kota Semarang) yang mengatakan bahwa proses inovasi pelayanan publik adalah merupakan tahapan-tahapan penanaman ide-ide baru dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh pemerintah agar terwujud pelayanan yang lebih baik.

c). Inovasi Administratif

Sururi (2016) dalam jurnalnya yang berjudul inovasi kebijakan publik (tinjauan konseptual dan empiris) juga membahas mengenai inovasi administratif yaitu menurut kajian dari Lembaga Administrasi Negara, terdapat dua jenis inovasi proses kerja, yang pertama adalah inovasi secara internal atau di dalam yang menyangkut proses kerja yang dilakukan di antara pegawai dalam lingkup intern sebuah organisasi. Kemudian kedua, inovasi yang dilakukan secara eksternal yang dilakukan sebuah unit kerja yang terhubung secara langsung dengan pihak luar baik itu pelanggannya atau pemangku kepentingan untuk menjalankan proses kerja rutin atau memberikan pelayanan publik. Ruang lingkup dari inovasi proses meliputi standar operasional prosedur (SOP), tata laksana, sistem, dan prosedur.

d). Inovasi Sistem

Perubahan sistem yang lebih baik merupakan indikator keberhasilan dari inovasi sistem yang telah dilakukan hal ini juga di bahas dalam jurnal Ilismawati (2016) yang berjudul inovasi governance dalam meningkatkan pelayanan pada kantor pelayanan perbendaharaan negara tanjungpinang yang mengatakan bahwa inovasi interaksi system yaitu cara-cara baru atau yang diubah dalam berinteraksi dengan organisasi lain. Inovasi Governance dapat diartikan sebagai sistem mekanisme untuk sesuai dengan tujuan sebuah inovasi. Inovasi governance hadir sebagai tema utama dalam memperbaiki manajemen pelayanan publik. Ini merupakan refleksi dari kondisi kinerja sektor publik yang selama ini masih belum maksimal. Dibandingkan dengan sektor swasta (Ilismawati, 2016).

e). Inovasi Konseptual

Selain pada teori Halvorsen mengenai inovasi konseptual hal ini juga dipertegas oleh jurnal Sururi (2016) yang berjudul inovasi kebijakan publik (tinjauan konseptual dan empiris) yang mengatakan bahwa inovasi kebijakan publik konseptual didefinisikan sebagai perubahan cara pandang atau masalah yang ada sehingga memunculkan solusi atau masalah. Ruang lingkup inovasi konseptual adalah kemunculan sebuah paradigma, ide, gagasan, pemikiran dan terobosan baru yang sebelumnya tak dipikirkan.

Kriteria penentuan dalam inovasi konseptual adalah sebagai berikut:

- a. Inovasi hadir dari sebuah perubahan cara pandang dari sebuah masalah yang dijadikan sebuah kebijakan.
- b. Penilaian atas kesuksesan ini dapat dilihat dengan membandingkan dengan kebijakan sebelumnya yang dilandasi oleh cara pandang lama. Apabila kinerja kebijakan baru lebih baik, maka inovasi kebijakan konseptual dapat dikatakan berhasil.
- c. Biasanya, perubahan cara pandang ini dilakukan dengan melihat suatu isu dengan perspektif yang positif atau melalui sebuah paradigma.

Dalam perspektif konseptual, inovasi kebijakan akan terkait dengan perubahan cara pandang terhadap permasalahan sedang terjadi. Kemampuan melihat permasalahan dengan sudut pandang yang multi paradigma akan melahirkan pemikiran yang lebih konseptual.

H. Bentuk Aplikasi *E-Government*

E-Government akan menciptakan interaksi yang nyaman, transparan dan murah antara pemerintah pusat dan daerah dengan para *stakeholders* (pemangku kepentingan) yaitu dengan:

- a. *Citizen*, yaitu masyarakat/rakyat/warga negara.
- b. *Business*, yaitu pebisnis/pengusaha.
- c. *Employee*, yaitu pegawai atau pemerintah pusat dan daerah.
- d. *Government*, yaitu pemerintah dari negara lain, pemerintah daerah lain, atau SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) dari pemerintah daerah.

Berdasarkan hal itu, maka *E-Government* memiliki empat bentuk aplikasi yaitu:

- a. G2C (*Government to Citizen*)

G2C adalah aplikasi interaksi dan interkoneksi antara *Government* (pemerintah) dengan *Citizen* (masyarakat/rakyat/warga negara). Bentuk aplikasi G2C yaitu:

- 1) Situs web pemerintah pusat dan daerah;

- a) Situs web memberikan berbagai data dan informasi yang dibutuhkan masyarakat.
- b) Melalui situs web, masyarakat juga dapat berinteraksi dengan pemerintah melalui e-mail, twitter, facebook, dan lain-lain.

2) Pelayanan untuk masyarakat secara elektronik dan *online*, misalnya:

- a) SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu).
- b) STNK *Online*.
- c) E-SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap).
- d) SIM *Online*.
- e) *E-Banking* dan *SMS Banking* yang dilakukan oleh bank-bank pemerintah.
- f) E-KTP.
- g) *E-Tax* (pembayaran pajak secara elektronik).
- h) PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru) *Online*.
- i) Kartu Pencari Kerja / Kartu Kuning *Online*.
- j) Pelayanan Perijinan *Online*. dan lain-lain.

b. G2B (*Government to Business*)

G2B adalah aplikasi interaksi dan interkoneksi antara pemerintah dengan pebisnis/pengusaha. Bentuk aplikasi G2B yaitu:

1) Situs web pemerintah pusat dan daerah;

- a) Situs web memberikan berbagai data dan informasi yang dibutuhkan pebisnis/pengusaha, misalnya data dan informasi tentang peluang bisnis dan investasi, pertumbuhan ekonomi daerah, statistik perekonomian, dan lain-lain.
- b) Melalui situs web, pebisnis/pengusaha juga dapat berinteraksi dengan pemerintah melalui e-mail, twitter, facebook, dan lain-lain.

2) Pelayanan untuk pebisnis/pengusaha secara elektronik dan *online*, misalnya

E-Tax (pembayaran pajak secara elektronik).

- a) *E-Banking* dan *SMS Banking* yang dilakukan oleh bank-bank pemerintah.
- b) *E-Procurement* (lelang secara elektronik) atau LPSE (Layanan Pengadaan Secara Elektronik).
- c) Pelayanan Perijinan Usaha *Online*.
- d) dan lain-lain.

c. G2E (*Government to Employee*)

G2E adalah aplikasi interaksi dan interkoneksi antara pemerintah dengan Employee (pegawai dari pemerintah itu sendiri). Bentuk aplikasi G2E yaitu:

- 1) Situs web pemerintah pusat dan daerah;
 - a) Situs web memberikan berbagai data dan informasi yang dibutuhkan pegawai pemerintah yang bersangkutan.
 - b) Melalui situs web ini pegawai juga dapat berinteraksi dengan pemerintah melalui e-mail, twitter, facebook, dan lain-lain.
- 2) Pelayanan untuk pegawai pemerintah secara elektronik dan *online* misalnya SIMPEG (Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian).
 - a) *E-Absensi*.
 - b) *E-TKD* (Tunjangan Kinerja Daerah).
 - c) dan lain-lain.

d. G2G (*Government to Government*)

G2G adalah aplikasi interaksi dan interkoneksi antara:

- a) Pemerintah suatu negara dengan pemerintah negara lain.
- b) Pemerintah pusat dengan kementerian dan unit-unit kerja lainnya.
- c) Pemerintah pusat dengan pemerintah daerah.
- d) Antar sesama pemerintah daerah.
- e) Pemerintah daerah dengan para SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) berupa dinas, badan dan lain-lain.

Bentuk aplikasi G2G antara lain:

- a) *E-Budgeting* (penganggaran secara elektronik).
- b) *E-Audit* (pemeriksaan/audit secara elektronik)
- c) Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) *Online* atau Perencanaan *Online*.
- d) Situs web pemerintah pusat dan daerah yang sudah terkoneksi antara pemerintah pusat/daerah.
- e) *Teleconference*.
- f) *Video call*.
- g) *E-Mail*.

Dengan adanya aplikasi G2G berupa *teleconference*, *videocall*, dan *e-mail* tersebut sebenarnya pemerintah daerah tidak perlu mengadakan studi banding ke daerah lain karena segala sesuatu dapat dilakukan melalui internet.

BAB II

EVOLUSI E-GOVERNMENT

A. Pendahuluan

Dinamika kehidupan bermasyarakat terus mengalami perubahan-perubahan dengan seiring berkembangannya zaman saat ini, aspek kehidupan masyarakat dan negara seperti halnya pada kehidupan bernegara terutama di negara kita Indonesia. Sejak adanya gerakan reformasi tahun 1998, paradigma yang berkembang dalam pemerintahan Indonesia adalah tuntutan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya dan terdapatnya ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam kehidupan bernegara. Berdasarkan hal tersebut, maka timbulah istilah *Clean and Good Governance* di Indonesia. Guna mewujudkan *Clean and Good Governance* terutama dari segi akuntabilitas dan transparansi publik, maka dibutuhkan suatu langkah kebijakan yang terarah dalam perubahan sistem kelembagaan dan ketatalaksanaan melalui pemanfaatan ICT yaitu *E-Government* atau Pemerintahan Elektronik. Susartono (2006) dalam penelitiannya yang berjudul *E-Government* di Indonesia, menyimpulkan bahwa penyelenggaraan *E-Government* bertujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat.

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan peningkatan layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan *E-Government*. Kebijakan dan strategi tersebut diatur dalam Inpres No.3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Pengembangan *E-Government* di Seluruh Jajaran Pemerintah. Nurcahyati dan Daru (2008) pada Seminar Nasional Informatika yang berjudul Peran *E-Government* dalam Rangka Mewujudkan *Good Governance* bagi Masyarakat, menyimpulkan bahwa Sosialisasi *E-Government* perlu dilakukan secara konsisten, kontinyu kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui manfaat yang akan diperoleh dengan *E-Government*.

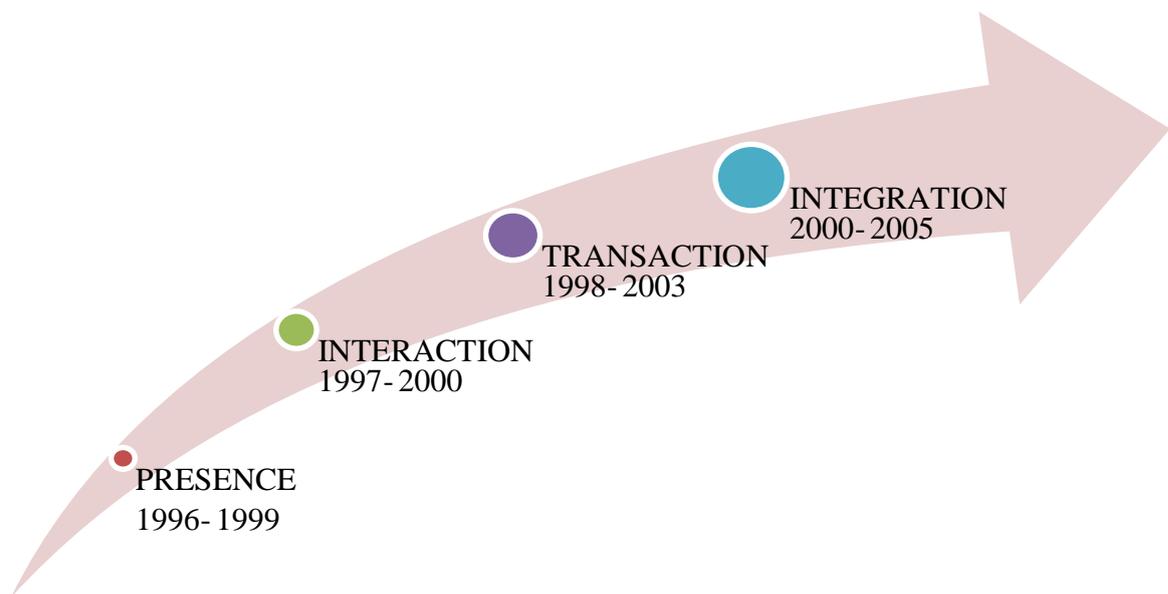
Realisasi pengembangan *e-government* di Indonesia menghadapi banyak tantangan baik dalam hal geografi, ekonomi, teknologi, politik, maupun budaya. Dalam proses implementasi, ditemukan beberapa fenomena yang menunjukkan implementasi *E-Government* masih berjalan lambat dan tidak signifikan dengan besarnya biaya yang dikeluarkan Negara. Kesenjangan antar daerah, dan adanya duplikasi *database* menjadikan data produk pemerintah cenderung kurang dipercaya. Sosiawan (2008) dalam penelitiannya yang berjudul Tantangan dan

hambatan dalam implementasi *E-Government* di Indonesia, menyimpulkan bahwa implementasi *E-Government* di Indonesia masih setengah jalan, sehingga diperlukan penyempurnaan konsep dan strategi pelaksanaan *E-Government*.

B. Perkembangan *E-Government*

Perkembangan *E-Government* di suatu negara menurut Layne dan Lee dalam Wahid dapat ditinjau dari beberapa tahap evolusi, yaitu dimulai dengan kehadiran pemerintah dalam bentuk web yang menyediakan informasi dasar dan relevan bagi publik (2008:H-39). Tahun 1980-an perkembangan internet di dunia sudah sedemikian pesatnya dan telah dipergunakan dalam berbagai bidang dan keperluan. Sektor swasta dan bisnis di negara-negara maju adalah sektor yang banyak menggunakan internet untuk berbagai keperluan misalnya surat elektronik (*e-mail*), perbankan elektronik (*e-banking*), dan lain-lain. Berikut ini secara singkat dipaparkan tentang transformasi *E-Government* yang menggambarkan tentang tahap perkembangan *E-Government* dari masa ke masa.

B.1 Transformasi *E-Government*



Gambar 1. Transformasi *E-Government*

a. *Presence*

Komunikasi pasif satu arah antara pemerintah dengan masyarakat dan pihak yang berkepentingan dengan menggunakan teknologi internet semacam *website*. Masyarakat yang ingin mendapatkan informasi mengenai pemerintahan dapat melakukannya sendiri melalui teknik browsing di internet.

b. *Interaction*

Mulai terjadi komunikasi langsung dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan dengan menggunakan teknologi semacam intranet dan fasilitas multimedia (*teleconference, chatting*, dsb) Setiap individu dapat berhubungan dengan siapa saja wakil di pemerintahan secara one on one, namun tetap efektif & efisien.

c. *Transaction*

Terjadi sebuah transaksi yang merupakan proses pertukaran barang/jasa melalui dunia maya, yang melibatkan sumber daya finansial, manusia, informasi, dan sebagainya.

d. *Integration*

Pemerintah sebagai sebuah entitas telah menyediakan dirinya untuk dihubungkan/diintegrasikan dengan entitas-entitas lain (perusahaandunia bisnis, perguruan tinggi, lembaga-lembaga non-pemerintah, organisasi politik, pemerintah negara lain, institusi internasional).

Pada pertengahan tahun 1980-an pada sejumlah negara misalnya Britania Raya, *E-Government* digunakan untuk mengajak kembali ketertarikan warga negaranya pada proses pemilu karena pada waktu itu rakyat malas datang ke TPS (Tempat Pemungutan Suara). Melalui *E-Government* yang berupa *E-Voting* (pemilu elektronik), maka para warga negara dapat memberikan hak suaranya melalui internet secara *online*. Komisi Pemilihan Umum Britania Raya telah melakukan sejumlah proyek percontohan meskipun dibayang-bayangi kekhawatiran akan kecurangan alat ini.

Tahun 1990-an perkembangan teknologi internet sudah mencapai perkembangan yang sangat pesat. Aplikasi Internet sudah digunakan untuk *E-Commerce* (perdagangan elektronik) dan berkembang kepada pemakaian aplikasi internet pada lingkungan pemerintahan yang dikenal dengan *E-Government*. Pemerintah pusat dan pemerintah daerah berlomba-lomba membuat aplikasi *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 bahwa 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, dana, serta kurangnya perhatian dari pihak-pihak yang terlibat langsung.

C. Perkembangan *E-Government* di Indonesia

E-Government di Indonesia mulai dilirik pada tahun 2001, yaitu sejak munculnya Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika), yang mana instruksi tersebut memerintahkan pemerintah untuk menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Pada ada perjalanannya pemanfaatan teknologi informasi belum maksimal, dikarenakan tidak mendapat dukungan serta respon dari segenap pemangku kepentingan pemerintah. Dengan demikian, *E-Government* dapat dijadikan sebagai salah satu alat untuk meningkatkan interaksi antara pemerintah dengan warganya dalam upaya meningkatkan demokrasi, karena itu merupakan jalan untuk meningkatkan pelayanan dan kepercayaan pada pemerintah dengan penekanan pada peningkatan kinerja di semua tingkatan pemerintahan.

Sedangkan di Indonesia sendiri baru mempunyai internet pada tahun 1994 yang dipelopori oleh universitas dan lembaga penelitian. Salah satu dari koneksi Internet yang pertama adalah 64 Kbps yang terhubung ke Amerika Serikat dibuka pada bulan Mei 1994 oleh Ipteknet. Disusul oleh Radnet yang meluncurkan jasa operator internet yang pertama pada bulan Mei 1995. Pada akhir bulan 1995, sudah ada 16 operator internet, 20 ribu pengguna dan 640 Kbps jaringan internasional. Pada awal tahun 2001 telah diterbitkan 150 izin operator jasa internet. Walaupun banyak operator Internet tetapi didominasi oleh perusahaan-perusahaan besar diantaranya Telkom Net yang mempunyai pelanggan lebih dari 100.000 pada akhir tahun 2000.

Pada tahun 1995, pemerintah Indonesia mulai menerapkan *E-Government*. Yaitu penggunaan internet dalam pemerintahan dengan nama Bina Graha Net yang berlokasi di Istana Negara di Jakarta. Namun, koneksi Bina Graha Net ini terbatas pada lingkungan kepresidenan dengan menteri-menterinya. Tahun-tahun berikutnya disusul dengan pembuatan *website* atau situs web di berbagai instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah. Beberapa pelayanan pemerintah sudah mulai dilakukan secara *online*. Bank-bank pemerintah juga mulai menggunakan *E-Banking* dan *E-Payment*.

Pada awal tahun 1997 pemerintah Indonesia hanya memberikan izin jasa operator internet kepada pengusaha kecil dan menengah. Namun karena perusahaan tersebut tidak dapat

memberikan pelayanan yang baik, maka perusahaan-perusahaan besar diperbolehkan membuka jasa layanan internet. Selanjutnya pada tahun 2003 ditandai dengan pesatnya perkembangan warung internet (warnet) di Indonesia yang dapat membantu masyarakat yang tidak mempunyai komputer dan koneksi internet di rumahnya.

Perkembangan *E-Government* di Indonesia makin nampak ketika diberlakukannya penetapan Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional. pengembangan *E-Government*. Sebelum terbitnya Inpres Nomor 3 Tahun 2003 terdapat 322 situs web (*website*) milik pemerintah yang terdiri dari 37 situs web milik departemen; 32 situs web lembaga non departemen, dan selebihnya yakni 253 merupakan situs web pemerintah daerah. Setelah diterbitkannya Inpres Nomor 3 Tahun 2003, jumlah situs web pemerintah telah meningkat menjadi 472 buah, terdiri dari 37 situs web milik pemerintah pusat; 32 situs web milik lembaga pemerintah non departemen; dan selebihnya yakni 403 merupakan situs web pemerintah daerah. Dewasa ini semua instansi pemerintah di tingkat pusat dan daerah sudah memiliki situs web.

D. Model Evolusi *E-Government*

Model evolusi *E-Government* ini bisa menjadi jembatan awal untuk mendeskripsikan fenomena penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi/TIK dalam proses pemerintahan. Dengan tujuan itu maka bagian ini akan mengelaborasi beberapa model kerangka tahapan *E-Government* (*the stages of E-Government*) yang telah disusun dan diformulasikan dalam literatur studi *E-Government*.

D.1 Model Layne dan Lee (2001)

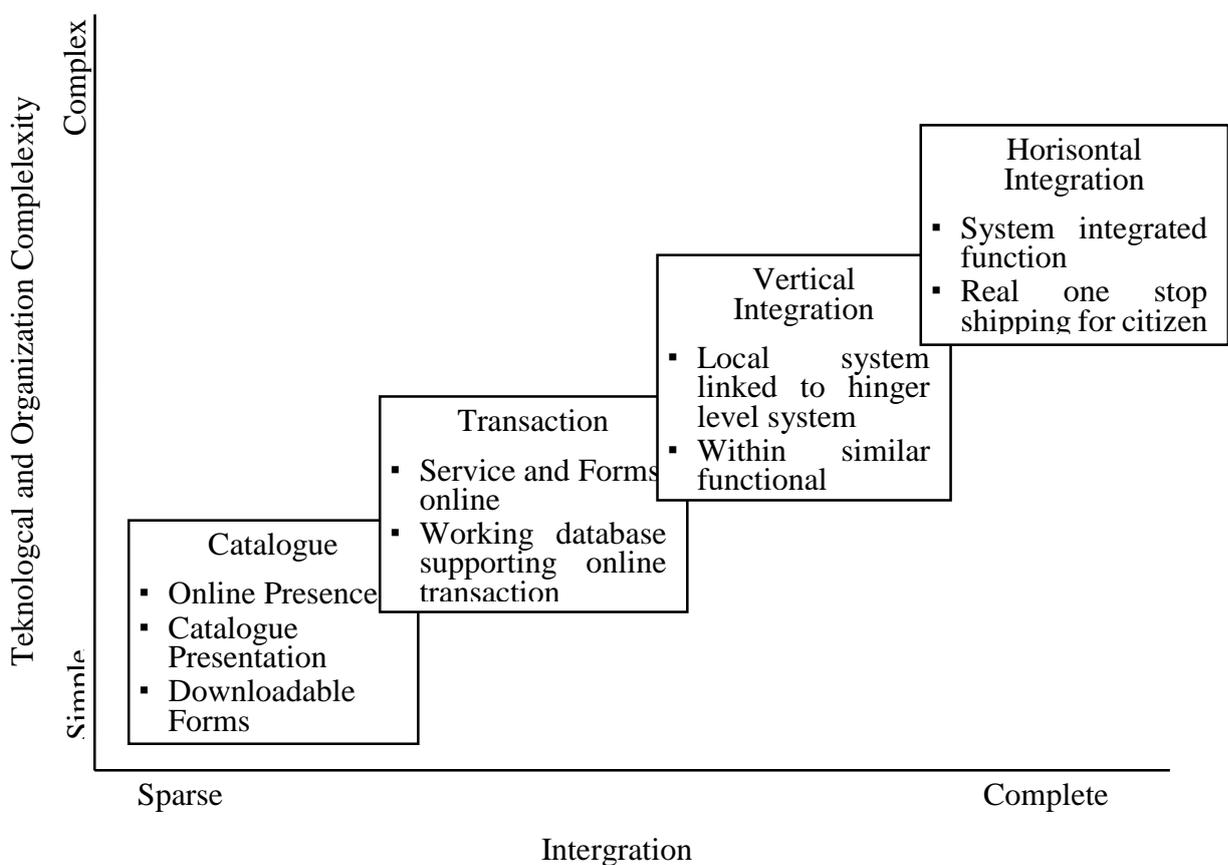
Model yang diformulasi oleh Layne & Lee (2001) ini merupakan model yang banyak dikutip dan digunakan dalam studi evaluasi tahapan *e-government*. Secara keseluruhan model tahapan *e-government* yang mereka buat berisikan empat tingkatan: 1) *catalouge*; 2) *transaction*; 3) *vertical integration*; dan 4) *horizontal integration*.

Pada tingkat pertama, *catalouge*, penggunaan ICT difokuskan pada memastikan keberadaan pemerintah secara *online* (*focused on establishing an online prescense for the government*). Pada tahapan ini yang dilakukan pemerintah adalah menyediakan informasi publik secara *online* – biasanya melalui *website*- dan oleh sebab itu maka aktivitas tersebut terlihat seperti pembuatan “katalog”.

Naik ke tingkat berikutnya, *transaction*, dimana pada tahap ini penggunaan ICT telah memungkinkan adanya transaksi antara pemerintah dan masyarakat melalui kanal-kanal elektronik. Transaksi ini bisa berupa pembayaran denda, tagihan, atau lainnya, mekanisme pembaharuan

identitas dan lain sebagainya. Intinya ada pada interaksi yang melibatkan transaksi (dalam bentuk informasi, uang dan lainnya) antara pemerintah dan masyarakat.

Tahapan selanjutnya adalah *vertical integration*, yang lebih kompleks daripada tingkat sebelumnya. Pada tahapan ini, integrasi secara vertical merupakan suatu kebutuhan untuk mensinkronisasikan transaksi yang terjadi. Contohnya adalah pengurusan izin usaha misalnya. Transaksi (informasi) yang dilakukan pada tingkat pemerintah kota mendorong adanya integrasi vertikal antar agensi yang sama pada tingkat provinsi dan nasional agar tercipta kesamaan data. Jadi pengurusan izin hanya dilakukan satu kali pada tingkat pemerintah kota yang datanya akan dimiliki pula oleh pemerintah provinsi dan nasional.



Gambar 2. Model Tahapan E-Government Layne & Lee

Yang terakhir adalah *horizontal integration*, tingkat yang paling kompleks dalam model Layne & Lee ini mengintegrasikan mekanisme koordinasi antar agensi. Contohnya adalah pendataan penduduk yang dilakukan oleh Dinas Pencatatan Sipil di tingkat kelurahan, dengan asumsi sudah diterapkannya *vertical integration* maka data yang sama akan dimiliki oleh pemerintah tingkat kota, provinsi dan nasional. Data yang dimiliki oleh Dinas Pencatatan Sipil ini akan bisa terintegrasi dengan agensi lain, misalnya Komisi Pemilihan Umum atau Badan Pusat Statistik, sehingga tidak ada lagi tumpang tindih data dan beragam versi data dalam skema horizontal integration.

D.2 Model Hiller & Bellanger (2001)

Model tahapan Hiller dan Bellanger (2001) terdiri dari 5 tahapan yakni: 1) *Information*; 2) *Two-way communication*; 3) *Transaction*; 4) *Integration* dan 5) *Political participation*.

Tahapan *information* pada model Hiller & Bellanger hampir mirip dengan model Layne & Lee. Pada tahapan ini aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah terbatas pada menampilkan informasi pada *website* resmi mereka. Tantangan utama pada tahapan ini adalah memastikan bahwa informasi yang ditampilkan bisa diakses dengan mudah, memiliki tingkat akurasi yang tinggi dan ketepatan waktu penyampaian.

Tahap kedua adalah *two-way communication* dimana interaksi sederhana antara pemerintah dan masyarakat mulai terfasilitasi. Di tahap ini situs-situs pemerintah menyediakan platform bagi masyarakat untuk menyampaikan pesan mereka, misalnya dalam bentuk *request*/permintaan pelayanan publik. Platform tersebut berisikan blanko-blanku yang bisa diisi dan diubah oleh pengguna/masyarakat. Respon yang diberikan oleh pemerintah tidak melalui platform yang sama namun biasanya dikirim melalui email pengguna/masyarakat.

Tahap ketiga adalah *transaction*, dimana interaksi dan transaksi –baik informasi dan uang– terfasilitasi sepenuhnya secara *online* melalui platform resmi pemerintah. Pada tahap ini personel tenaga administrasi pemerintah tidak lagi diperlukan, permintaan dan pemberian layanan publik dilakukan melalui platform *online*.

Tahap keempat adalah tahap *integration*. Pada tahap ini semua layanan publik terintegrasi ke dalam satu portal. Masyarakat bisa mengakses layanan apapun karena data-data yang dibutuhkan dalam pengurusan pelayanan telah terintegrasi di antara lembaga-lembaga penyedia pelayanan publik. Tahap *integration* Hiller & Bellanger ini mirip dengan tahap *horizontal integration* versi Layne & Lee dimana tingkat keterhubungan antar lembaga publik sudah sangat baik.

Tahapan terakhir adalah *participation* yang merujuk pada penyediaan platform bagi masyarakat untuk terlibat dalam penyelenggaraan pemerintahan misalnya terkait dengan *voting online*, registrasi *online* dan penyampaian komentar terhadap layanan publik. Memang secara sekilas tahapan ini mirip dengan esensi pada tahap *two-way communication*, namun Hiller & Bellanger sengaja membuat kategori yang berbeda untuk *participation* karena mereka menganggap bahwa keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan perlu diberi jaminan keamanan dan privasi, untuk itulah tahapan *participation* dibedakan dengan *two-way communication*.

Tabel 1. Model Tahapan *E-Government* Hiller dan Bellanger

	STAGES OF E-GOVERNMENT				
	Stage 1	Stage 2	Stage 3	Stage 4	Stage 5
Type of government	Information	Two-way communication	Transaction	Integration	Political participation
Government to Individual - Services	Description of medical benefits	Request and receive individual benefit information	Pay taxes online	All services and entitlements	N/A
Government to Individual - Political	Dates of elections	Receive election forms	Receive election funds and disbursements	Register and vote, federal, state and local (file)	Voting online
Government to Business - Citizen	Regulation online	SEC filings	Pay taxes online receive program funds (SBA, etc) Agricultural allotments	All regulatory information on one site	Filing comments online
Government to Business - Marketplace	Posting Request for Proposals (RFP's)	Request clarifications or specs	Online vouchers and payments	Marketplace for vendors	N/A
Government to Employees	Pay dates, holiday information	Requests for employment benefit statements	Electronic paychecks	One-stop job, grade, vacation time, retirement information, etc.	N/A
Government to Government	Agency filing requirements	Requests from local governments	Electronic funds transfers		N/A

D.3 Model *United Nations* (2008)

Model evolusi *e-government* yang disusun oleh UN merupakan salah satu model yang paling banyak digunakan untuk mengidentifikasi tingkat perkembangan proyek *e-government* yang dilakukan oleh pemerintah. Model ini terdiri dari lima tahapan yakni: 1) *emerging*; 2) *enhanced*; 3) *interactive*; 4) *transactional* dan 5) *connected* (United Nations, 2008a).

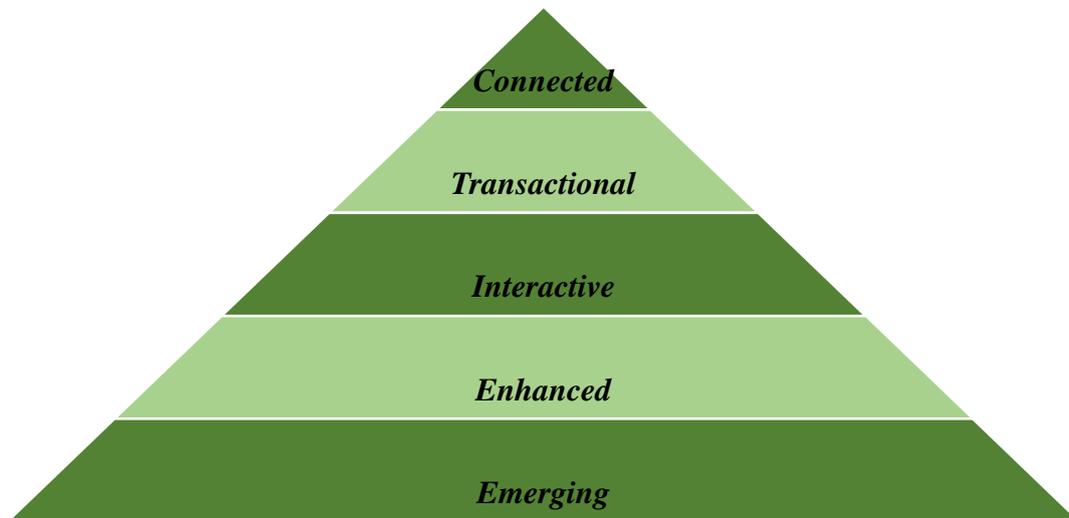
Tahap pertama, *emerging* merupakan tahap awal yang hanya terdiri dari tampilan-tampilan dalam *website* resmi pemerintah yang menginformasikan data-data statis tanpa ada kanal untuk berinteraksi dengan *user/masyarakat*. Tahap kedua, *enhanced*, merupakan *upgrade* dari tahap pertama dengan memuat *links* atau tautan yang berisi informasi dari pelayanan-pelayanan yang disediakan serta telah memuat berbagai dokumen-dokumen penting seperti regulasi, informasi pelayanan, berita pemerintah dan lain sebagainya.

Tahap ketiga, *interactive*, yaitu tahapan ketika pemerintah telah menyediakan saluran atau kanal awal untuk melakukan interaksi dengan *user/masyarakat* seperti menyediakan formulir yang bisa diunduh dan diisi oleh masyarakat. Pada tahap ini interaksi yang terjadi biasanya hanya satu arah.

Tahap keempat merupakan *upgrade* dari tahap ketiga, *transactional*, dimana interaksi dua arah (*two-way interactions*) sudah dilakukan antara pemerintah dan masyarakat. Sebagaimana pada model Layne & Lee dan Hiller & Bellanger, tahapan ini mendeskripsikan transaksi pelayanan publik yang difasilitasi sepenuhnya oleh jaringan internet.

Tahapan terakhir adalah *connected* dimana semua layanan pemerintah terkoneksi ke dalam satu *agency/badan*. Sebagai tahapan yang paling kompleks, tahap ini memiliki karakteristik:

1. keterhubungan antara lembaga pemerintah yang sejajar, misalnya antar kementerian di tingkat pusat (*horizontal connections*).
2. keterhubungan antar lembaga pemerintah pada tingkat yang berbeda, misalnya antara kementerian pertanian dan dinas pertanian di daerah (*vertical integration*).
3. Keterhubungan infrastruktur atau *interoperability*, data yang sama yang bisa digunakan/dioperasikan oleh berbagai lembaga publik.
4. Keterhubungan antara pemerintah dan masyarakat. dan
5. Keterhubungan antar pemangku kepentingan (pemerintah, sektor privat, kalangan akademik dan LSM).



Gambar 3. Model Tahapan E-Government versi United Nations Model World Bank

Model selanjutnya adalah model sederhana yang dibuat oleh World Bank dalam (Dahlan, 2008). Penekanan model ini ada pada “*the nature of communication*” dari suatu proyek *e-government*. Disebut sederhana karena hanya terdiri dari tiga tahapan yakni:

1. *Publishing/informational E-Government.*
2. *Interaction /responsive E-Government.*
3. *Transaction/ transactional E-Government.*

Tingkat pertama, *publishing/informational e-government* tidak berbeda dengan tahapan awal pada model evolusi lainnya, dimana fitur yang tersedia tidak lebih dari penampilan konten yang berisi informasi pelayanan publik, alamat kantor, nomor telepon kantor dan lain sebagainya. Tidak ada interaksi yang terjadi antara pemerintah dan masyarakat, peran masyarakat dalam konteks ini adalah sebagai pihak yang pasif menerima informasi publik. Tampilan *e-government* hampir sama seperti brosur layanan pemerintah yang berbentuk elektronik.

Tingkat kedua adalah *interaction/responsive e-government* dimana interaksi sederhana antara pemerintah dan masyarakat mulai terjadi. Tujuan utama dari pembukaan kanal interaksi ini adalah untuk mengurangi frekuensi kunjungan masyarakat ke kantor pelayanan serta mengurangi panggilan telepon yang masuk ke kantor pelayanan. Dengan demikian, maka masyarakat bisa menghemat waktu dan biaya untuk konsultasi pelayanan yang biasanya dilakukan secara fisik atau melalui telepon. Pada tingkat ini, sudah disediakan formulir untuk diunduh, alamat email yang bisa dikontak dan bentuk interaksi lainnya.

Tingkatan terakhir adalah *transaction/ transactional e-government*. Tingkat paling kompleks ini memungkinkan adanya transaksi (informasi dan uang) antara pemerintah dan

masyarakat melalui sistem *e-government*. Sama seperti tahapan pada model yang lainnya dimana masyarakat bisa mengurus perpanjangan surat izin, membayar pajak dan denda serta layanan publik lainnya melalui satu *platform electronic*.

Tabel 2. Model Tingkatan E-Government versi World Bank

<i>Stage/Level of E-Government</i>	<i>Features/Indicators</i>
<i>Publishing/Informational E-Government</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Government websites is just set up b. Independent or interlinked websites c. Static-dynamic and professional information released d. Government publications, laws, regulation and ordinances, and news are released e. Searching function and related e-mail addresses available f. Hyperlink to some government agencies may also be available
<i>Interaction/Responsive E-Government</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Users can download forms and applications from government websites b. User can communicate with government officers via e-mail and network c. User can search information from professional database d. Website contents and information are updated regularly
<i>Transaction/Transactional E-Government</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Online processing of user transaction such as commercial transaction, online forum, online voting, or allowing reviewing online results of opinion polls b. Digital signature has been widely applied c. Information security is guaranteed

D.4 Model Fietkiewicz, Mainka, & Stock (2017)

Model Fietkiewicz et al. ini merupakan model yang dikembangkan berdasarkan model-model yang sudah banyak digunakan untuk mendeskripsikan tahapan evolusi/*maturitas e-government* (misalnya model Hiller & Bellanger, Moon, Layne & Lee dan masih banyak lagi). Setelah melakukan refleksi dan pertimbangan lain terhadap model-model sebelumnya, mereka memformulasikan model mereka sendiri yang terdiri dari lima “pilar” yakni: 1) *information dissemination (catalogue)*; 2) *communication*; 3) *transaction*; 4) *interoperability (integration)*; dan 5) *participation*.

Fietkiewicz et al. menggunakan istilah “pilar” karena mereka sependapat dengan Coursey & Norris (2008) yang mengatakan bahwa tahapan dalam evolusi *e-government* tidak selalu harus linier dan berurutan. Tiap-tiap “tahap” bagi mereka merupakan tahap tersendiri yang terpisah satu sama lain tanpa ada tingkatan hirarki dari tahap “terendah” sampai “tertinggi”. Untuk itulah Fietkiewicz et al. menggunakan istilah “pilar” yang ditujukan utamanya untuk menilai tingkat kedewasaan (maturitas) program *e-government*, masing-masing pilar tersebut berisikan variabel-variabel yang bisa diukur secara kuantitatif.

Perlu dicatat disini bahwa Fietkiewicz et al. membuat model mereka dengan basis data dari 31 kota besar di dunia atau “31 *informational world cities*” sebagaimana yang digunakan oleh Mainka et al. (2013). Sehingga mungkin saja dalam model Fietkiewicz et al. terdapat sedikit “bias” karena hanya melihat dan bertujuan untuk mengevaluasi penerapan *e-government* di kota-kota besar di dunia yang hampir keseluruhannya berada di negara maju.

Pilar pertama adalah *information dissemination (catalogue)*. Penekanan dari pilar pertama ini adalah konten yang dipublikasikan, serta aspek *usability* dan *accessibility* dari konten tersebut. Evaluasi atau penilaian pilar pertama harus memperhatikan bahwa konten yang dipublikasikan bisa diakses dan berguna terhadap masyarakat luas. Adapun variabel lengkap dari pilar pertama adalah: 1) ketersediaan *press release*; 2) ketersediaan informasi dasar; 3) ketersediaan informasi layanan kesehatan; 4) ketersediaan informasi politik; 5) ketersediaan informasi layanan publik umum; 6) ketersediaan formulir layanan publik; 7) ketersediaan informasi bagi berbagai kelompok *user* (kelas, umur, profesi dan lain sebagainya); 8) apakah bisa diakses melalui *smartphone*; 9) ketersediaan aplikasi untuk *smartphone*; 10) ketersediaan “push services”; 11) ketersediaan informasi dalam bahasa Inggris; dan 12) ketersediaan informasi dalam tiga bahasa kelompok imigran terbesar. Masing-masing variabel diberikan skor 8.3 dengan total penjumlahan semua variabel maksimal 100.

Pilar kedua, *communication*, fokus pada komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat dimana saat ini banyak terfasilitasi melalui media sosial dan *web 2.0*. Pilar ini melihat dan mengevaluasi penggunaan media sosial dan kanal-kanal komunikasi lainnya yang digunakan oleh pemerintah. Adapun variabel dari pilar ini adalah: 1) penggunaan media sosial; 2) ketersediaan opsi temu janji dengan aparat pemerintah melalui *website*; 3) ketersediaan jawaban mengenai pelayanan publik melalui *email*; 4) ketersediaan kanal *email*; 5) ketersediaan fitur untuk memberikan umpan balik dan *complain*. Pilar ketiga, *transaction*, yang menitikberatkan pada transaksi finansial dan non finansial melalui sistem *e-government*. Fietkiewicz et al. menggarisbawahi bahwa hal yang penting dalam pilar ini adalah kepercayaan

atau *trust* dari masyarakat sebagai pengguna. Semakin tinggi kepercayaan masyarakat akan sistem yang dibangun, maka akan semakin efektif *e-government* yang dijalankan. Selain itu juga aspek kemudahan dalam pengoperasiannya serta kegunaan dari sistem itu juga sangat mempengaruhi pilar *transactional* dalam *e-government*. Variabel dalam pilar ini antara lain: 1) apakah pengisian formulir secara *online* bisa dilakukan? 2) apakah pembayaran pajak secara *online* bisa dilakukan? 3) apakah pembayaran denda secara *online* bisa dilakukan? 4) apakah pembayaran jasa secara *online* bisa dilakukan? 5) ketersediaan layanan perpustakaan umum; 6) ketersediaan portal yang terkostumisasi (*costumized*). Masing-masing variabel diberikan bobot 16.6 dan total bobot maksimal pada pilar ketiga ini adalah 100.

Pilar keempat adalah *interoperability/integration*. Kompleksitas data dan informasi terkadang menjadi halangan terbesar dari sistem *e-government*, sehingga untuk mengatasi hal tersebut diharapkan sistem yang ada bisa mengintegrasikan layanan yang boleh jadi terdapat pada tingkatan-tingkatan yang berbeda. Misalnya antar pemerintah pusat dan daerah, antar lembaga kementerian dan non kementerian serta antara pemerintah dan non pemerintah. Variabel yang ada pada pilar ini antara lain: 1) ketersediaan entry *homepage*; 2) keberadaan koordinasi antar otoritas (*software/standar keamanan/intranet/database*). Masing- masing variabel diberi bobot 50 sehingga total skor maksimal pada pilar ini adalah 100.

Pilar terakhir adalah *participation*, yang merupakan pengembangan dari sistem *e-government* pada bidang-bidang politik seperti pemberian voting secara *online*, diskusi publik dan penyerapan partisipasi publik lainnya dalam penyelenggaraan pemerintahan yang difasilitasi melalui sistem *e-government*. variabel dalam pilar ini antara lain: 1) ketersediaan kuis online; 2) keberadaan forum atau platform untuk memberikan pertanyaan kepada penyedia layanan; 3) ketersediaan saluran untuk melakukan pertemuan publik secara *online*; 4) ketersediaan saluran untuk melakukan voting secara online. masing-masing variabel diberikan bobot 25 dengan total skor maksimal 100.

BAB III

KEBIJAKAN E-GOVERNMENT NASIONAL DAN EKOSISTEM KEBIJAKAN E-GOVERNMENT DI DUNIA INTERNASIONAL

A. Pendahuluan

Beberapa tahun terakhir pemerintah Indonesia, baik pusat maupun daerah kini sedang mengimplementasikan sistem *E-Government* di Indonesia. *E-Government* adalah sistem pemerintahan yang berbasis teknologi komunikasi. Pada prinsipnya inovasi *E-Government* merupakan bagian dari meningkatkan kualitas proses pelayanan dari lembaga pemerintah kepada masyarakat melalui pelayanan berbasis online. Dalam strategi pengembangan *E-Government* di Indonesia yang sudah diimplementasikan yaitu Pengembangan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya serta terjangkau oleh masyarakat luas. Penataan sistem manajemen dan proses kerja pemerintah pusat dan pemerintah daerah secara holistik. Pemanfaatan teknologi informasi secara optimal.

Tujuan besar dengan adanya penerapan *E-Government System* yaitu untuk menciptakan tata kelola pemerintahan pusat dan daerah yang baik, dimana layanan pemerintahan bersifat transparan, akuntabel, dan bebas korupsi. Kemudian, 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 di Indonesia.

Sedangkan penerapan di Negara Estonia, setelah merdeka dari uni soviet dan menjadi momentum untuk maju. Estonia memiliki clean slate di mana pemerintah dan juga politisi dapat membangun apa yang menurut mereka baik tanpa adanya berbagai "dosa" dari masa lalu. Ketika Finlandia memutuskan untuk meng-upgrade sistem telepon analognya dengan sistem telepon digital, mereka menawarkan sistem telepon analog mereka untuk diberikan kepada Estonia. Logika berpikir sederhana pastinya sebuah negara kecil dan tertinggal ini lebih baik menerima tawaran dari Finlandia tersebut. Tetapi ternyata Estonia lebih memilih untuk mengembangkan sistem digital mereka sendiri. Keputusan tersebut menjadi tonggak awal di mana Estonia dapat membangun kembali negara mereka dengan basis digital.

Estonia tidak memiliki dana maupun kapasitas untuk dapat membangun sistem pelayanan dan birokrasi yang konvensional seperti pada masa itu. Penerapan *E-Government* bagi Estonia merupakan satu-satunya jalan, karena alternatifnya yaitu dengan menggunakan model birokrasi

konvensional tidak memungkinkan bagi mereka baik itu untuk membangun maupun menjalankannya.

E-Government atau *E-Governance* mulai diterapkan oleh pemerintah Estonia pada 1997. Dalam sistem *E-Governance* warga bisa mendapatkan berbagai pelayanan publik selama 24 jam dan 7 hari penuh. Sebesar 99% dari pelayanan publik di Estonia bisa tersedia bagi warga melalui website pemerintah, dan mayoritas dari pelayanan ini tidak memerlukan warga tersebut untuk hadir secara fisik kepada dinas pemerintah yang menyediakan pelayanan tersebut. (<https://news.detik.com/menerapkan-e-government-belajar-dari-estonia>)

B. *E-Government* Dalam Lingkup Internasional

Dalam memasuki era informasi di abad globalisasi dewasa ini, negara-negara di dunia secara bersama-sama melalui Perserikatan Bangsa-Bangsa (*UN, United Nations*) mencanangkan *Millenium Development Goals (MDGs)*. Untuk pencapaian *MDGs*, kini berbagai Negara dibelahan dunia telah mengimplementasikan *E-Government* dengan strategi yang disesuaikan dengan kondisi sosial politik serta geografisnya masing-masing. Tujuan akhir dari implementasi *E-Government* tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas kinerja pemerintahan, terutama dalam lingkup pelayanan masyarakat, sehingga dapat bermanfaat bagi segenap warga negaranya.

Sampai saat ini beberapa Negara maju dan Negara berkembang masih terus melakukan pengembangan *E-Government* sesuai dengan karakteristik dan kemampuan masing-masing negara (Prihanto, 2012). *E-Government* ini memang termasuk rencana kerja yang dicanangkan dalam *Plan of Action hasil WSIS fase Jenewa* (Qamar, dkk, 2006).

Idealnya pengembangan *E-Government* diharapkan dapat membantu meningkatkan interaksi antara pemerintah, masyarakat, dan bisnis sehingga mendorong perkembangan politik dan ekonomi (Istiyanto dan Sutanta, 2012). Hal ini menyebabkan *E-Government* atau pemerintahan berbasis elektronik semakin berperan penting bagi semua pengambil keputusan pada penyelenggaraan pemerintahan (Yalia, 2011). Bahkan adopsi *E-Government* dalam implementasinya telah meningkat disebagian besar negara, tetapi pada waktu yang sama kecepatan adopsinya bervariasi antara Negara satu dengan Negara lainnya (FuruholtdanFathul, 2008)

Tingkat kecepatan atau kemampuan negara-negara anggota PBB yang sangat bervariasi dalam adopsi pengembangan *E-Government*. Hal inilah yang memperlihatkan adanya kenaikan ataupun penurunan peringkat *E-Government* yang dicapai oleh masing-masing Negara anggota PBB. Kondisi ini tidak bisa dipungkiri, karena masing-masing Negara tersebut

memiliki strategi yang sesuai dengan kondisi sosial politik, karakteristik geografis, dan kemampuan adopsi yang berbeda-beda dalam pengembangan *E-Government*. Dari hasil penelitian diketahui bahwa perbedaan peringkat negara-negara anggota PBB dalam mengadopsi pengembangan *E-Government* berdasarkan komponen layanan online, Infrastruktur telekomunikasi, sumber daya manusia ditingkat dunia. Perbedaan ini terlihat dari posisi Republik Korea yang menduduki peringkat pertama, sedangkan peringkat berikutnya secara berturut-turut diduduki oleh Belanda, Inggris, Denmark, Amerika Serikat, Perancis, Swedia, Norwegia, Finlandia, dan Singapura.

Secara keseluruhan, gambaran hasil analisis deskriptif terhadap komparasi pengembangan *E-Government* negara-negara anggota PBB tersebut, menunjukkan bahwa tingkat kecepatan dan kemampuan Indonesia dalam pengembangan *E-Government* dapat dikatakan masih ketinggalan jauh dibanding dengan negara-negara anggota PBB lainnya, baik ditingkat dunia maupun ditingkat ASEAN. Untuk itu perlu dicarikan solusi alternatif pemecahannya dalam meningkatkan pengembangan *E-Government* di Indonesia.

Solusi alternative pemecahan untuk mengejar ketertinggalan tersebut adalah dengan mempercepat realisasi instruksi Presiden nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* dan menindaklanjuti rencana tindak *WSIS (World Summit on the Information Society)*. Pelaksanaannya dapat dilakukan melalui empat tahapan pengembangan e.Government, yang meliputi tingkat persiapan, pematangan, pemantapan dan tingkat pemanfaatan.

Pengembangan *E-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan *Governance* (kepemerintahan) yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan egovernment dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu:

- a. Pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik;
- b. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

Alfred Tat-Key-Ho (2002), menyoroti hal ini dengan melihat dari tiga sisi yaitu dari sudut pandang manajemen, paradigma birokrasi, dan paradigma *E-Government*. Pada Tabel berikut dijelaskan bahwa:

- a. Dari sudut pandang orientasi, paradigma birokrasi menginginkan adanya efisiensi biaya dalam menghasilkan produk jasa bagi masyarakat. Apabila dilihat dari paradigma *E-Government*, sudut pandang orientasi ini lebih diharapkan dapat memberikan kepuasan dan pengendalian pemakai dan bersifat lebih fleksibel dibandingkan melalui birokrasi.
- b. Dari sudut pandang organisasi, paradigma birokrasi menghendaki adanya rasionalitas fungsional, departementalisasi, dan hirarki pengendalian secara vertikal, sedangkan dari sisi paradigma *E-Government* hirarki pengendalian bersifat horisontal dengan mengandalkan organisasi jejaring serta pembagian informasi secara terbuka.
- c. Dari sudut pandang prinsip manajemen, paradigma birokrasi lebih bersifat aturan dan mandat sedangkan paradigma *E-Government* lebih memungkinkan terjadinya manajemen yang fleksibel karena terciptanya tim kerja antar departemen atau sektoral.
- d. Dari sudut gaya kepemimpinan, paradigma birokrasi menciptakan gaya kepemimpinan dengan sistem komando dan pengendalian secara terpusat sedangkan paradigma *E-Government* gaya kepemimpinan yang ada lebih memanfaatkan fasilitas dan koordinasi serta usaha-usaha inovatif.
- e. Komunikasi internal yang terjadi pada dalam paradigma birokrasi adalah *top-down* dan berdasarkan hirarki yang ada, sedangkan dalam *E-Government* komunikasi internal terjadi dengan multi arah dan komunikasi langsung melalui jejaring (*network*).
- f. Untuk komunikasi eksternal, paradigma birokrasi bersifat terpusat, formal dan menggunakan sarana saluran komunikasi yang terbatas. Namun komunikasi eksternal melalui paradigma *E-Government* bisa bersifat formal-informal dengan umpan balik yang berlangsung cepat karena menggunakan fasilitas teknologi komunikasi yang memungkinkan terjadinya saluran ganda seperti *electronic exchange* yang tidak memerlukan interaksi antar muka secara langsung. Sedangkan dalam paradigma birokrasi interaksi berlangsung secara personal maupun dalam bentuk dokumen yang memerlukan waktu tersendiri untuk memperolehnya.
- g. Berdasarkan prinsip penyerahan atau bentuk pelayanan yang diberikan, paradigma Egovernment menyediakannya sesuai dengan keinginan pemakai, bersifat personal, dan terstandarisasi, sedangkan dalam paradigma birokrasi lebih bersifat partial, tidak berdasarkan standar pelayanan, tergantung siapa yang melakukan dan memberikan keputusan.

Tabel 3. Perbedaan Paradigma Birokrasi dan Paradigma *E-Government* ditinjau dari Sudut Pandang Manajemen Administrasi

No	Sudut Pandang	Paradigma Birokrasi	Paradigm <i>E-Government</i>
1	Orientasi	Efisiensi biaya produksi	Kepuasan dan pengendalian pemakai, fleksibilitas
2	Proses organisasi	Rasionalitas fungsional departementalisasi, hirarki pengendalian vertical	Hirarki horizontal, organisasi jejaring, pembagian informasi
3	Prinsip manajemen	Manajemen berdasarkan aturan dan mandat	Manajemen fleksibel, tim kerja antar departemen dengan koordinasi sentral
4	Gaya kepemimpinan	Komando dan pengendalian	Fasilitas dan koordinasi, kewirausahaan inovatif
5	Komunikasi internal	Top down, hirarki	Jejaring (<i>network</i>) multi arah, dengan koordinasi sentral, komunikasi langsung
6	Komunikasi eksternal	Terpusat, formal, saluran terbatas	Formal dan informal, umpan balik langsung dan cepat, saluran ganda
7	Bentuk penyerahan pelayanan	Bentuk dokumen, dan interaksi inter personal	<i>Electronic exchange</i> , interaksi tidak muka-dengan muka (sejauh mungkin)
8	Prinsip penyerahan atau pengiriman pelayanan (jasa)	Standarlisasi, ekuiti, dan tidak partial	Sesuai dengan keinginan pemakai (<i>costomization</i>) dan personal

Sumber: Alfred Tat-Key-Ho, *Public Administration Review*.
Iowa State University

C. *Electronic Government* Di Indonesia

Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* menjelaskan bahwa *E-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *E-Government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi. Pengembangan *E-Government* di Indonesia dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan, yaitu:

- a. Tingkat persiapan yang meliputi:

- Pembuatan situs informasi di setiap lembaga;
 - Penyiapan SDM;
 - Penyiapan sarana akses yang mudah misalnya menyediakan *sarana Multipurpose Community Center*, Warnet, dll;
 - Sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik.
- b. Tingkat pematangan yang meliputi:
- Pembuatan situs informasi publik interaktif;
 - Pembuatan antarmuka keterhubungan antar lembaga lain.
- c. Tingkat pematapan yang meliputi:
- Pembuatan situs transaksi pelayanan publik;
 - Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.
- d. Tingkat pemanfaatan yang meliputi:
- Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat *G2G (Government to Government)*;
 - *G2B (Government to Business)*; dan
 - *G2C (Government to Citizen)* yang terintegrasi

D. Elemen Sukses Pengembangan *Electronik Government*

Menurut hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Elemen tersebut adalah pertama *support*, *capacity*, dan *value* (Indarjit, 2004, h.15). Ditambah dengan *elemen willingness* dan *local culture* (Moon, 2008, h.168)

Masing-masing elemen sukses tersebut adalah:

a. *Support Elemen*

Support adalah elemen paling penting dalam pengembangan *E-Government*. perlu dukungan atau biasa disebut *political will* dari pejabat publik agar konsep e-government dapat diterapkan. Tanpa adanya itu berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *E-Government* dapat terlaksana. Bentuk dukungan yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

- Disepakatinya kerangka *E-Government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi.

- Disosialisasikannya konsep *E-Government* secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

b. *Capacity Elemen*

Capacity merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan *E-Government* agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan. Terdapat tiga sumber daya yang harus dimiliki, yaitu

- Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *E-Government*.
- Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan *E-Government*.
- Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *E-Government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

c. *Value*

Elemen value berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan *E-Government*. Dalam elemen *value* yang menentukan besar tidaknya manfaat *E-Government* adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan. Untuk itu, perlu ketelitian dalam memilih aplikasi yang menjadi prioritas kebutuhan masyarakat yang perlu didahulukan dalam pembangunan dan pengembangannya.

d. *Willingness*

Adapun elemen sukses pengembangan *E-Government* lain yang dikemukakan oleh Moon (2008, h.168) di dalam buku *Sistem Informasi Manajemen* karya Dr. Ir. Eko Nugroho yaitu *willingness* dan *local culture*. *Willingness* adalah kemauan. Kemauan di sini dapat diartikan sebagai komitmen yang muncul untuk melakukan sesuatu hal. Persepsi masyarakat akan ICT akan mempengaruhi kemauan menggunakan fasilitas ICT (Stevanus Wisnu.W, 2005, h.3). Faktor *willingness* tersebut dapat terlihat dari adanya pengaruh *willingness* pada *e-readiness* terhadap keberhasilan *E-Government*.

e. *Local Culture*

Selain itu, faktor atau elemen sukses penerapan *E-Government* juga dapat dipengaruhi oleh *local culture* atau budaya lokal yang mempengaruhi di dalam kesuksesan penerapan *E-Government* terkait dengan kemampuan dalam memasyarakatkan transaksi elektronik. Begitu juga dengan kesiapan dari masyarakat pengguna, dimana

berhubungan dengan kemampuan masyarakat di dalam menggunakan fasilitas-fasilitas pelayanan yang terdapat di dalam penerapan *E-Government* tersebut. Peran masyarakat di sini sangat memiliki pengaruh dalam pencapaian kesuksesan penerapan *E-Government*. (Nugroho, 2008)

E. Perkembangan *E-Government* di Korea Selatan (Contoh Keberhasilan Penerapan *E-Government*).

E-government yang dikembangkan oleh pemerintah Korea telah dinilai sebagai yang terbaik di dunia dan efektifitas *E-Government* Korea juga diakui secara luas oleh komunitas internasional. Pada awalnya, *E-Government* Korea Selatan memiliki tujuan untuk tahap awal yaitu mendigitalisasi semua prosedur penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan infrastruktur IT. Untuk mewujudkannya pemerintah Korea Selatan memulai dengan membangun dasar komputerasi sistem administrasinya pada 1970, mengkomputerisasi semua database utama nasional pada 1980, dan membangun jaringan informasi dan komunikasi berkecepatan tinggi pada tahun 1990an.

Korea Selatan merupakan salah satu negara terbaik dalam menerapkane-government berdasarkan penilaian dari PBB. Beberapa *E-Government* di Korea Selatan menjadi *Best Practice E-Government* yang dijadikan sebagai percontohan penerapan *E-Government* di dunia. Negara ini selalu masuk dalam 10 terbaik penerapan *E-Government* di dunia. Penerapan *E-Government* di Korea juga berdampak pada pemberantasan korupsinya. Korea Selatan sudah membuat undang-undang E-Government yang tujuannya agar dapat diterapkan guna meningkatkan efisiensi pada semua urusan administrasi pemerintahan dan meningkatkan semua kualitas pelayanan publik.

Pada periode selanjutnya (2008-2012), pemerintah Korea Selatan mulai membangun target berikutnya, yaitu mengintegrasikan semua sistem *E-Government* agar pelayanan publik terwujud. Dimulai pada tahun 2008, pemerintah menjalankan implementasi berbagai proyek yang berfokus pada koneksi dan integrasi yang mendukung penciptaan sistem informasi yang baik untuk mengintegrasikan layanan publik berorientasi masyarakat dan bisnis. Tahun 2014 upaya Korea Selatan mampu menempatkan *E-Government* menjadi negara yang mempraktekkan *E-Government* kelas dunia sehingga mampu menjadi yang terbaik.

Tahun 2017 ada beberapa faktor yang menopang keberhasilan *E-Government* di Korea Selatan ini, yaitu pendekatan dalam melakukan manajemen perubahan yang didasarkan komitmen yang kokoh didukung oleh infrastruktur politik dan infrastruktur teknik, *E-*

Government sebagai proyek bersama yang dipimpin langsung oleh presiden sehingga mampu memadukan organisasi pemerintahan dengan sektor swasta termasuk sinergi perencanaan dan penganggaran melalui Kementerian Perencanaan dan Penganggaran, mengembangkan kesepakatan bersama (konsensus) yang melibatkan: pemerintah, dunia usaha, media massa, masyarakat madani atau lembaga swadaya masyarakat dan lainnya sehingga menghasilkan dukungan luas dari publik.

Belajar dari pelaksanaan *E-Government* di Korea Selatan tersebut, dapat diketahui bahwa pengembangan *E-Government* ditentukan oleh faktor kelembagaannya. Hambatan utama adalah kurangnya kepemimpinan dalam kelembagaan TI. Kemampuan itu diperlukan untuk memanfaatkan TI sebagai strategi pembangunan. TI mengintegrasikan antara investasi dengan organisasi, proses, dan perubahan keterampilan. Hasil penelitian Rubino-Hallman & Hanna (2006), menyatakan bahwa perubahan menuju *E-Government* adalah sebuah transformasi besar dan melatih perubahan manajemen. Maka diperlukan pemimpin yang kompeten dalam memberdayakan lembaga untuk mengatasi hambatan untuk proses dan perubahan organisasi. Menurut Schwabe (2005), banyak negara gagal mengimplementasikan program *E-Government* karena mereka tidak memiliki mekanisme kelembagaan yang solit.

Jenis *E-Government* di Korea sangat beragama, namun di sini penulis hanya akan membahas beberapa saja. Berikut ini merupakan jenis *E-Government* di Korea Selatan yaitu yang pertama *E-Participation*. *E-Participation* adalah bentuk *E-Government* yang dikembangkan oleh Pemerintah Korea Selatan untuk dapat menilai kualitas dan kegunaan informasi dan berbagai layanan publik yang disediakan oleh sebuah negara yang bertujuan melibatkan masyarakatnya dalam membuat kebijakan publik melalui pemanfaatan berbagai program *E-Government*. Masyarakat Korea Selatan dapat menyampaikan kritik, saran dan keluhannya melalui *website* ini dan aspirasi yang mereka sampaikan dapat mempengaruhi pengambilan keputusan Pemerintah.

Kedua *Postal Logistics Information System-PostNet E-Post* merupakan *website* yang disediakan dan dikelola oleh Pemerintah untuk mengirim surat dan Paket. Di Indonesia model tersebut seperti layaknya POS Indonesia. *Webiste* ini tersedia dalam dua bahasa, yaitu Bahasa Korea dan Bahasa Inggris yang memudahkan masyarakat yang mengaksesnya. Situs ini menawarkan layanan pos dengan nyaman dan aman seperti Pos, Pengiriman, EMS Belanja, Pasar terbuka yang dapat diakses kapan pun dan dimanapun tanpa perlu mengunjungi kantor pos. Untuk dapat menggunakan layanan ini masyarakat harus mempunyai ID dan kata sandi.

Ketiga *Employment Portal (Worknet)* merupakan layanan *webiste* ini menyediakan berbagai informasi lowongan pekerjaan yang dibutuhkan oleh seluruh masyarakat Korea Selatan. Masyarakat hanya tinggal mengakses websiter tersebut dan mencari pekerjaan yang diinginkan. Untuk perusahaan yang akan mencari informasi data karyawan juga dapat mengakses *E-post* dapat diakses 24 jam nonstop, sehingga berbagai kebutuhan paket dan surat masyarakat dapat diselesaikan dengan aman dan nyaman. *Website* tersebut karena *website* ini menampung seluruh data dan informasi karyawan yang ada di seluruh perusahaan yang ada di Korea Selatan. Dengan adanya *website* tersebut websiter tersebut ternyata dapat mengurangi angka pengangguran di Korea Selatan. Pada tahun 2019 jumlah tingkat pengangguran di Korea Selatan berkisar di angka 3.8%.

Di Korea Selatan *E-Government* dapat digunakan untuk memberantas korupsi. Di Kota Seoul terdapat sistem *OPEN* yang merupakan strategi antikorupsi dan menjadi salah satu komponen penting dalam *E-Government*. Dengan sistem *OPEN* ini membuat dampak besar terhadap transparansi publik untuk pengambilan keputusan dan tindakan individu PNS. Masyarakat dapat melacak pengelolaan layanan, selain itu pengawas juga dapat melacak perilaku yang dianggap mencurigakan. Kedua pada beberapa departemen yang dicuragi korup, lebih ditingkatkan lagi pelayanan dan pengawasannya serta menargetkan transparansi. *E-Government* membuat data secara terpadu untuk diaudit dan dianalisis.

Informasi dari pemerintah dipublikasikan di *website* milik pemerintah berupa data dan dokumentasi sebagai bentuk akuntabilitas dan transparansi dalam merespon keluhan masyarakat terkait praktek korupsi. Korupsi seringkali adalah bentuk cerminan adanya kekuatan jarak antara aparat pemerintah dengan masyarakat terutama masyarakat yang masih awam terkait dengan program-program pemerintah.

BAB IV

KEBIJAKAN *E-GOVERNMENT* DI PEMERINTAHAN

A. Pendahuluan

Merujuk pada pandangan bank dunia yang memberikan definisi tentang *e-government* sebagai pemanfaatan teknologi informasi oleh instansi pemerintah melalui *Wide Area Network, Internet, Mobile Computing* yang memiliki kemampuan untuk transformasi pelayanan yang lebih baik dari pemerintah kepada masyarakat, dunia bisnis dan dengan instansi pemerintah lainnya, serta dapat mengurangi korupsi, meningkatkan transparansi, kenyamanan, pertumbuhan pendapatan serta pengurangan biaya. Dengan adanya *e-government* tidak hanya mengubah cara pelayanan publik tetapi juga hubungan mendasar antara warga dan pemerintah. Warga negara tidak perlu datang ke kantor untuk mengurus keperluannya, namun cukup melalui media *internet*, hal ini untuk mengurangi biaya yang dikeluarkan oleh warga tersebut.

E-Government di Indonesia mulai dilirik pada tahun 2001, yaitu sejak munculnya Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika), yang mana instruksi tersebut memerintahkan pemerintah untuk menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *Good Governance* dan mempercepat proses demokrasi. Namun pada perjalanannya pemanfaatan teknologi informasi belum maksimal, dikarenakan tidak mendapat dukungan serta respon dari segenap pemangku kepentingan pemerintah.

Dengan demikian, *E-Government* dapat dijadikan sebagai salah satu alat untuk meningkatkan interaksi antara pemerintah dengan warganya dalam upaya meningkatkan demokrasi, karena itu merupakan jalan untuk meningkatkan pelayanan dan kepercayaan pada pemerintah dengan penekanan pada peningkatan kinerja di semua tingkatan pemerintahan.

Secara pokok ada tiga persoalan yang perlu dihadapi oleh pemerintah maupun masyarakat dalam mengembangkan konsep *E-Government* di negaranya masing-masing, yakni:

- 1) Persoalan yang berkaitan dengan cara menciptakan dan menentukan kanal-kanal akses digital maupun elektronik yang dapat secara efektif dipergunakan oleh masyarakat maupun pemerintah.
- 1) Persoalan yang berkaitan dengan keterlibatan lembaga-lembaga lain di luar pemerintah, seperti halnya pihak komersial, swasta, maupun pihak-pihak non komersial lainnya dalam mengembangkan infrastruktur maupun suprastruktur *E-Government* yang dibutuhkan.
- 2) Persoalan yang berkaitan dengan penyusunan strategi institusi terutama yang berkaitan dengan masalah biaya investasi dan operasional, sehingga program manajemen perubahan *E-Government* dapat berjalan dengan lancar sesuai yang diinginkan.

B. Kebijakan *E-Government*

Pemerintah saat ini telah banyak merumuskan dan membuat kebijakan terkait pelaksanaan *E-Government* yang tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Kebijakan yang ada belum membahas secara detail terkait bagaimana melaksanakan pelayanan publik secara efektif dan efisien melalui penerapan *E-Government*.

Dalam pelaksanaan pemerintahan berbasis teknologi informasi dan komunikasi atau *E-Government* tentunya terdapat regulasi yang mengatur ketertiban pelaksanaannya. Lalu apa saja peraturan yang mendasari penerapan *E-Government* di Indonesia. Tujuan mendasar pengembangan *E-Government* adalah untuk meningkatkan hubungan pemerintah dan masyarakat melalui informasi tentang proses pemerintahan, dan adanya interaksi timbal balik antara masyarakat dan pemerintah. Hal ini didasari oleh UUD 1945 Pasal 28F yang berbunyi “Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia.”

Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 adalah pintu gerbang perkembangan *E-Government* di Indonesia. Dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, *E-Government* ditujukan untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik dalam mengembangkan sistem pelayanan publik yang transparan. Inpres No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, mengamanatkan setiap Gubernur dan Bupati/Walikota untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya masing-masing guna terlaksananya pengembangan *E-Government* secara nasional.

Seperti yang kita ketahui bahwa beberapa provinsi dan kota di Indonesia memiliki sistem *E-Government* sendiri di daerahnya yang mana *E-Government* tersebut tidak dimiliki oleh daerah lain. Adapun Dasar Pelaksanaan *E-Government* di tingkat daerah ini merujuk pada beberapa peraturan sebagai berikut:

- a. Undang -Undang Republik Indonesia Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah.
- b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah.
- c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi.

- d. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang kewenangan Provinsi sebagai daerah otonom.

Kebijakan kebijakan yang selama ini menjadi dasar bagi pelaksanaan *E-Government* di Indonesia antara lain Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang mana salah satu strateginya adalah mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas. Di dalam instruksi presiden tersebut juga disebutkan bahwa salah satu kelemahan dalam pelaksanaan *E-Government* adalah bahwa pelayanan yang selama ini 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 ke dalam sistem manajemen dan proses kerja pemerintah.

Di dalam Rencana Strategis Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika tahun 2015-2019 terkait *Integrated E-Government (IE)* disebutkan bahwa beberapa target yang dicanangkan ialah terselenggaranya layanan administrasi publik yang inovatif dan berkualitas, Tersedianya tata kelola data dan informasi untuk penyedia layanan publik, Tersedianya manajemen pelayanan publik berbasis *E-Government* yang efektif dan efisien, Meningkatnya kapasitas, kompetensi dan modal sosial SDM Ditjen Aptika, Meningkatnya kepuasan publik terhadap layanan administrasi untuk public, Terintegrasinya layanan administrasi publik melalui smart government, terselenggaranya *E-Government* dalam penyelenggaraan otonomi daerah dan tersedianya kebijakan strategis *cyber security* nasional (TI). Target tersebut selaras dengan tujuan Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika Kementerian Komunikasi dan Informasi yaitu terselenggaranya layanan administrasi publik yang inovatif dan berkualitas.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* hanya menjabarkan secara umum mengenai strategi pelaksanaan pelayanan publik, sedangkan regulasi regulasi yang lain belum ada yang mendetail memberikan penjabaran dan pemahaman mengenai bagaimana pelayanan publik secara spesifik dapat dilaksanakandengan efektif dan efisien melalui *E-Government*. Untuk mengevaluasi kualitas *E-Government* di Indonesia, Kementerian Komunikasi dan Informasi secara rutin melakukan pemeringkatan *E-Government* di Indonesia atau disingkat dengan PeGi. Evaluasi ini menilai lima aspek/ dimensi, antara lain kebijakan, perencanaan, kelembagaan, infrastruktur dan aplikasi. Namun demikian, belum ada kebijakan yang secara spesifik ditujukan untuk memenuhi aspek aspek kualitas pelayanan pada sistem *E-Government*.

Kemudian, berikut merupakan Contoh Peraturan *E-Government* tingkat daerah. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 45 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Tujuan Penyelenggaraan Teknologi Informasi dan Komunikasi Provinsi Jawa Tengah adalah tercipta dan terlaksananya mekanisme penyediaan dan akses informasi, sistem komunikasi, dan pelayanan publik berbasis teknologi informasi untuk mendukung produktivitas pengambilan kebijakan Pemerintah Provinsi dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang efektif, efisien, terbuka, dan akuntabel.

C. Inisiatif *E-Government*

Inisiatif *E-Government* adalah suatu proses yang berlangsung terus menerus untuk memperbaiki kinerja pemerintah dan penyelenggaraan layanan yang efisien bagi publik. Perlu ditekankan bahwa, efisiensi sangat tergantung pada kurun waktu dan teknologi. *E-Government* yang sangat efisien saat ini belum tentu efisien beberapa tahun ke depan karena perkembangan TIK dan demand dari stakeholdernya.” Pengembangan *E-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan melalui penggunaan media elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik.

Dengan adanya pengembangan *E-Government* maka perlu dilakukan penataan sistem dan proses kerja di lingkungan pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) kegiatan atau aktifitas yang berkaitan langsung, (Inpres No.3, 2003) yaitu:

- a. Pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik;
- b. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

Pelaksanaan dalam pengembangan e-Government diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan utama, (Inpres No.3, 2003) 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 tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.

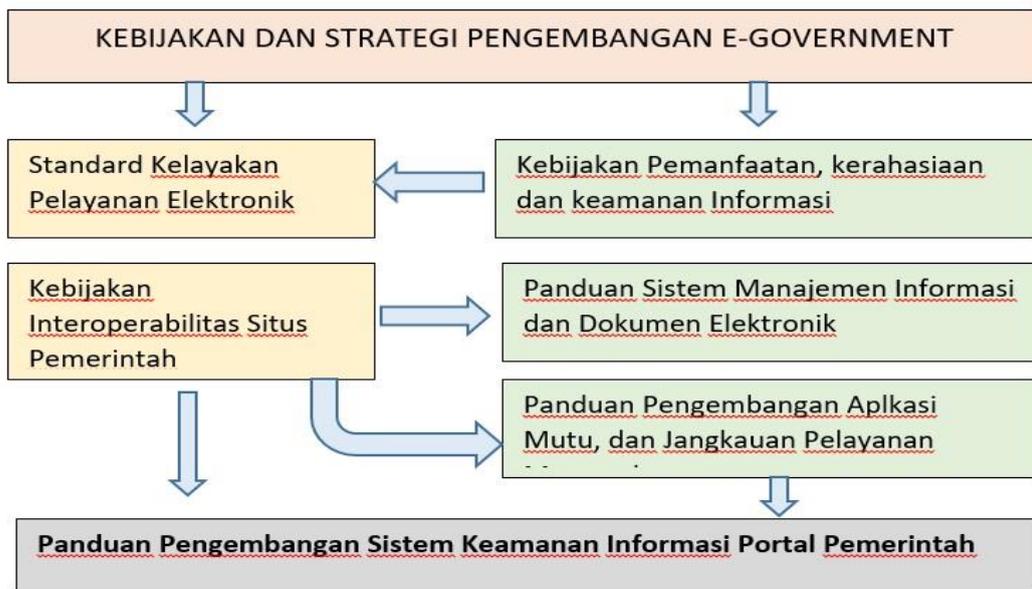
- b. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
- c. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga lembaga negara serta penyediaan fasilitas 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.

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. Menurut Bastian (2003).

Pengembangan *E-Government* dapatlah digolongkan dalam empat tingkatan.

- a. Tingkat pertama adalah pemerintah mempublikasikan informasi melalui *website*.
- b. Tingkat kedua adalah interaksi antara masyarakat dan kantor pemerintahan melalui *email*.
- c. Tingkat ketiga adalah masyarakat pengguna dapat melakukan transaksi dengan kantor pemerintahan secara timbal balik.
- d. *Level* terakhir adalah integrasi di seluruh kantor pemerintahan, di mana masyarakat dapat melakukan transaksi dengan seluruh kantor pemerintahan yang telah mempunyai pemakaian data base bersama

Agar pelaksanaan kebijakan pengembangan *E-Government* dapat dilaksanakan secara sistematis dan terpadu serta diarahkan untuk memenuhi kebutuhan pembentukan pelayanan publik, maka pada Inpres Nomor 3 Tahun 2003 terdapat perumusan yang mengacu pada kerangka yang utuh. Kerangka tersebut mengkaitkan semua kebijakan, peraturan perundang-undangan, standarisasi, dan panduan, sehingga terbentuk ilustrasi pada gambar berikut ini.



Gambar 4. Pengembangan Pelayanan Publik Melalui Jaringan Komunikasi dan Informasi (Inpes Nomor 23 Tahun 2003: Diolah)

Sistem informasi yang dikembangkan pemerintah untuk layanan publik tidak terlepas dari pengaturan orang, data, proses dan teknologi informasi. Hal ini dibuktikan melalui adanya kebijakan pemerintah tentang *Blueprint Sistem Aplikasi E-Government*, dengan tujuan agar sistem informasi yang dikembangkan pemerintah dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat dan sesuai dengan kebutuhan fungsional layanan publik.

Fungsi-fungsi pelayanan, administrasi dan kelembagaan dikelompokkan dalam blok fungsi. Kelompok blok fungsi disusun dalam sebuah bagan fungsi yang selanjutnya dalam dokumen blueprint disebut sebagai Kerangka Fungsional Sistem Kepemerintahan (*Blueprint E-Government*, 2004). Untuk mengembangkan sebuah sistem aplikasi *E-Government*, terdapat standar kebutuhan sistem aplikasi yang harus dipenuhi, yaitu (*Blueprint E-Government*, 2004):

- a. *Reliable*, menjamin bahwa sistem aplikasi akan dapat berjalan dengan handal (*robust*) terhadap kesalahan pemasukan data, perubahan sistem operasi dan *bug free*.
- b. *Interoperable*, menjamin bahwa sistem aplikasi akan dapat saling berkomunikasi serta bertukar data dan informasi dengan sistem aplikasi lain untuk membentuk sinergi sistem.
- c. *Scalable*, menjamin bahwa sistem aplikasi akan dapat dengan mudah ditingkatkan kemampuannya, terutama penambahan fitur baru, penambahan user dan kemampuan pengelolaan data yang lebih besar.

- d. *User Friendly*, menjamin bahwa sistem aplikasi akan mudah dioperasikan dengan user interface (antar muka pengguna) yang lazim berlaku di pemerintahan dan sesuai dengan kebiasaan bahasa dan budaya penggunanya.
- e. *Integrateable*, menjamin bahwa sistem aplikasi mempunyai fitur untuk kemudahan integrasi dengan sistem aplikasi lain, terutama untuk melakukan transaksi pertukaran data dan informasi antar sistem aplikasi *E-Government*, baik dalam lingkup satu pemerintah daerah dengan pemerintah daerah lain.

BAB V

E-GOVERNMENT DAN PELAYANAN PUBLIK

A. Pendahuluan

Implementasi konsep pemerintahan yang baik (*Good Governance*) bagian dari salah satu unsur yang harus saling terikat dengan pemerintah dan sektor swasta. Masalah yang ditemukan terkait perwujudan *Good Governance* adalah ketidakpercayaan publik akibat keterbatasan dan kelemahan pemerintah dalam manajemen yang memunculkan penyalahgunaan wewenang aparatur pemerintah. Penerapan secara sederhana *Governance* yakni pada proses lembaga-lembaga publik dalam mengatasi masalah-masalah di sektor publik, mengelola sumber daya publik, dan menjamin realisasi hak asasi manusia. *Good Governance* esensial bebas dari penyalahgunaan wewenang dan korupsi serta dengan pengakuan hak berlandaskan pada hukum yang berlaku. Terkait dengan pelayanan publik pentingnya peran *E-Government* yang mampu memangkas kesalahan-kesalahan pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sistem elektronik sudah diakui efektivitasnya oleh pihak-pihak swasta, yang kemudian dirasa penting untuk diadopsi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bersifat elektronik.

Secara umum *E-Government* dapat dikatakan sebagai suatu aplikasi berbasis komputer dan internet yang digunakan untuk meningkatkan hubungan dan layanan pemerintah kepada warga masyarakatnya atau yang sering disebut dengan istilah G2C (*Government to Citizen*). Di samping itu juga hubungan antara pemerintah dengan perusahaan yang sering disebut G2B (*Government to Business*), bahkan terhadap pemerintah daerah atau negara lain yang sering disebut G2G (*Government to Government*) sebagai mitranya. “*E-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.*” (Indrajit, 2006).

Makna tersebut dapat diartikan bahwa *E-Government* merupakan setiap aktivitas yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah. (Indrajit, 2006) menyatakan definisi yang lebih mudah bahwa *E-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan, dan dalam praktiknya *E-Government* adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik agar supaya lebih baik dan berorientasi pada pelayanan masyarakat.

Berbicara mengenai konsep *Good Governance* di Indonesia tentu saja tidak luput dari berbagai problematika yang dialami. Misalnya problem demokrasi, ketika rakyat masih belum

merasa terwakili oleh keberadaan wakilnya di DPR karena partisipasi berlangsung hanya pada saat pemilu saja, setelah itu rakyat ditinggal dalam proses-proses pengambilan kebijakan. Rendahnya partisipasi masyarakat telah mengurangi legitimasi pemerintah sehingga perwujudan *Good Governance* masih hanya sebuah cita-cita (Nugroho, 2001). Di samping itu, kompetisi pasar masih belum seperti yang diharapkan karena persaingan pasar yang terjadi saat ini masih didominasi oleh pelaku-pelaku ekonomi bermodal besar, di mana undang-undang antimonopoli masih tumpul untuk secara tegas mencegah praktik-praktik monopoli di Indonesia. Proses berdemokrasi yang lemah dalam bidang ekonomi menjauhkan dari cita-cita terwujudnya masyarakat sipil sebagai pilar *Good Governance*.

Menurut Osborne dan Gaebler (1992), salah satu faktor penyebab gagalnya pemerintah mendapatkan legitimasi adalah kelemahan manajemen. Dengan demikian masalah yang dialami bukan terletak pada apa yang dikerjakan pemerintah, melainkan bagaimana cara pemerintah mengerjakannya. Jika hal ini tidak ditangani secara serius maka birokrasi akan menuju kebangkrutan. Osborne dan Plastrik (1996) menyarankan agar birokrasi dipangkas dalam menuju birokrasi yang lebih efektif dan efisien, dengan prinsip "*the least government is the best government*" (pemerintah yang paling sedikit mengatur adalah pemerintah yang paling baik).

Miyasto (2001) mengungkapkan beberapa kendala bagi terselenggaranya *good governance*. Pertama, pemerintah terlalu dominan dalam proses perencanaan dan penyelenggaraan pembangunan. Dominasi pemerintah yang sangat besar dalam pembangunan cenderung menyebabkan sistem pengelolaan pembangunan yang sentralistik, stereotip, mengabaikan heterogenitas masyarakat dan wilayah yang dihadapi. Pengalaman menunjukkan bahwa sistem manajemen seperti itu berjalan tidak efektif, tidak efisien, dan juga tidak menimbulkan partisipasi masyarakat yang memadai. Pergeseran peran dan posisi negara yang sentralistik dan dominan menuju peran sebagai fasilitator masyarakat akan menciptakan konsekuensi implementasi sistem pemerintahan yang desentralistik. Desentralisasi yang dimaksud bukan hanya dalam pengertian vertikal (pusat ke daerah), tetapi desentralisasi horizontal (pemerintah ke sektor swasta dan masyarakat sipil menuju otonomi masyarakat).

Kedua, tidak berjalannya fungsi kontrol. Gagalnya lembaga-lembaga formal maupun nonformal dalam menjalankan fungsi kontrol menyebabkan tidak terselenggaranya *good governance*. Secara formal DPR adalah lembaga yang ditugasi untuk melakukan kontrol terhadap eksekutif. Pengalaman masa lalu menunjukkan DPR (apalagi DPRD) tidak mampu melakukan pengawasan secara efektif. Bahkan DPR merupakan lembaga yang patut dikontrol dan dikoreksi. Beberapa lembaga kontrol lain yang bertugas memberikan koreksi terhadap deviasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan misalnya BPK, lembaga

inspektorat, partai politik, dan lembaga pers belum menunjukkan efektivitas yang berarti. Kendala-kendala internal dan eksternal yang mereka hadapi menyebabkan mereka sulit untuk melakukan fungsi kontrol.

B. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yang dikutip Tjiptono, yaitu berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.

Pelayanan publik menurut Subarsono adalah: serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), akte kelahiran, akte nikah dan akte kematian, dan lain sebagainya”.

Lebih lanjut, Sinambela mengungkapkan bahwa pelayanan publik ialah: “sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Pelayanan publik menurut Pasolong adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Kurniawan menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah: Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut UU Nomor 25/2009, Bab I, Pasal 1 ayat (1), pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas

barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Thoha, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangatlah dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Selain itu menurut Thoha, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan berubah menjadi suka menolong menuju kearah yang fleksibel kolaboratif dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis.

Penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggara, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur Pelayanan: diberlakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
- b. Waktu penyelesaian: ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan;
- c. Biaya Pelayanan: Biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan: Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- e. Sarana dan Prasarana: Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik;

- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan: ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

C. Klasifikasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang harus diberikan pemerintah dapat diklasifikasikan kedalam dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Menurut Mahmudi dalam Hardiyansyah, dijelaskan sebagai berikut:

1. Pelayanan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah tersebut meliputi: kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok syarakat.

2. Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok yaitu:

- a. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, paspor dan lain sebagainya.

- b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

- c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, penanggulangan bencana serta pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial/*social security*).

Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI Buku III (dalam Hardiyansyah) adalah:

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.

2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga Negara. Pelayanan ini meliputi: penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lain sebagainya.

D. Asas Pelayanan Publik

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, para birokrat memiliki pedoman khusus yang mejadi acuan dalam penyelenggaran pelayan publik. Pedoman para birokrat itu salah satunya adalah asas-asas pelayanan publik. Di Indonesia telah diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dalam Undang-undang tersebut disebutkan bahwa asas pelayanan publik, tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kepentingan umum, yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
2. Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. Kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
5. Keprofesionalan, yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
6. Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

8. Keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
9. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
11. Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

E. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara layanan.

Oleh karena itu, perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Menurut KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan.
2. Waktu penyelesaian.
3. Biaya pelayanan.
4. Produk pelayanan.
5. Sarana dan prasarana.
6. Kompetensi petugas pelayanan.

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang tentang pelayanan public yang dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan standar pelayanan publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut:

1. Dasar hukum.
2. Persyaratan.
3. Prosedur pelayanan.

4. Waktu penyelesaian.
5. Biaya penyelesaian.
6. Produk pelayanan.
7. Sarana dan prasarana.
8. Kompetensi petugas pelayanan.
9. Pengawasan intern dan ekstern
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
11. Jaminan pelayanan

F. Kualitas Pelayanan Publik

Konsep kualitas bersifat relatif, karena penilaian kualitas sangat ditentukan dari perspektif yang digunakan. Menurut Trilestari (dalam Hardiyansyah) pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan, produk, dan proses. Untuk produk jasa pelayanan, ketiga orientasi tersebut dapat menyumbangkan keberhasilan organisasi ditinjau dari kepuasan pelanggan.

Sedangkan menurut, Sinambela, dkk. (2006) kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Secara teoritis, pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.

Menurut Ibrahim (dalam Hardiyansyah), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Untuk mencapai kepuasan itu, dituntut kualitas pelayanan yang tercermin dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak diskriminatif dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Zeithaml dkk (dalam Hardiyansyah), kualitas pelayanan dapat diukur dari 10 dimensi, yaitu:

1. *Reliability* menyangkut konsistensi dari performance dan dapat dipercaya. Terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
2. *Responsiveness* menyangkut kemauan atau kesiapan karyawan untuk memberikan pelayanan pada konsumen dan bertanggungjawab atas mutu pelayanan yang diberikan. Hal ini juga menyangkut ketepatan waktu dari pelayanan.
3. *Competence* yang bermakna memiliki keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan. Terdiri dari tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
4. *Access* menyangkut kemudahan untuk dihubungi serta kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
5. *Courtesy* menyangkut etika kesopanan, rasa hormat, kesungguhan, keramatahman dari penyedia jasa. Terdiri dari sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap, terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Communication* berarti menjaga agar tiap pelanggan mendapat informasi sesuai dengan bahasa yang mereka pahami dan mendengarkan keinginan serta aspirasi mereka. Hal ini berarti pemberi layanan tersebut harus menyesuaikan bahasa mereka dengan konsumen yang berbeda meningkatkan level bahasa pada pelanggan yang berpendidikan baik serta berbicara secara mudah dan sederhana kepada orang yang baru.
7. *Credibility* menyangkut dapat dipercaya, kejujuran penyedia jasa untuk menarik kepercayaan masyarakat. Hal ini bermakna konsumen memiliki ketertarikan di hati.
8. *Security* adalah pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari bahaya, resiko, ataupun keraguan.

9. *Understanding/knowing the customer* menyangkut usaha pemberi layanan untuk memahami apa yang konsumen butuhkan.
10. *Tangibles* menyangkut lingkungan fisik dan gambaran fisik yang berupa peralatan, personil dan komunikasi dari suatu jasa.

Menurut Wolkins (dalam Tjiptono) ada 6 (enam) prinsip pokok yang perlu diperhatikan dalam memperbaiki kualitas layanan yaitu:

1. Kepemimpinan. Strategi perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dan manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dan manajemen puncak, maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaan.
2. Pendidikan. Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
3. Perencanaan. Proses perencanaan strategik harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.
4. *Review*. Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin atizmya perhatian yang konstan dan terus menerus untuk mencapai tujuan kualitas.
5. Komunikasi. Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses Utara komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan, dan *stakeholder* perusahaan lainnya, seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umumnya dan lain-lain.
6. Penghargaan dan pengakuan (Total Human Reward). Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

G. Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Pelayanan Publik

Abidin (2002) sepakat bahwa *E-Government* merupakan sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis internet, untuk merekam dan melacak informasi publik dan memberi akses layanan publik oleh instansi pemerintah. Proyeksi nyata mengenai definisi ini adalah misalnya masyarakat dapat membayar rekening listrik atau mengelola perizinan usaha secara mandiri dengan bantuan sistem informasi manajemen yang terbuka, mudah, dan cepat.

Pengembangan *E-Government* sebagai pemanfaatan teknologi informasi mencakup dua aktivitas yang berkaitan, yaitu:

- a. Pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen, dan proses kerja secara elektronik.
- b. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

Melaksanakan maksud pengembangan *E-Government* tersebut, maka arahnya ditujukan untuk:

- a. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya terjangkau oleh masyarakat.
- b. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan bebas.
- 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 pelayanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah.

Tujuan utama implementasi teknologi informasi pada sektor pemerintahan adalah munculnya berbagai prakarsa (*initiative*) yang transparan ke arah perbaikan akses kompetisi global dan perbaikan kesejahteraan hidup secara lebih cepat, efisien, dan dapat diandalkan (*reliable*). Kunci keberhasilan untuk pemenuhan tujuan tersebut terletak pada adanya arahan

leadership dan strategi pemilihan teknologi yang tepat. Selain itu, harus terpenuhi juga beberapa komponen berikut.

- a. Adanya proses bisnis didasarkan kepada prosedur, aturan main, dan hukum yang diterapkan pada perusahaan atau organisasi.
- b. Tersedianya sumber daya manusia: budaya kerja *users*, pengembang (*developer*), operator, administrator, serta manajer dan pimpinan organisasi.
- c. Investasi di bidang IT yang meliputi sistem dalam jaringan (*online*) atau *software* aplikasi dan infrastruktur jaringan.
- d. Adanya pengawasan publik/ masyarakat sebagai sistem kontrol yang paling efisien (Tjahjanto, 2002).

Pengembangan *E-Government* dapat memberikan manfaat, di antaranya adalah:

- a. Pelayanan jasa lebih baik kepada masyarakat. Informasi disediakan 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu tanpa harus menunggu dibukanya kantor. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara sengaja datang ke kantor pemerintah selama terdapat jaringan internet.
- b. Peningkatan hubungan antar pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat sipil. Adanya keterbukaan diharapkan dapat merubah hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik, karena keterbukaan ini diharapkan dapat menghilangkan rasa curiga dan kekesalan dari semua pihak terhadap pemerintah.
- c. Pemberdayaan masyarakat melalui informasi mudah diperoleh. Contohnya data tentang sekolah dapat ditampilkan secara *online* dan digunakan oleh orang tua sebagai referensi untuk memilih sekolah anaknya. Contoh lainnya misalnya profil suatu daerah yang ditampilkan secara *online* dengan berbagai keunggulannya dan kebutuhannya dapat memberikan peluang bisnis bagi masyarakat daerah lain tanpa harus mendatangi daerah yang bersangkutan.
- d. Pelaksanaan pemerintahan lebih efisien. Misalnya sosialisasi berbagai produk pemerintah kabupaten kepada seluruh aparatur akan lebih murah manakala dilakukan secara *online*. Instruksi-instruksi bupati dapat lebih cepat dan lebih murah ketika disampaikan melalui internet ketimbang harus mengumpulkan seluruh aparat pemerintah kabupaten (terutama camat dan kepala desa).
- e. Bagi pemerintah, pembuatan surat-surat dan dokumen penting akan lebih mudah dan cepat. Pelaksanaan pemerintahan menjadi lebih efisien dan pelacakan data/ informasi seseorang dapat lebih mudah dilaksanakan.

Menurut Indrajit (2006), manfaat terpenting dari implementasi *E-Government* adalah terwujudnya pemerintahan yang lebih bertanggung jawab (*accountable*) bagi warganya. Selain akan lebih banyak masyarakat yang bisa mengakses informasi, pemerintahan juga lebih efisien dan efektif, serta akan tercipta layanan pemerintahan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pemanfaatan yang lebih baik atas sumber daya, proses, dan teknologi informasi dapat menciptakan pemerintahan yang lebih baik.

Berdasarkan karakteristik teknologi informasi yang digunakan dalam *E-Government*, ada beberapa manfaat berupa:

- a. Tercipta pemerintahan yang lebih baik karena proses pelayanan yang lebih transparan, terjadi kontrol masyarakat yang lebih kuat, dan pengawasan yang lebih lekat waktu (*real time*).
- b. Berkurangnya praktik-praktik korupsi, karena komputer tidak memiliki sifat bawaan yang mengarah pada perilaku korup, segala sesuatu yang terjadi pada sistem komputer hanya bila memang secara sengaja dan sistematis dirancang untuk melakukannya.
- c. Tata hubungan yang lebih ramping untuk terlaksananya pelayanan pemerintah yang lebih baik, baik hubungan antara pemerintah dengan masyarakat (*government-citizens*), pemerintah dengan dunia usaha (*government-business*), ataupun hubungan antar lembaga pemerintahan (*government-government*).
- d. Peningkatan efisiensi pemerintahan di semua proses, untuk menghindari pemborosan belanja sektor publik atau inefisiensi dalam berbagai proses.
- e. Tercipta efisiensi dalam skala ruang dan waktu.
- f. Struktur dan organisasi informasi yang tersistematisasi.
- g. Peningkatan manajemen sumber daya baik dari sisi peningkatan bidang kendali (*span of control*) maupun sumber daya organisasinya sendiri.

H. Peranan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik

E-Government dalam bentuk pelayanan secara elektronik dan pelayanan *online* mempunyai peranan yang sangat penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik karena:

- a. Salah satu fungsi utama *E-Government* adalah fungsi pelayanan, sehingga penerapan *E-Government* dapat mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik.

- b. Salah satu manfaat *E-Government* yaitu dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.
- c. Dengan penerapan *E-Government* berupa pelayanan secara elektronik dan *online*, maka dapat mewujudkan pelayanan publik yang lebih murah, lebih cepat, lebih nyaman, bebas pungli, bebas antrian, bebas dari pelayanan yang diskriminatif, bebas dari aparat yang bersikap tidak sopan, dan bebas calo.
- d. Dengan penerapan *E-Government* berupa pelayanan secara elektronik dan *online*, maka dapat mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik.

Prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 yaitu:

- a. Kesederhanaan: prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan.
- b. Kejelasan: jelas dalam persyaratan administrasi, pejabat yang atau unit kerja yang bertugas melayani, tata cara pembayaran, dan rincian biaya.
- c. Kepastian waktu: pelayanan dapat selesai dalam waktu yang ditentukan.
- d. Akurasi: produk yang diterima benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan: proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum
- f. Tanggung jawab: pimpinan/pejabat yang ditunjuk harus bertanggung jawab dan siap menyelesaikan keluhan masyarakat.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana: tersedia dengan cukup dan mengikuti perkembangan teknologi.
- h. Kemudahan akses: tempat/lokasi dan sarana pelayanan mudah dijangkau masyarakat.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, keramahan: pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun dan bekerja ikhlas.
- j. Kenyamanan: lingkungan bersih, tertib, ruang tunggu yang rapih, bersih, sehat, dan ada fasilitas yang mendukung sehingga masyarakat senang/betah.

Pengembangan *E-Government* untuk meningkatkan pelayanan publik memerlukan political will pimpinan yang kuat. Dalam pengembangan *E-Government* pemimpin harus memiliki konsep dan perencanaan yang matang. Inisiatif dan kemauan pimpinan akan dapat mendorong motivasi pegawai untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan lebih berkualitas dan bertanggungjawab.

E-Government akan meningkatkan kualitas pelayanan publik jika didukung oleh Sumber daya manusia yang memiliki kriteria dan peraturan yang telah ditetapkan. Kualitas SDM yang diperlukan antara lain adalah SDM yang memiliki sikap dalam pemberian pelayanan, kecekatan dalam melaksanakan tugas, dan memiliki ilmu pengetahuan dalam bidang tugas yang diemban. Selain profesionalitas dan jumlah sumber daya manusia yang sesuai dengan kebutuhan, peningkatan kualitas pelayanan publik melalui *E-Government* juga perlu didukung dengan infrastruktur yang memadai untuk memberikan pelayanan.

I. Pelayanan Publik Efektif dan Komunikatif

Setiap warga negara hampir dapat dipastikan akan berurusan dengan instansi pemerintahan untuk keperluan administrasi publik. Berbagai keperluan terhadap pelayanan publik mengharuskan warga negara berinteraksi dengan para aparat pemerintah di berbagai lembaga. Pelayanan negara terhadap warga negaranya merupakan amanat yang tercantum dalam UUD 1945 dan diperjelas kembali dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. UU Pelayanan Publik mengatur prinsip-prinsip pemerintahan yang baik agar fungsi-fungsi pemerintahan berjalan efektif. Pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintahan atau korporasi publik untuk dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, serta memperdalam kepercayaan pada pemerintahan. Lembaga penyedia layanan publik milik pemerintah hendaknya berkaca dari pengalaman masa lalu, saat banyak kritikan diarahkan untuk perbaikan kualitas pelayanan publik. Lembaga-lembaga pemerintah selalu kedodoran dalam menyediakan pelayanan publik mulai dari pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Izin Mengemudi (SIM), hingga Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Selain itu, sulitnya memperoleh layanan pendidikan yang bermutu, layanan kesehatan yang tidak terjangkau oleh sebagian besar masyarakat, dan sebagainya merupakan sebagian kecil dari contoh kesemrawutan pelayanan publik oleh pemerintah. Hal tersebut tentunya bertentangan dengan semangat reformasi yang sudah berjalan selama lebih dari satu dekade.

Faktor utama yang menjadi penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilihat dari dua sisi, yakni birokrasi dan standar pelayanan publik. Sudah menjadi rahasia umum bahwa dalam tubuh pemerintahan negara Indonesia pada semua jenjang dan jenisnya memiliki struktur birokrasi yang panjang, gemuk, dan berbelit. Akibatnya, urusan di lembaga penyedia layanan publik menjadi berbelit-belit dan membutuhkan waktu yang lebih lama serta biaya yang tinggi. Selain itu, ketiadaan standarisasi pelayanan publik yang dapat menjadi pedoman bagi

setiap aparat pemerintah adalah sisi lain yang menjadi kelemahan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang baik. Indonesia sebagai sebuah negara besar yang sedang membangun, harus menyadari jika kebutuhan pelayanan publik yang baik dan berkualitas adalah mutlak. Di era informasi, pelayanan publik menghadapi tantangan yang sangat besar. Hal ini berkaitan dengan relasi antara negara dengan pasar, negara dengan warganya, dan pasar dengan warga. Dahulu, negara memosisikan dirinya sebagai pihak yang paling dominan dalam pelayanan publik. Pasar dan warga negara mau tidak mau harus menerima kondisi pelayanan publik yang tersedia. Tidak sedikit warga negara yang merasa kecewa dengan pelayanan publik yang berpihak pada golongan tertentu, komunikasi yang dibangun oleh aparat penyedia layanan tidak ramah dan cenderung berbelit-belit (tidak efektif). Seiring dengan perkembangan zaman dan logika, kondisi pelayanan publik yang disediakan mendapat kritikan dari berbagai pihak untuk memperbaiki kualitas komunikasi dan pengelolaan pelayanannya, mengingat tidak semua warga negara dapat menikmati aksesibilitas pelayanan publik yang efektif. Padahal sebagaimana yang diamanatkan oleh undang-undang, pelayanan publik seharusnya menyentuh semua lapisan tanpa terkecuali dan tetap menjaga etika pelayanan. Pelayanan publik di hampir semua negara maju di Amerika dan Eropa telah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Artinya, semua proses layanan publik dapat diakses oleh seluruh warga negara secara terintegrasi dengan cepat. Sistem layanan tersebut dikenal dengan sebutan *e-government system*. Tujuan besar penerapan *e-government system* adalah untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik, di mana layanan pemerintahan bersifat transparan, akuntabel, dan bebas korupsi. *E-government system* pada hakikatnya merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sebagai alat untuk membantu jalannya sistem pemerintahan dan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien (Sosiawan, 2008). Dalam penyelenggaraannya, *e-government system* mengacu pada dua hal, yaitu penggunaan teknologi informasi yang memanfaatkan jaringan internet dan terbangunnya sebuah sistem baru dalam tata kelola pemerintahan. Namun sayangnya, selama ini penafsiran penggunaan teknologi elektronik hanya sebatas alat manual dengan komputer sebagai sarana pelayanan di lembaga penyedia layanan publik.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan, diperlukan suatu sistem komunikasi agar terjalin komunikasi efektif dan memiliki makna yang mampu mengarahkan pencapaian tujuan pembangunan. Hal itu perlu sekali dilakukan karena proses pembangunan melibatkan berbagai elemen masyarakat. Buruknya citra pelayanan publik di Indonesia perlu berkaca pada populernya *e-government system* di negara barat. Maka tahun 2002, *e-government system* mulai diadopsi di Indonesia sebagai sebuah inovasi baru dalam bidang pemerintahan. *E-*

government system merupakan sebuah difusi teknologi, yang secara teoretis berarti proses tersebarnya suatu inovasi ke dalam sistem sosial melalui saluran komunikasi selama periode waktu tertentu (Rogers dan Shoemaker, 1987). Dalam kaitannya dengan sistem sosial, difusi juga merupakan suatu jenis perubahan sosial, yaitu proses terjadinya perubahan struktur dan fungsi dalam suatu sistem sosial. Ketika inovasi baru diciptakan, disebar, dan diadopsi atau ditolak masyarakat, maka konsekuensinya yang utama adalah terjadinya perubahan sosial. Implementasi *e-government system* yang mendominasi di seluruh dunia saat ini berupa integrasi data kependudukan secara nasional dan pelayanan pendaftaran warga negara antara lain pendaftaran kelahiran, pernikahan, kematian, pergantian alamat, dan perpajakan. Di sinilah peran pemerintah sebagai koordinator utama untuk menciptakan lingkungan penyelenggaraan pemerintahan. Agar pelayanan publik berjalan lebih efektif, perlu ada dorongan pada pemerintah agar menyegerakan penerapan *e-government system* (Shalahuddin dan Rusli, 2005).

Pemerintah dapat memanfaatkan peluang dari teknologi yang digunakan dalam *e-government system* yaitu teknologi informasi dan komunikasi, mengingat kelak masyarakat memiliki alternatif dalam mengakses pelayanan publik secara tradisional maupun modern (Indrajit 2006). Namun demikian, ada dua hal yang harus diperhatikan oleh pemerintah saat menerapkan *e-government system*, yaitu:

- a. Kebutuhan masyarakat menjadi prioritas utama dalam pelayanan pemerintah. Pemerintah seyogyanya tidak lagi memposisikan sebagai pihak yang dominan, tetapi mempertimbangkan posisinya sebagai penyedia layanan bagi masyarakat.
- b. Ketersediaan sumber daya, baik dari sisi warga negara maupun pihak pemerintah. Sumber daya dimaknai sebagai sumber daya manusia yang terampil dan ketersediaan sumber daya teknologi yang merata.

BAB VI

E-GOVERNMENT DAN DEMOKRASI

A. Pendahuluan

E-Government dan hubungan dengan demokrasi dapat dilihat pada karakteristik yang dimiliki demokrasi. Dalam demokrasi masalah-masalah seperti keluasan cakupan, transparansi, control terhadap agenda yang dilaksanakan para wakil rakyat semakin menjadi kebutuhan pada sistem yang dijalankan. Persoalan ini semakin menemukan jalan keluar seiring perkembangan Teknologi Informasi/TIK dan Komunikasi, khususnya di bidang informasi. Internet, sebagai inovasi teknologi informasi, membuat berkembang mekanisme pemerintahan yang disebut *E-Government (Electronic Government)*.

E-Government berkembang seiring kebutuhan masyarakat akan informasi. Mencermati sisi yang tadinya tidak atau jarang diketahui masyarakat sehubungan kinerja pemerintah, dengan *E-Government* mulai terlihat bahkan terkuak. Partisipasi masyarakat untuk mengetahui dan mengontrol agenda public semakin terbuka melalui *E-Government* yang sudah tersedia. Makna demokrasi secara substansial, hal-hal seperti keterbukaan dan pelibatan masyarakat memungkinkan mulai dapat terselenggara lewat *E-Government*. Publik dapat mengetahui berapa jumlah partai yang ikut serta pemilu, siapa nama calon legislatif, perkembangan koalisi pemerintahan, kasus yang menimpa wakil rakyat, pesan masyarakat terhadap anggota legislatif, diyakini dapat terselenggara lewat mekanisme *E-Government* secara langsung dan terbuka.

Demokrasi erat berkaitan dengan kemampuan masyarakat dalam mempengaruhi fungsi masukan kepada sistem politik. Komunikasi politik, sosialisasi politik, artikulasi kepentingan, rekrutment politik, dan agregasi kepentingan, merupakan beberapa fungsi masukan kepada sistem politik yang penting. Fungsi masukan memiliki kemungkinan tersebar aksesnya secara lebih luas lewat *E-Government*. Guna mengatasi terbatasnya penyelenggaraan fungsi-fungsi masukan konvensional. Masyarakat yang melangsungkan fungsi input (partai politik, LSM, pemerintah, pers) dapat memanfaatkan *E-Government* untuk tujuannya.

Antara *E-Government* dan Demokrasi terletak pada tujuan dari demokrasi dan bagaimana pencapaian terselenggara lewat mekanisme *E-Government*. Kesulitan dari Demokrasi Perwakilan (*representative democracy*) ini adalah desentralisasi peran politik warganegara kepada wakil rakyat. Penyampaian kepentingan dari warganegara tidak terselenggara secara maksimal. Untuk itu diperlukan terobosan baru bagaimana warganegara dapat menentukan kinerja fungsi masukan pada pemerintahan melalui penerapan E-Government.

Tujuan dalam demokrasi dan kaitannya dengan *E-Government*. Ketujuh tujuan tersebut yakni: 1) Kepercayaan dan Akuntabilitas; 2) Legitimasi dan Pemahaman; 3) Layanan dan Kepuasan Warga Negara; 4) Jangkauan Akses; 5) Perwakilan Efektif dan Pembuatan Keputusan; 6) Partisipasi lewat Fungsi Input dan Konsultasi; dan 7) Keterlibatan dan Kesengajaan.

B. Hubungan Antara Konsep: *E-Governance*, *E-Government* Dan E-Demokrasi

Pengertian E-Demokrasi dalam kaitannya dengan *E-Government* dapat dijelaskan bahwa: melalui *E-Government*, masyarakat dapat menerima informasi dengan cepat dan transparan sehingga masyarakat mendapat pengetahuan mengenai bagaimana pemerintahan berjalan. Dengan pengetahuannya tersebut masyarakat dapat melakukan partisipasi melalui elektronik misalnya dengan berdiskusi dan berkomunikasi mengenai isu-isu dalam pemerintahan secara elektronik sehingga proses pemerintahan menjadi lebih demokratis.

Dengan demikian dapat dipahami bahwa salah satu tujuan *E-Government* adalah E-Demokrasi, atau *E-Government* merupakan platform untuk E-Demokrasi. *E-Government* merupakan salah satu komponen dari *E-Governance* karena *government* merupakan salah satu sektor dalam proses *governance*, begitu juga e-Demokrasi adalah salah satu komponen dari *E-Governance*, karena demokrasi merupakan salah satu aspek penting dalam proses *governance*.

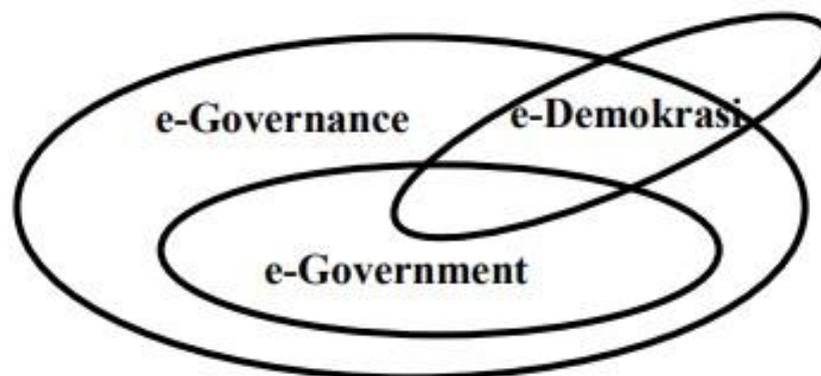
Governance atau pemerintahan adalah suatu proses dimana organisasi non-pemerintah (*privat, organisasi non-profit*) terus bertambah dalam penyelenggaraan pemerintahan (terutama proses pembuatan kebijakan dan penyelenggaraan pelayanan publik) secara simultan berkorelasi antar *level governance* baik lokal, nasional, regional maupun global. Sehingga konsep *governance* bersifat multi aktor, multilevel serta multi arah dalam transfer wewenang. Dengan demikian *E-Governance* didefinisikan sebagai penggunaan ICTS (*Information and Communication Technologies*) pada proses *governance/kepemerintahan* yang multi aktor, multi level dan multi arah dalam dimensi horisontal dan vertikal.

Hubungan antara ketiga konsep: *E-Governance*, *E-Government* dan E-Demokrasi adalah: pertama, *E-Government* merupakan salah satu komponen dari *E-Governance* karena *government* merupakan salah satu sektor dalam proses *governance*. Kedua, E-Demokrasi adalah salah satu komponen dari *E-Governance*, karena demokrasi merupakan aspek penting dalam proses *governance*. Salah satu tujuan *E-Government* adalah E-Demokrasi, atau *E-Government* merupakan platform untuk E-Demokrasi.

Secara umum penggunaan ICTS yang dimaksud adalah penggunaan aplikasi internet seperti *websites, e-mail, mailing list* dsb yang dapat digunakan untuk menyebarkan informasi

kepada sektor-sektor yang terlibat, menyelenggaraan pelayanan publik kepada sektor yang terkait dan berkomunikasi antar sektor secara elektronik. Masyarakat dapat menerima banyak informasi lebih cepat dan efisien serta dapat berinteraksi dengan pemerintahan maupun sektor lainnya yang tidak terbatas oleh waktu dan jarak dibanding dengan sebelumnya. Tanpa ICTS proses governance sulit atau lamban untuk terwujud. Sehingga ICTS berpotensi untuk meningkatkan pelayanan publik yang merupakan fungsi *E-Government* dan meningkatkan kesempatan kepada masyarakat untuk berpartisipasi yang merupakan tujuan dari E-Demokrasi.

Fungsi dari *E-Governance* juga mencakup fungsi dari *E-Government* dan E-Demokrasi. Hubungan antara tiga konsep tersebut dapat diilustrasikan pada gambar berikut. Penjelasan lebih lanjut mengenai *E-Government* dan E-Demokrasi dijelaskan pada bagian berikut.



Gambar 5. Hubungan antara konsep *E-Government* and E-Demokrasi

Sumber: Nurhandriyani, 2009

Tujuan utama dari *E-Government* adalah untuk dapat menawarkan portofolio peningkatan pelayanan publik kepada warga dengan cara yang efisien dan hemat biaya. *E-Government* memungkinkan untuk transparansi pemerintah. Transparansi pemerintah adalah penting karena memungkinkan publik untuk memperoleh informasi tentang apa yang dilakukan pemerintah serta kebijakan apa yang diterapkan.

E-Government adalah cara mudah bagi publik untuk lebih terlibat dalam kampanye politik. Ini bisa meningkatkan kesadaran pemilih, yang dapat menyebabkan peningkatan partisipasi warga dalam pemilu. Penerapan *E-Government* juga akan memudahkan kegiatan bisnis, oleh karena dapat menghemat biaya serta mempermudah dalam mendapatkan akses terhadap informasi terkini tanpa harus menghabiskan waktu, tenaga dan biaya.

E-Government membantu menyederhanakan proses dan membuat akses ke informasi pemerintah lebih mudah. Misalnya, Biro Kendaraan Bermotor menyederhanakan proses sertifikasi catatan pengemudi. Selain kesederhanaannya, E-Demokrasi layanan dapat mengurangi biaya. Manfaat yang diantisipasi dari *E-Government* meliputi efisiensi, layanan

yang lebih baik, aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik, pengembangan masyarakat yang berkelanjutan dan lebih transparansi dan akuntabilitas.

C. Tahapan Perkembangan Implementasi *E-Government* Di Indonesia

Menurut Nugroho (2007), Tahapan perkembangan implementasi *E-Government* di Indonesia dibagi menjadi empat:

- a. *Web Presence*, yaitu memunculkan *website* daerah di internet. Dalam tahap ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam *website* pemerintah.
- b. *Interaction*, yaitu web daerah yang menyediakan fasilitas interaksi antara masyarakat dan Pemerintah Daerah. Dalam tahap ini, informasi yang ditampilkan lebih bervariasi, seperti fasilitas *download* dan komunikasi *E-mail* dalam *website* pemerintah.
- c. *Transaction*, yaitu web daerah yang selain memiliki fasilitas interaksi juga dilengkapi dengan fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah.
- d. *Transformation*, yaitu dalam hal ini pelayanan pemerintah meningkat secara terintegrasi.

Washtenaw County membagi berbagai inisiatif *E-Government* yang ada menjadi tiga tahapan besar, yaitu: *E-Information*, *E-Commerce* dan *E-Democracy* (Kinney, 2001). Tiga jenis klasifikasi inisiatif ini merupakan tiga fase besar pengembangan *E-Government*.

a. *E-Information*

Konsep *E-Information* terkait dengan obyektif bagaimana agar seluruh stakeholder pemerintah, terutama yang berhubungan dengan pelayanan masyarakat dapat di satu sisi menyediakan dan di sisi lain mengakses informasi secara cepat dan tepat melalui berbagai kanal akses. Kanal akses tersebut dapat merupakan saluran komunikasi tradisional seperti kantor-kantor, telepon, fax, dan lain sebagainya maupun melalui media teknologi informasi seperti internet, *call center*, *web-TV*, *PDA (Personal Digital Assistant)*, dan lain-lain. Program pembangunan aplikasi *E-Government* dalam tahapan ini biasanya dimulai dengan membangun *website* yang berisi informasi mengenai berbagai hal yang dibutuhkan oleh masyarakat, yang seyogyanya merupakan tugas pemerintah untuk menyediakannya. Dengan adanya *website* ini diharapkan masyarakat dapat secara mandiri mencari data dan informasi yang dibutuhkannya, sekaligus memungkinkan terjadinya komunikasi yang interaktif antara mereka dengan pihak pemerintah yang membangun *website* tersebut.

b. *E-Commerce*

Pada tahap *E-Commerce*, konsep pelayanan yang ada tidak hanya berhenti pada pertukaran informasi antara masyarakat dan pemerintahnya, tetapi lebih jauh sudah melibatkan sejumlah proses transaksi pertukaran barang dan/atau jasa. Masyarakat yang selama ini perlu mendatangi kantor-kantor pemerintahan secara fisik untuk berbagai proses perijinan dan berbagai pembayaran, seperti membuat Kartu Tanda Penduduk, Surat Ijin Mengemudi, Penyetoran Pajak Bumi Bangunan, dan lain-lain saat ini tidak perlu berpergian lagi karena semua hal tersebut dapat dilakukan dari rumah dengan memanfaatkan media internet.

c. *E-Democracy*

Pada tahap e-Democracy, terjadi suatu lingkungan yang kondusif bagi pemerintah, wakil rakyat, partai politik, dan konstituennya untuk saling berkomunikasi, berkolaborasi, dan berkoopreasi melalui sejumlah proses interaksi melalui media internet. Dalam kaitan ini, masyarakat dapat menyampaikan penilaian dan pandangannya terhadap kinerja pemerintah dan menyampaikan pendapatnya secara bebas kepada para wakil rakyat secara online dengan menggunakan fasilitas semacam e-mail, mailing list, discussion/forum, chatting, dan polling. Arah perkembangan akhirnya adalah bagaimana membangun sistem pemilihan umum yang dapat dilakukan secara online. Dengan adanya komunikasi politik yang intensif dan terbuka ini, maka diharapkan akan dapat membantu mempromosikan proses demokrasi di negara yang bersangkutan.

Ketiga fase ini perlu dijalankan prosesnya satu per satu secara sekuensial karena memang satu fase merupakan landasan bagi pengembangan fase berikutnya. Fase terberat tentu saja adalah fase ketiga, dimana dibutuhkan tidak hanya infrastruktur teknologi informasi yang kuat, tetapi juga dibutuhkan perubahan kultur yang besar di masyarakat.

J. Demokratisasi dalam *E-Government*

Salah satu tujuan dari *E-Government* adalah partisipasi masyarakat yang lebih besar. Melalui internet, orang dari seluruh negeri dapat berinteraksi dengan para politisi atau pegawai negeri dan membuat suara mereka didengar. *Blogging* dan survei interaktif akan memungkinkan politisi atau pegawai negeri untuk melihat pandangan dari orang-orang yang mereka wakili pada setiap masalah yang diberikan. *Chat room* dapat menempatkan warga dalam kontak real-time dengan pejabat terpilih, kantor mereka atau memberi mereka sarana

untuk menggantikan mereka dengan berinteraksi langsung dengan pelayan publik, yang memungkinkan pemilih untuk memiliki dampak langsung dan pengaruh dalam pemerintahan mereka.

Teknologi ini dapat menciptakan pemerintahan yang lebih transparan, memungkinkan pemilih untuk segera melihat bagaimana dan mengapa representasi mereka dan suara cara mereka di ibukota. Ini membantu pemilih lebih memutuskan siapa yang harus memilih di masa depan atau bagaimana untuk membantu para pelayan publik menjadi lebih produktif. Sebuah pemerintah secara teoritis bisa bergerak lebih benar ke arah demokrasi dengan aplikasi yang tepat dari e-government. Transparansi Pemerintahan memberikan wawasan kepada masyarakat tentang bagaimana keputusan dibuat dan tanggung jawab pejabat terpilih atau pegawai negeri mempertanggungjawabkan tindakan mereka.

E. *E-Voting*

Salah satu bentuk dari *E-government* untuk menciptakan demokrasi adalah *E-Voting*. Dalam istilah *E-voting* (pemungutan suara elektronik) kita biasanya memahami proses pemungutan suara yang memungkinkan pemilih untuk memberikan suara (aman dan rahasia) melalui Internet atau Intranet (dalam kasus pemilihan internal atau membuat keputusan), sementara beberapa penulis membedakan istilah *E-Voting* dan *remote E-Voting*.

Penerapan *E-Voting* di berbagai negara dilakukan dengan berbagai model dan dalam 10 tahun terakhir ternyata adopsi *E-Voting* sebagai suatu sistem pesta demokrasi telah banyak dilakukan, tidak hanya di Amerika tapi juga sejumlah negara lainnya. Model adopsi *E-Voting* ternyata sangat beragam misalnya di Belgia dan Belanda dengan menggunakan smart cards dan *touch-screen computer*.

Menurut Hajjar et.al. (2006), pertimbangan utama terhadap penerapan *E-Voting* adalah akurasi dan kecepatan. Oleh karena itu, adopsi *E-Voting* sangat tepat dilaksanakan untuk negara kepulauan seperti di Indonesia karena hal ini akan sangat menghemat waktu dan biaya. Zamora, et.al. (2005) menegaskan bahwa *electronic election system* tidak bisa terlepas dari pentingnya kerahasiaan dan keamanan. Artinya, jika kerahasiaan dan keamanan terpenuhi, maka *E-Voting* sangatlah tepat untuk digunakan. Selain itu, Zafar dan Pilkjaer, (2007) menegaskan tentang adanya sejumlah aspek manfaat dari penerapan *E-Voting* yaitu:

- a. Biaya: terkait sumber daya dan investasi yang lebih hemat dibanding dengan sistem tradisional yang ribet, kompleks dan tidak efisien.

- b. Waktu: terkait waktu pelaksanaan pemilihan yang lebih cepat dan kalkulasi hasil yang lebih tepat dibandingkan sistem yang tradisional.
- c. Hasil: terkait dengan kalkulasi hasil yang lebih tepat dan akurat serta minimalisasi terjadinya kasus human error selama sistem yang dibangun terjamin dari berbagai ancaman kejahatan. Transparansi: terkait dengan transparansi dari semua proses karena semua dilakukan oleh suatu sistem yang otomatis dan *real time online*.

Inovasi terhadap sistem untuk pemilihan pasti akan terus berkembang ke arah perbaikan yang lebih sempurna karena hal ini juga terkait dengan hak asasi manusia dan juga nilai partisipasi pemilih untuk kemajuan demokrasi di suatu negara. *E-voting* bukanlah satu-satunya sistem yang aman, meski ini adalah yang terbaik untuk saat ini.

Urgensi dari adopsi *e-voting* termasuk ancaman terkait kerahasiaan dan keamanan maka pertanyaan lain yang juga penting adalah apakah adopsi *e-voting* dapat mengurangi angka golput. Pertanyaan ini sangat relevan karena sejumlah kasus di berbagai negara yang telah menerapkan *e-voting* ternyata tidak secara signifikan meningkatkan partisipasi pemilih. Oleh karena itu, sangat beralasan jika Schaupp dan Carter menegaskan pentingnya pemahaman dari semua pihak sebelum melakukan adopsi *e-voting* agar penerapan dari *e-voting* itu sendiri bisa lebih diterima oleh semua pihak tanpa ada preseden buruk. Terlepas dari berbagai model terkait penerapan *e-voting* di berbagai negara dan perkembangan proses pemilihan umum yang terjadi di berbagai negara dengan berbagai prosedurnya, maka sangat penting untuk mengetahui aspek kelebihan dan kekurangan dari setiap sistem yang dipakai untuk pemilihannya.

Dari pemahaman ini maka argumen Nevo dan Kim menjadi sangat menarik untuk dikaji terkait dengan upaya membandingkan dari setiap sistem pelaksanaan pemilihan mulai dari yang tradisional ke sistem yang lebih modern, termasuk diantaranya adalah *e-voting* dan *i-voting*. Orientasi terhadap proses pembandingan ini tidak lain adalah untuk meminimalisasi resiko karena adopsi teknologi dalam berbagai bentuk selalu tidak bisa lepas dari ancaman resiko. Oleh karena itu, inovasi terhadap sistem untuk pemilihan pasti akan terus berkembang ke arah perbaikan yang lebih sempurna karena hal ini juga terkait dengan hak asasi manusia dan juga nilai partisipasi pemilih untuk kemajuan demokrasi di suatu negara. Artinya, *e-voting* bukanlah satu-satunya sistem yang aman, meski ini adalah yang terbaik untuk saat ini.

E.1 Asas-Asas Pemilihan Umum (Pemilu)

Di Indonesia, Pemilu diatur pada UUD 1945 perubahan III, Bab VIIB tentang Pemilihan Umum, Pasal 22E yang pada ayat (1) dikatakan bahwa, “*Pemilihan umum dilaksanakan secara langsung, umum, bebas, rahasia, jujur, dan adil setiap lima tahun sekali*”. Inilah yang sering dijadikan asas dalam pemilu di Indonesia yakni langsung, umum, bebas, rahasia (luber) jujur, dan adil (jurdil). Meskipun ke depannya Indonesia akan menggunakan sistem *e-voting* dalam pemilu, namun asas ini harus tetap dapat diakomodasi.

a. Langsung

Dalam pemilu secara konvensional, pemilih langsung melakukan pencoblosan di Tempat Pemungutan Suara (TPS) di daerah pemilih masing-masing tanpa perwakilan. Begitu pula dengan sistem *e-voting* yang juga membuat pemilih memilih pasangan pilihannya akan tetapi bukan dengan mencoblos melainkan dengan menyentuh layar sentuh. Sehingga, *e-voting* dapat memenuhi asas langsung dalam pemilu hanya saja menggunakan sarana yang berbeda, dari pencoblosan kertas suara menjadi dengan menyentuh mesin layar sentuh.

b. Umum

Pada dasarnya, seluruh warga negara memiliki hak untuk memilih. Akan tetapi, yang bisa melakukan pemilihan adalah warga negara yang dianggap telah dewasa, yakni yang telah berusia 17 tahun yang ditandai dengan kepemilikan kartu identitas dan atau yang telah menikah atau yang pernah kawin. Namun, yang ditekankan pada asas ini adalah bahwa seluruh warga negara (yang telah dewasa) dapat memilih tanpa adanya diskriminasi terhadap ras, jenis kelamin, warna kulit, dan lain-lain. Hal ini berlaku bagi pemilu secara konvensional dan juga sistem *e-voting*. Hanya saja dalam sistem *e-voting* akan digunakan e-KTP yang belum direalisasikan di banyak daerah di Indonesia.

c. Bebas

Dalam penyelenggaraan pemilu, maka hendaknya dilakukan secara bebas oleh pemilih tanpa adanya tekanan, paksaan serta adanya jaminan keamanan. Pada pemilu konvensional, asas bebas ini seringkali dilanggar yakni dengan memaksa pemilih untuk memilih calon pasangan tertentu melalui kepala desa atau ketua daerah pemilih. Sehingga, dalam hal penggunaan sistem *e-voting*, diharapkan dapat menambah rasa aman pemilih dalam memilih karena menggunakan sistem yang terjamin.

d. Rahasia

Pada asas ini, diharapkan pilihan pemilih tidak diketahui oleh siapapun. Dalam pemilu konvensional pemilih dibatasi dengan bilik yang mana masing-masing pemilih tidak dapat saling berbicara ataupun melihat pilihan pemilih di sampingnya. Begitu pula pada saat memasukkan kertas suara ke kotak suara yang telah dikunci. Pada sistem *e-voting* diharapkan dapat lebih menunjang asas ini melalui sistem yang canggih. Akan tetapi, tidak tertutup kemungkinan kalau melalui *e-voting* dapat menjadi sarana bagi calon pasangan untuk mengetahui pemilihnya dengan melakukan perubahan pada sistem menggunakan tenaga ahli.

e. Jujur

Dalam penyelenggaraan pemilu, asas ini sangat penting khususnya bagi penyelenggara pemilu, pemerintah, pengawas pemilu, dan pihak lainnya yang terkait dengan pemilu untuk tetap bertindak jujur selama pemilu berlangsung agar hasilnya sesuai dengan pilihan rakyat. Namun dalam pemilu konvensional banyak sekali kecurangan-kecurangan yang timbul khususnya banyak terjadi di daerah. Diharapkan dengan sistem *e-voting*, asas ini dapat tercapai karena dengan menggunakan sistem sehingga suara yang masuk langsung sesuai dengan pilihan sehingga tidak akan timbul kecurangan-kecurangan sebagaimana yang sering terjadi pada pemilu konvensional.

f. Adil

Setiap pemilih dan peserta pemilu mendapatkan perlakuan yang adil serta bebas dari pihak manapun juga. Pada pemilu konvensional seringkali pemilih diperlakukan secara tidak adil yakni dapat berupa dengan tidak mendapatkan kartu pemilih. Namun, dengan sistem *e-voting*, maka tidak lagi dibutuhkan kartu pemilih tetapi cukup e-KTP yang masing-masing dimiliki oleh pemilih sehingga asas adil ini sekiranya dapat tercapai melalui *e-voting*. Berdasarkan analisis sederhana di atas, maka dapat dikatakan bahwa sistem *e-voting* sebenarnya mampu menggantikan pemilu konvensional. Namun, analisis terhadap asas pemilu saja tidaklah cukup tetapi perlu dilihat juga mengenai kelebihan dan kelemahannya yang akan dijelaskan di bawah ini.

E.2 Kelebihan Dan Kelemahan E-Voting

Semua hal memiliki kelemahan dan kelebihan termasuk sistem konvensional maupun sistem *E-Voting*.

Kelebihan *e-voting* antara lain:

a. Mudah dalam Penghitungan

Sistem e-voting dalam rangka penghitungan suara dan tabulasi data dapat menghitung hasil lebih cepat dan lebih akurat daripada sistem penghitungan konvensional yang manual dengan cara membuka kertas suara satu per satu dan melakukan pencatatan yang terbilang cukup membuang banyak waktu. Selain itu, pemilihan yang dilakukan dengan konvensional memerlukan waktu, biaya, dan rawan kesalahan baik dalam hal pencoblosan maupun kesalahan dalam penghitungan.

b. Mudah dalam Pelaksanaan Pemilihan

Pemilihan Kebingungan pemilih dapat menyebabkan golput, terutama oleh pemilih rentan (seperti pemilih buta huruf atau lansia). Dengan teknologi yang digunakan pada sistem e-voting (menggunakan sistem Direct Recording Electronic (DRE) dan touch screen) memungkinkan untuk pemilih dapat langsung berhadapan dengan komputer untuk menentukan pilihannya bagi mereka yang cacat atau mereka yang menggunakan bahasa minoritas. Berhadapan secara visual juga mungkin berguna untuk pemilih buta huruf, tetapi anggapan ini belum diuji ketat dalam lingkungan yang sedikit melek komputer. Pemilih yang tidak terbiasa dengan komputer mungkin tidak memberikan suara kosong, namun mereka mungkin masih memberikan suara yang tidak sesuai dengan yang mereka maksudkan.

c. Mencegah Kecurangan

Melalui sistem *e-voting* Komisi Pemilihan Umum dapat mengatasi dan meminimalisasi model kecurangan baru, maka *e-voting* lebih baik ketimbang sistem pencoblosan. Selain itu dapat mengurangi kecurangan dalam pemilihan dengan melakukan pencoblosan lebih dari satu kali karena dengan sistem *e-voting* akan mendeteksi pemilih melalui e-KTP yang dimilikinya

d. Mengurangi Biaya

Sistem *e-voting* juga mampu untuk mengurangi biaya yang harus dikeluarkan pada saat pemilu. Sebab, pada pemilu konvensional, Komisi Pemilihan Umum (KPU) harus mencetak surat suara dalam jumlah banyak, kotak suara serta kartu tanda pemilih. Namun, dengan *e-voting* KPU hanya perlu menyediakan mesin elektronik dengan menggunakan e-KTP pemilih, yang mana mesin ini dapat dipergunakan berulang-ulang. Akan tetapi, tidak tertutup kemungkinan KPU harus mengeluarkan biaya tambahan untuk tenaga ahli dan juga biaya perawatan. Meskipun demikian, melihat

Indonesia saat ini dengan sistem pemilu konvensional, maka *e-voting* sangat cocok untuk Indonesia dalam rangka melakukan penghematan biaya.

E.2 Kelemahan *E-Voting*

a. Rusaknya Kredibilitas dalam Pemilihan Umum

Setiap program komputer dapat memiliki kesalahan yang secara tidak disengaja terdeteksi (sebuah “*bug*”). Selain itu, setiap program komputer dapat diubah dengan pemrograman berbahaya (“*hack*”) dengan cara yang tidak terdeteksi. Kerentanan terhadap sistem komputer pada *E-Voting* menunjukkan bahwa hasil pemilu bisa dimanipulasi, dan juga dapat menciptakan bahaya bahwa hasil pemilu yang tidak sah akan diterima, karena adanya manipulasi yang menunjukkan seolah-olah tidak terjadi kecurangan secara meyakinkan.

b. Masalah Operasional dan Logistik terkait Kendala Lingkungan

Sistem *E-Voting* membutuhkan berbagai sarana dan prasarana yang menunjang agar *E-Voting* dapat dilakukan secara serentak dan lancar pada saat pemilihan umum mendatang. Sistem tersebut memerlukan sumber daya listrik yang cukup kuat untuk mengaktifkan mesin *E-Voting* tersebut. Selain itu, juga dibutuhkan tenaga ahli untuk membantu pemilih mengoperasikannya, memperbaiki apabila ada kerusakan dan juga untuk merawat di daerah-daerah. Melihat keadaan Indonesia khususnya di daerah-daerah pedalaman yang belum terjamah listrik serta sumber daya manusia baik tenaga ahli maupun pemilih yang belum melek komputer maka akan menjadi kendala dalam melaksanakan *e-voting*. Sehingga, untuk daerah yang belum dapat menunjang sistem *e-voting*, dapat menggunakan sistem pemilihan secara konvensional agar jangan sampai menelantarkan hak masyarakat daerah untuk memilih hanya karena tidak ada sistem untuk menunjang *e-voting*.

BAB VII

INFRASTRUKTUR DAN SISTEM KEAMANAN E-GOVERNMENT

A. Pendahuluan

Pada bagian ini akan menjelaskan bahwa dalam penyelenggaraan *E-Government* yang menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi/TIK, faktor keamanan informasi merupakan aspek yang sangat penting untuk diperhatikan mengingat kinerja tata kelola TIK akan terganggu jika informasi sebagai salah satu objek utama tata kelola TIK mengalami masalah berupa gangguan dan ancaman yang menyangkut aspek kerahasiaan (*confidentiality*), keutuhan (*integrity*) dan ketersediaan (*availability*), yang salah satu dalam penggunaan *internet*.

Internet merupakan sebuah media pertukaran informasi dan data yang terbuka, artinya internet dapat diakses oleh siapa saja, kapan saja dan darimana saja. Dengan berbagai kecanggihan sarana komunikasi modern tersebut, internet sangat rentan terhadap serangan sistem informasi. Tanpa adanya sistem keamanan terhadap informasi membuat sistem informasi yang dimiliki individu, organisasi bahkan instansi pemerintahan menjadi sangat rentan terhadap adanya upayaupaya penyerangan sistem informasi.

Semakin tingginya nilai (*value*) internet bagi masyarakat, maka semakin tinggi juga resiko, ancaman serta gangguan terhadap sumber daya informasi maupun interaksi yang dilakukan antar pengguna. Ancaman terhadap sumber daya informasi dan interaksi antar pengguna pada dasarnya diakibatkan oleh berbagai kelemahan yang dieksploitasi oleh pelaku dengan tujuan menguasai/ mengambil alih aset yang bernilai tersebut. Kelemahan (*vulnerability*) dapat berupa *force majeure* (bencana alam dan kerusuhan) maupun kekurangan pada sistem dan kelalaian manusia di dalam mata rantai keamanan.

Menurut Eugene H. Spafford dari Purdue University mengklaim bahwa, dengan laju perkembangan teknologi yang sekarang, pada 2005 setiap orang di bumi akan dapat akses Internet (Spafford, 2001). Klaim ini nampaknya belum akan tercapai. Masalah utama adalah adanya *digital divide* antara negara maju dengan negara berkembang.

Saat ini, penggunaan TIK di lingkungan Penyelenggara Pelayanan Publik terus mengalami pertumbuhan, sejalan dengan kebutuhan penyediaan pelayanan publik yang cepat, andal dan aman. Penggunaan TIK yang makin kompleks dapat menyebabkan kerawanan dan ancaman Keamanan Informasi, yang meliputi aspek kerahasiaan, keutuhan, dan ketersediaan

layanan, sehingga dapat mengganggu kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik. Peran sumber daya informasi dan TIK semakin penting bagi upaya peningkatan kualitas layanan sebagai salah satu realisasi tata kelola pemerintahan yang baik.

Banyak dinamika dan persoalan yang juga muncul yakni mengukur keberhasilan investasi TIK. Terdapat beberapa indikator yang harus digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan dalam TIK. Bagaimana dengan akses Internet 24 jam per hari selama 7 hari per minggu. Menurut survey terhadap 266 responden di Amerika Serikat (O'Brien, 2003), pemanfaatan Internet untuk pornography mencapai 79 orang, gambling (51), chatting (37), shopping (27), sports (25), stock trading (24), job hunting (23). Jadi pornografi menempati posisi teratas. Artinya kita membayar *bandwidth*, hanya untuk dilewati gambar-gambar porno. Penggunaan Internet untuk sarana rekreasi merupakan salah satu pintu masuk penyebaran informasi-informasi yang tidak penting. Jadi ketidakdisiplinan ini berakibat pada sistem keamanan. Bila pandangan survey di Amerika Serikat di atas juga dapat menggambarkan perilaku pengguna Internet di Indonesia.

Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Komunikasi dan Informatika telah menghimbau kepada seluruh instansi pemerintah terutama instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik dan instansi pemerintah yang memiliki infrastruktur vital untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya keamanan informasi. Himbauan kepada instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik, baik di lingkungan pusat maupun daerah dilakukan melalui berbagai cara, mulai dari sosialisasi maupun bimbingan teknis (bimtek). Di samping itu, pemerintah juga telah mengeluarkan regulasi atau kebijakan yang terkait dengan penerapan tata kelola keamanan informasi di lingkungan instansi pemerintah. Regulasi atau kebijakan yang telah dikeluarkan tersebut baik berupa Undang-Undang, Surat Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika, Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika hingga Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika.

Sasaran regulasi, kebijakan dan upaya yang dilakukan pemerintah melalui Kementerian Komunikasi dan Informatika tersebut adalah untuk terwujudnya penerapan tata kelola keamanan informasi di lingkungan instansi pemerintah baik tingkat pusat maupun daerah. Dalam menerapkan tata kelola keamanan informasi di lingkungan instansi pemerintah dibutuhkan kesiapan baik yang mencakup beberapa aspek, di antaranya; infrastruktur, perencanaan, dana/finansial dan kesiapan sumber daya manusia. Dengan demikian, kajian ini ditujukan untuk menggali dan mengevaluasi sejauh mana kesiapan instansi pemerintah untuk

menerapkan tata kelola keamanan informasi. Adapun permasalahan dalam kajian ini adalah; Bagaimana kesiapan keamanan informasi pada instansi pemerintah.

Pengguna internet di Indonesia menempati urutan ke-4 terbesar di wilayah Asia (*Internet World Stats, 2011*). Bergesernya kebutuhan masyarakat dari tradisional ke layanan data, mendorong meningkatnya jumlah pengguna internet. Tingginya penggunaan internet dan makin maraknya keterkaitan internet dengan kehidupan sehari-hari mengakibatkan frekuensi serangan serta kejahatan *Cyber* semakin meningkat. Kejahatan-kejahatan *Cyber*, atau yang dikenal dengan istilah *cybercrime*, dapat berupa pencurian data identitas (Sumber Daya Informasi), pembajakan *account (email, IM, social network)*, penyebaran *malware* dan *malicious code, fraud, spionase* industri, penyanderaan sumber daya informasi kritis, serta *cyberwarfare* atau perang dalam dunia maya.

Strategi keamanan informasi menentukan arah semua kegiatan keamanan informasi. Komponen regulasi dan kebijakan keamanan informasi adalah dokumen rencana tingkat tinggi dari keamanan informasi seluruh organisasi. Kebijakan berisi kerangka kerja untuk membuat keputusan spesifik, seperti rencana keamanan fisik dan administratif. ini merupakan rumusan untuk mengatasi permasalahan Keamanan Informasi Nasional. Dengan adanya peraturan dan strategi maka akan mempertegas serta memperjelas cara untuk mengatasi permasalahan keamanan informasi.

B. Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi/TIK

Aspek utama yang perlu diperhatikan di dalam mengembangkan infrastruktur informasi elektronik pemerintah adalah:

1. Arah pengembangan infrastruktur informasi elektronik secara keseluruhan.
2. Arah pengembangan jasa layanan publik secara keseluruhan.
3. Arah pengembangan jenis layanan publik serta mitra dalam pembangunan dan pengoperasiannya.

Sedangkan Komponen utama dari suatu infrastruktur informasi elektronik yang diperlukan adalah:

1. Jalur fisik informasi.
2. Jaringan intra pemerintah yang diamankan (*government secured intranet-GSI*).
3. Pusat Manajemen Data Pemerintah (*Government Data Management Cente GDMC*).
4. Aplikasi-aplikasi dasar untuk mendukung kegiatan *front-office*. dan *back-office*.

5. jaringan informasi global (*internet*).

Jalur fisik informasi merupakan saluran komunikasi yang menghubungkan semua pengguna, baik di satu lembaga, maupun antar lembaga, dan antar daerah. Jalur fisik informasi selain merupakan penghubung antar seluruh wilayah dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia, juga dapat dimanfaatkan untuk menyalurkan data dan informasi yang terhubung dengan jaringan informasi global (*internet*). Jalur fisik ini dapat berupa jaringan yang menggunakan kabel (kawat tembaga, kabel listrik dan serat optik), frekuensi radio (*fixed wireless, mobile wireless, broadband wireless*) atau satelit (*VSAT, narrowband mobile*).

Pada umumnya, jalur fisik ini digunakan untuk menghubungkan berbagai perangkat elektronik dan komputer, yang dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Jaringan lokal (*Local Area Network - LAN*).

Jaringan Lokal (*Local Area Network - LAN*) merupakan jaringan komputer yang saling terhubung dalam satu gedung atau satu kompleks perkantoran yang berdekatan, yang digunakan untuk komunikasi data dalam suatu area kerja tertentu. Peralatan minimum yang dibutuhkan untuk membangun LAN adalah *server, workstation* dan perangkat lunaknya, serta *hub* dan jalur komunikasi berupa kabel atau perangkat nirkabel. Jaringan lokal pada umumnya digunakan untuk keperluan *e-mail*, mengakses basis data serta pertukaran *file*, data dan informasi.

2. Jaringan metropolitan (*Metropolitan Area Network - MAN*).

Jaringan metropolitan (*Metropolitan Area Network - MAN*) merupakan jaringan komputer dengan cakupan area lebih luas daripada LAN. Pada umumnya MAN mencakup area satu kota yang dapat berupa gabungan dari sejumlah LAN yang terpisah. MAN terhubung dengan jalur transmisi yang dinamakan *backbone*.

3. Jaringan jarak jauh (*Wide Area Network - WAN*).

Jaringan Jarak Jauh (*Wide Area Network - WAN*) merupakan jaringan yang terdiri dari sejumlah MAN yang mencakup wilayah antar kota, antar provinsi, antar negara, dan bahkan antar benua untuk melakukan komunikasi data jarak jauh. Persyaratan minimum untuk membangun WAN adalah *server, workstation, hub, router* dan jalur komunikasi berupa jaringan kabel atau perangkat *nirkabel*. Jaringan jarak jauh ini bermanfaat untuk koordinasi, baik antar kantor Pemerintah dengan kantor Badan/Dinas, maupun antar kantor Badan/Dinas di bawah satu instansi. Aplikasi yang digunakan antara lain *email*, pertukaran *file/data/informasi*.

Melihat kondisi jalur fisik informasi yang tersedia di Indonesia pada saat ini, maka untuk mengembangkan infrastruktur portal pemerintah yang terintegrasi perlu dilakukan pendekatan sebagai berikut:

1. Pemanfaatan dan peningkatan kualitas infrastruktur yang sudah ada.
2. Pembangunan jaringan lokal di setiap instansi yang membentuk satu jaringan yang terintegrasi.
3. Pengembangan bertahap menuju jalur fisik informasi yang mencakup seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Adapun langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk membangun jaringan fisik informasi adalah sebagai berikut:

1. Analisis terhadap tahapan dari layanan e-government yang akan dibangun.
2. Menetapkan jenis jaringan informasi yang dibutuhkan.
3. Menetapkan jaringan informasi yang perlu dibangun.
4. Menetapkan spesifikasi teknis dari seluruh perangkat yang dibutuhkan.
5. Menyusun studi kelayakan finansial dan ekonomi untuk masing-masing jenis layanan.
6. Mempersiapkan rencana implementasi.

C. Penggunaan Keamanan Teknologi Informasi dan Komunikasi/TIK

Penggunaan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) di lingkungan Penyelenggara Pelayanan Publik terus mengalami pertumbuhan, sejalan dengan kebutuhan penyediaan pelayanan publik yang cepat, andal dan aman. Penggunaan TIK yang makin kompleks dapat menyebabkan kerawanan dan ancaman Keamanan Informasi, yang meliputi aspek kerahasiaan, keutuhan, dan ketersediaan layanan, sehingga dapat mengganggu kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik. Peran sumber daya informasi dan TIK semakin penting bagi upaya peningkatan kualitas layanan sebagai salah satu realisasi tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Corporate Governance*).

Dalam penyelenggaraan tata kelola TIK, faktor keamanan informasi merupakan aspek yang sangat penting untuk diperhatikan mengingat kinerja tata kelola TIK akan terganggu jika informasi sebagai salah satu objek utama tata kelola TIK mengalami masalah berupa gangguan dan ancaman yang menyangkut aspek kerahasiaan (*confidentiality*), keutuhan (*integrity*) dan ketersediaan (*availability*).

Adanya ancaman terhadap sumber daya informasi tersebut membutuhkan adanya sebuah tata kelola keamanan informasi di setiap organisasi/ instansi tidak terkecuali instansi

penyelenggara pelayanan publik milik pemerintah. Dengan demikian perlu ditingkatkan kesiapan dan kewaspadaan terhadap ancaman serangan keamanan informasi pada instansi pemerintah terutama pada infrastruktur kritis milik pemerintah.

Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Komunikasi dan Informatika telah menghimbau kepada seluruh instansi pemerintah terutama instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik dan instansi pemerintah yang memiliki infrastruktur vital untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya keamanan informasi. Himbauan kepada instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik, baik di lingkungan pusat maupun daerah dilakukan melalui berbagai cara, mulai dari sosialisasi maupun bimbingan teknis (bimtek). Di samping itu, pemerintah juga telah mengeluarkan regulasi atau kebijakan yang terkait dengan penerapan tata kelola keamanan informasi di lingkungan instansi pemerintah. Regulasi atau kebijakan yang telah dikeluarkan tersebut baik berupa Undang-Undang, Surat Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika, Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika hingga Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika.

Tingginya penggunaan internet dan makin maraknya keterkaitan internet dengan kehidupan sehari-hari mengakibatkan frekuensi serangan serta kejahatan *Cyber* semakin meningkat. Kejahatan-kejahatan *Cyber*, atau yang dikenal dengan istilah *cybercrime*, dapat berupa pencurian data identitas (Sumber Daya Informasi), pembajakan account (email, IM, social network), penyebaran malware dan *malicious code, fraud, spionase* industri, penyanderaan sumber daya informasi kritis, serta *cyberwarfare* atau perang dalam dunia maya.

Sistem informasi yang terakses melalui internet sangat rentan terhadap adanya upaya-upaya penyerangan keamanan sistem informasi, seperti *Malicious Ware (Virus, Worm, Spyware, Key logger, Trojan, BotNet, etc), DOS, DDOS, Account Hijack, Spam, Phishing, Identity Theft, Web Defaced, Data Leakage/Theft, Web Transaction Attack, Misuse of IT Resources, Hactivist, Cyber Espionage, Attack Control System, Cyber War, Country National Security*

Asset utama suatu *E-Government* di antaranya adalah citra dan reputasi pemda di mata publik, keyakinan publik akan akurasi transaksi, keyakinan publik akan ketahanan/kehandalan transaksi terhadap kecurangan, nilai finansial dari transaksi, kemampuan untuk meresolusi persengketaan tanpa keraguan dan dalam waktu yang singkat dengan usaha minimal, kemampuan untuk meng'*enforce*' kontrak melalui proses hukum menggunakan bukti-bukti yang diterima, dan kemampuan untuk memenuhi persyaratan regulasi. Strategi keamanan informasi menentukan arah semua kegiatan keamanan informasi.

Komponen regulasi dan kebijakan keamanan informasi adalah dokumen rencana tingkat tinggi dari keamanan informasi seluruh organisasi. Kebijakan berisi kerangka kerja untuk membuat keputusan spesifik, seperti rencana keamanan fisik dan administratif. ini merupakan rumusan untuk mengatasi permasalahan Keamanan Informasi Nasional. Dengan adanya peraturan dan strategi maka akan mempertegas serta memperjelas cara untuk mengatasi permasalahan keamanan informasi. Dalam penerapan TIK, faktor keamanan informasi merupakan aspek yang sangat penting diperhatikan mengingat kinerja tata kelola TIK akan terganggu jika informasi sebagai salah satu objek utama tata kelola TIK mengalami masalah keamanan informasi yang menyangkut kerahasiaan (*confidentiality*), keutuhan (*integrity*) dan ketersediaan (*availability*).

Tujuan utama dari Tata Kelola keamanan informasi pada organisasi/ instansi pemerintah adalah untuk mengurangi dampak yang merugikan instansi sampai pada tingkatan yang bisa diterima oleh instansi. Keamanan informasi mencakup semua jenis informasi, baik fisik dan elektronik. Pada implementasi sehari-hari dalam instansi, keamanan informasi melindungi semua aset informasi terhadap resiko kehilangan, pemutusan operasional, salah pemakaian, pemakai yang tidak berhak ataupun kerusakan informasi.

Tata Kelola Keamanan Informasi dalam sebuah korporasi atau organisasi apapun di aplikasikan dalam wujud sebuah sistem, yaitu ISMS (*Information Security Management System*) atau Sistem Manajemen Keamanan Informasi. Konsep utama ISMS untuk suatu organisasi adalah untuk merancang, menerapkan, dan memelihara suatu rangkaian terpadu proses dan sistem untuk secara efektif mengelola keamanan informasi dan menjamin kerahasiaan, integritas, serta ketersediaan aset-aset informasi serta meminimalkan risiko keamanan informasi.

Terkait dengan kajian tentang kebijakan Tata Kelola Keamanan Informasi, dalam penelitian berikutnya yang dilakukan oleh Rossouw von Solms, Kerry-Lynn Thomson, dan Prosecutor Mvikeli Maninjwa (Solms, Thomson, & Maninjwa, 2011), menyebutkan bahwa; Praktik Tata Kelola Keamanan Informasi yang komprehensif harus dilakukan oleh organisasi.

Tata Kelola Keamanan Informasi terdiri dari kegiatan langsung dan kontrol yang harus dilakukan pada semua tingkat (level) manajemen, yaitu: tingkat strategis, taktis, dan operasional. Kebijakan yang berada di masing-masing tingkatan harus terwakili di Arsitektur Kebijakan Tata Kelola Keamanan Informasi atau yang dikenal dengan istilah *Information Security Policy Architecture* (ISPA) pada sebuah organisasi. Namun dalam banyak kasus, kebijakan tata kelola keamanan informasi tidak termasuk dalam kebijakan yang berada di tingkat operasional.

Metode SMKI (Sistem Manajemen Keamanan Informasi) diterapkan dengan tujuan untuk manajemen resiko demi terciptanya tata kelola IT yang baik (*Good IT Governance*) melalui Indeks KAMI (Indeks Keamanan Informasi). SMKI mensyaratkan penetapan sasaran kontrol dan keamanan informasi meliputi 11 area pengamanan sebagai berikut:

- a. Kebijakan keamanan informasi.
- b. Organisasi keamanan informasi.
- c. Manajemen aset.
- d. Sumber daya manusia menyangkut keamanan informasi.
- e. Keamanan fisik dan lingkungan.
- f. Komunikasi dan manajemen operasi.
- g. Akses kontrol.
- h. Pengadaan/akuisisi, pengembangan dan pemeliharaan sistem informasi.
- i. Pengelolaan insiden keamanan informasi.
- j. Manajemen kelangsungan usaha (*business continuity management*).
- k. Kepatuhan.

Business Risk Business Risk yang mungkin muncul pada sistem e-Government meliputi:

- a. Kecurangan (*fraud*): Kecurangan IT hampir sama dengan kecurangan pada umumnya. Kecurangan terjadi pada sistem yang mendukung transaksi bisnis (*banking, ordering, ecommerce, dsb.* -Pada saatnya nanti *e-govt, e-commerce, dan e-university* dapat saling berkomunikasi langsung), atau sistem yang mewakili posisi bisnis (*stock control, inventory, asset portfolio, financial accounting, dsb.*). Yang lebih susah dideteksi adalah '*salami fraud*', misalnya koleksi secara sistematis dari tiap rekening di bank sebesar Rp 10- per hari. Yang curang adalah manusia, komputer hanya alat.
- b. Kesalahan (*error*): Kesalahan dapat terjadi misalnya pemindahan oleh operator dari bentuk kertas/formulir ke bentuk entry digital. Selain itu kesalahan dapat berbentuk kesalahan jumlah pembayaran, kesalahan jasa/barang yang dikirim/*diorder*, kesalahan detail data konsumen/*supplier*, transaksi bisnis tidak terlaksana, terjadi transaksi ganda, *entry* data tidak benar/tidak lengkap, kesalahan prosesing, kesalahan *output*, dsb.

- c. Kelambatan (*delay*): kelambatan dalam pembayaran/penerimaan uang, kelambatan dalam *delivery*/penerimaan barang/jasa. Ini dapat menyangkut *contractual deadline* sehingga dapat berakibat denda/*penalty*.
- d. Interupsi layanan: ini merupakan resiko yang paling ditakuti di dunia bisnis yang berimplikasi pada kegagalan memenuhi tingkat layanan sesuai dengan ekspektasi konsumen, pemasok, karyawan, pemegang saham, *regulator*, dsb.
- e. Publikasi Informasi Rahasia: Semua bisnis mempunyai informasi rahasia misalnya rahasia dagang, kekayaan intelektual, detail konsumen, informasi yang sensitif untuk financial market (misalnya *take-over, merger*), informasi yang mempunyai keunggulan kompetitif, informasi yang diatur oleh UU HAKI, posisi negosiasi, dsb. Pencurian Kekayaan Intelektual: misalnya *software code*, dokumentasi dsb. yang terikat hak cipta dan paten.
- f. *Safety-Critical Dependence*: kendali real-time terhadap process control misalnya sistem kendali pertahanan, pembangkit listrik, prosesing kimia, dsb. Untuk pemda, misalnya sistem sensor pencacah banyaknya bis yang masuk terminal, sensor pencacah banyaknya orang yang masuk obyek wisata, sistem presensi dengan sidik jari, dsb.

(Stallings, 2000) menyebutkan ada 4 (empat) *security services* yang terutama disediakan/diperlukan:

- a. Autentikasi: mekanisme pengujian bahwa yang akan mengakses data dan mengklaim dirinya sebagai X adalah benar-benar X dan berhak mengakses data.
- b. Konfidensialitas Data: mekanisme penyembunyian data sehingga hanya yang berhak (yang memiliki kunci) saja yang dapat membacanya
- c. Integritas Data: mekanisme pengujian untuk meyakinkan apakah data sudah dimodifikasi ataukah belum.
- d. *Non-Repudiation*: mekanisme pembuktian bahwa pengirim pesan tidak dapat menghindar dari fakta bahwa ia memang yang mengirim pesan.

Aspek *security* sangat luas. *Security* 100% tidak mungkin dicapai. Tetapi *security* dapat ditingkatkan. *IT security officer* harus berpacu dengan *hacker, cracker, script kiddies, virus creator*, dsb. dalam menjaga *security system*. Cara pandang *technology centric* tidak mencukupi, harus dikombinasikan dengan aspek-aspek *administrative* dan *social*. Kalau

security kita terjemahkan sebagai penjagaan asset dari kerusakan/kehancuran maka aspeknya menjadi luas sekali.

Beberapa aspek (yang masih dapat dikembangkan) yang merupakan *checklist* untuk pencapaian *security* sistem *e-commerce*, yang dalam makalah ini diidentikkan dengan *egovernment*. Kedisiplinan, kejujuran, dan ketelitian karyawan pada semua tahapan informasi (koleksi data, pengolahan transaksi, penyimpanan, backup, pelaporan, operator jaringan, dsb.) merupakan modal utama tercapainya sistem yang *secure* dan *reliable*.

BAB VIII

MEMBANGUN MANAJEMEN PENGETAHUAN DAN INFORMASI

A. Pendahuluan

Membangun manajemen pengetahuan (*Knowledge Management*) adalah seperangkat proses menciptakan dan berbagi pengetahuan ke seluruh organisasi untuk mengoptimalkan pencapaian misi dan tujuan organisasi. Jadi, manajemen pengetahuan adalah mengenai meningkatkan penggunaan pengetahuan organisasional melalui praktik-praktik manajemen informasi dan pembelajaran organisasi untuk mencapai keunggulan kompetitif dalam pengambilan keputusan. Manajemen Pengetahuan dipandang penting, karena implementasinya memberi manfaat pada bidang operasi dan pelayanan, dapat meningkatkan kompetensi personal, memelihara ketersediaan knowledge dan inovas serta pengembangan produk.

Sistem Manajemen Pengetahuan (*Knowledge Management System*) dalam pelaksanaan *E-Government* sehingga *E-Government* dapat mencapai tujuan secara efisien dan efektif. *E-Government* merupakan elektronikalisisasi layanan pemerintah terhadap masyarakat atau warga negara. Selain itu *E-Government* juga merupakan sebuah proses bagi demokratisasi. Tujuan *E-Government* adalah untuk meningkatkan akses warga negara terhadap jasa-jasa layanan publik atau pemerintah, meningkatkan akses masyarakat ke sumber-sumber informasi yang dimiliki pemerintah, menangani keluhan masyarakat dan juga persamaan kualitas layanan yang diharapkan oleh seluruh warga negara. Dengan adanya *E-Government*, berarti harus ada standarisasi kualitas layanan yang bisa dinikmati masyarakat. Untuk itu diperlukan Sistem Manajemen Pengetahuan dan Informasi yang tepat agar pelaksanaan *E-Government* dapat mencapai tujuan secara efisien dan efektif yang tidak terlepas dari perkembangan teknologi.

Teknologi semakin lama semakin berkembang dikarenakan manusia selalu mencari terobosan baru dan mengembangkan ilmu baru untuk memperluas pengetahuan dibidang teknologi. Dengan adanya perkembangan teknologi informasi membawa perubahan yang sangat cepat terhadap berbagai bidang kehidupan. Teknologi informasi memungkinkan terjadinya proses komunikasi yang bersifat cepat global dari dan ke seluruh penjuru dunia sehingga batas wilayah suatu negara menjadi tiada dan seluruh negara di dunia terhubungkan menjadi satu kesatuan. Kehadiran teknologi informasi tidak memberikan pilihan lain kepada dunia pendidikan selain turut serta dalam memanfaatkannya baik untuk sistem pembelajaran, sistem informasi akademik maupun untuk sistem layanan yang berbasis teknologi.

Sistem Manajemen Pengetahuan (*Knowledge Management System*) merupakan sebuah sistem teknologi informasi yang dikembangkan untuk mendukung seluruh proses dari manajemen pengetahuan yakni penciptaan, penyimpanan, pemindahan dan pengaplikasian pengetahuan. Sistem Manajemen Pengetahuan merupakan solusi yang tepat untuk dijadikan alat bantu teknologi dalam mengatur, mengelola seluruh aktivitas manajemen pengetahuan untuk mendukung proses pelaksanaan e-government. Untuk memahami lebih dalam tentang Sistem Manajemen Pengetahuan (*Knowledge Management System*) dalam pelaksanaan *E-Government*, berikut akan diuraikan beberapa konsep yang terkait, seperti yang diuraikan oleh Yuliani Y.I Kaawoa, dkk dalam artikel yang berjudul Rancang Bangun Sistem Manajemen Pengetahuan Untuk Mendukung Proses Pembelajaran Di Fakultas Teknik Universitas Sam Ratulangi, dalam E-Journal Teknik Informatika Vol 12, No.1 (2017).

B. Jenis-Jenis Pengetahuan (*Knowledge*)

Knowledge atau pengetahuan adalah hasil dari proses bagaimana kita mengolah data mentah menjadi sebuah informasi yang berguna. I Made Wiryana dan Ernianti Hasibuan (2002) memiliki pandangan tentang pengetahuan. Mereka mengelompokkan *knowledge* (pengetahuan) menjadi 3 jenis yaitu:

a. Tacit Knowledge

Pada dasarnya suatu informasi akan menjadi tacit knowledge ketika diproses oleh pikiran seseorang. Knowledge jenis ini biasanya belum dikodifikasikan atau disusun dalam bentuk tertulis. Dalam knowledge ini termasuk intuisi dan cognitive knowledge. Tacit knowledge seperti intuisi, dan pandangan biasanya sangat sulit untuk dikodifikasikan. Biasanya pengetahuan ini terkumpul melalui pengalaman sehari-hari pada pelaksanaan suatu pekerjaan. Pengetahuan jenis ini akan menjadi explicit knowledge ketika dikomunikasikan kepada pihak lain dengan format yang tepat (tertulis, grafik dan lain sebagainya).

b. Explicit Knowledge

Explicit knowledge adalah pengetahuan yang terekpresikan dalam kata-kata, angka, bagan, atau dalam berbagai bentuk dokumentasi seperti prosedur operasi standar, paper, laporan penelitian, buku, artikel, manuskrip, paten dan software, dan lain-lain (Nasseri, 1996; Munir, 2008).

c. Shared Knowledge

Explicit knowledge yang digunakan bersama-sama pada suatu komunitas disebut dengan *Shared Knowledge*. Dalam suatu komunitas, agar terjadi akselerasi dalam

wilayah pembahasan pengetahuan itu sendiri, maka biasanya *tacit knowledge* akan ditransformasikan menjadi *explicit knowledge*. Hal ini dapat dilakukan dengan membuat tulisan, laporan dan lain sebagainya. Memang tidak semua *tacit knowledge* dapat diubah menjadi *explicit knowledge*. Pada tahapan berikutnya agar dapat dimanfaatkan oleh komunitas, ataupun agar dapat dilakukannya *peer-review* untuk perbaikan, pengetahuan itu sendiri akan dicoba ditransformasikan sebagai suatu bentuk *shared knowledge* yang dapat digunakan bersama-sama oleh anggota komunitas. Hal ini missal dilakukan melalui media publikasi. Proses penciptaan pengetahuan adalah proses spiral yang merupakan interaksi antara pengetahuan *tacit* dan *eksplisit*. Interaksi dari pengetahuan ini menghasilkan pengetahuan baru. Ada empat langkah penciptaan pengetahuan.

C. Knowledge Management

Knowledge Management atau manajemen pengetahuan berakar pada banyak sekali disiplin ilmu sehingga definisi dari manajemen pengetahuan sangat bervariasi Beberapa definisi diantaranya oleh Tanti dan Tiara (2013) bahwa: “*knowledge management* adalah proses menangkap dan mendayagunakan keahlian dalam bentuk *tacit* maupun *explicit knowledge*”.

Menurut Dimttia dan Oder (2001) Manajemen pengetahuan adalah mengenai penggalian dan pengorganisasian pengetahuan untuk mengembangkan organisasi yang menguntungkan dan lebih efisien. Secara terperinci Dimttia dan Oder memaparkan bahwa manajemen pengetahuan merupakan proses menangkap keahlian kolektif organisasional, di mana pun pengetahuan tersebut berada, baik di dalam database, pada paper-paper, atau di kepala orang, dan kemudian mendistribusikan pengetahuan tersebut ke mana pun agar dapat menghasilkan pencapaian yang terbesar.

Kemudian menurut Wiig (1999) menjelaskan Manajemen pengetahuan adalah bangunan sistematis, eksplisit dan disengaja, pembaharuan, dan aplikasipengetahuan untuk memaksimalkan efektivitas yang berkenaan dengan pengetahuan organisasi dan pengembalian kembali aset pengetahuan organisasi.

Sedangkan Robby (2010) menjelaskan bahwa: “manajemen pengetahuan merupakan sebuah siklus dari fase yang mejelaskan penangkapan (*capture*), penciptaan (*creation*), kodifikasi (*codification*), penyebarluasan (*sharing*), pengaksesan (*accessing*) aplikasi dan penggunaan kembali pengetahuan dalam organisasi”. Dari kedua uraian di atas dapat dipahami bahwa manajemen pengetahuan merupakan penciptaan, pengumpulan, pendokumentasian,

pemanfaatan dan penyebaran serta pengaksesan pengetahuan dan informasi untuk membantu organisasi sehingga mudah dipakai oleh siapa saja sesuai dengan kebutuhannya.

Menurut Rahmawati (2014) bahwa KMS (*Knowledge Management System*) di pandang sebagai sistem yang diciptakan untuk memfasilitasi manajemen pengetahuan dan menggunakan kembali pengetahuan yang ada tersebut. Sehingga dalam membangun Sistem Manajemen Pengetahuan dalam pelaksanaan *E-Government* diharapkan dapat sesuai dengan kebutuhan, dimana sistem dapat menambah, menyimpan, membagikan pengetahuan dan informasi tentang konsep dan implementasi *E-Government* agar dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin.

D. Pentingnya Manajemen Pengetahuan dan Manfaatnya

Manajemen Pengetahuan (KM) dipandang penting, karena implementasinya memberi manfaat pada bidang operasi dan pelayanan, dapat meningkatkan kompetensi personal, memelihara ketersediaan *knowledge* dan inovasi serta pengembangan produk. Sebuah contoh betapa pentingnya peran KM adalah apabila perusahaan menghadapi kasus pengunduran diri dari karyawan yang memiliki *knowledge* menonjol, sementara pada saat itu belum ada transfer *knowledge* bagi penggantinya. Bisa terjadi kepindahan karyawan itu diikuti dengan kepindahan pelanggan. Bagi organisasi yang ingin menerapkan manajemen pengetahuan dalam organisasinya perlu menyadari pertama, bahwa pengetahuan ada pada orang dan bukan pada sistem, meskipun sistem punya data dan informasi yang dapat membantu proses pengetahuan. Kedua, penciptaan pengetahuan merupakan proses sosial, tercipta melalui interaksi antara individu-individu dalam kehidupan sehari-hari mereka. Manajemen pengetahuan berhubungan erat dengan memori organisasi sebagai gudang pengetahuan.

Berdasarkan kepentingan tersebut maka pemanfaatan media secara inovatif akan menjadi jembatan komunikasi yang sanggup mengajak masyarakat menyampaikan aspirasinya dan merasakan nikmatnya berdemokrasi. *E-Government* diharapkan tidak menjadi produk pemerintah dengan pemerintah dengan persepsi minus di mata masyarakat, untuk itu maka dibutuhkan pembentukan media pendukung lainnya agar tercipta rangkaian media yang dapat membangun iklim keterbukaan yang sebenarnya. Untuk itu maka departemen-departemen yang ada di pemerintahan perlu menerapkan Manajemen Pengetahuan (*Knowledge Management*) dalam Upaya Implementasi Konsep *E-Government*, sehingga dapat terwujud transparansi terhadap masyarakat, layanan yang cepat, (*faster*), baik (*better*), dan murah (*cheaper*).

Kemudian manfaat dari manajemen pengetahuan Menurut *Chase International Survey* (Widayana, 2005:21) ada beberapa manfaat *knowledge management* dalam perusahaan, diantaranya adalah:

1. Meningkatkan pengambilan keputusan

Meningkatkan pengambilan keputusan artinya dengan jelas bahwa setiap keputusan yang diambil atas dasar informasi dan pengalaman yang ditinjau dari berbagai aspek. Misal: *Knowledge sharing* yang selalu membahas dinamika pasar dan tuntutan kebutuhan pelanggan, membuat perusahaan selalu berorientasi untuk menjual apa yang benar-benar disukai dan di butuhkan oleh pasar.

2. Meningkatkan respon terhadap pelanggan

Meningkatkan respon terhadap pelanggan artinya orientasi dan respon terhadap pelanggan tidak lagihanyamenjaditanggungjawabpemasarandancostumer *service*, namun menjadi bagian dariseluruh organisasi.

3. Meningkatkan efisiensi terhadap pelanggan

Meningkatkan efisiensi terhadap pelanggan artinya efisiensi cara kerja dan proses yang selalu dievaluasi akan membuat organisasi dapat bekerja lebih cerdas dalam memanfaatkan seluruh sumber daya yang ada dari waktu ke waktu. Meningkatkan jumlah produk atau jasa, dan meningkatkan kemampuan dalam berinovasi

E. Mewujudkan Manajemen Pengetahuan

Manajemen pengetahuan harus mampu memotret peta pengetahuan yang dimiliki dan dibutuhkan oleh organisasi, baik public maupun organisasi bisnis. Peta pengetahuan dikembangkan oleh Zack (1999) memberikan kerangka kondisi internal organisasi yaitu profil pengetahuan yang dimiliki saat *invis-à-vis*, profil pengetahuan yang dibutuhkan, juga gambaran kondisi eksternal yaitu pengetahuan yang dimiliki oleh organisasi saat ini *vis-a-vis*.

Bila organisasi hanyamemiliki pengetahuan inti, sementara para pesaing memiliki pengetahuan lanjut, maka organisasi berada pada posisisesat, terbelakang atau *straggler*. Keadaan akan lebih parah dalam masalah (*at risk*) bagi organisasi/perusahaan yang pesaingnya mempunyai pengetahuan inovatif. Sebaliknya, bila pesaing memiliki pengetahuan inti, sementara perusahaan memiliki pengetahuan lanjut, maka perusahaan dalam posisi pemimpin pasar (*market leader*).

Dalam suatu organisasi, baik bisnis maupun organisasi public, implementasi manajemen pengetahuan didukung berbagai faktor, sebagai pendukung keberhasilan organisasi yang bersangkutan. Faktor-faktor pendukung manajemen pengetahuan tersebut yaitu seperti berikut:

1. Faktor manusia, karena pengetahuan itu berada pada pikiran manusia. Semakin cerdas dan profesionalnya manusia ssemakin banyak pengaruhnya pada organisasi.

2. Kepemimpinan, peran yang sangat kritis yang harus dijalankan adalah membangun visi yang kuat yaitu visi yang dapat menggerakkan seluruh anggota dan sumber daya organisasi.
3. Teknologi, perkembangan teknologi dan informasi yang sudah membudaya ke semua aspek kehidupan manusia membuat penggunaan teknologi informasi menjadi salah satu manajemen pengetahuan. Di samping itu, menjadi media pendistribusian pengetahuan dalam mengeksekusi berbagai proses manajemen pengetahuan, yaitu akuisisi pengetahuan, kondifikasi pengetahuan dan validasi, serta pemeliharaan pengetahuan.
4. Organisasi, dikaitkan dengan penggunaan aspek operasional dari asset asset pengetahuan termasuk fungsi proses struktur organisasi formal, informal, ukuran dan indicator pengendalian, proses penyempurnaan dan rekayasa proses bisnis serta pelayanan publik.
5. Pembelajaran organisasi mempunyai aktivitas, yaitu penyelesaian masalah secara sistematis, pengujian pendekatan baru, belajar dari pengalaman masa lalu, belajar dari praktik yang terbaik dan transfer pengetahuan secara cepat dan efisien ke seluruh organisasi.

Menurut Setiarso (2009), kemajuan daya saing organisasi banyak ditentukan oleh manajemen pengetahuan (*knowledge management*) yang dapat merespons lingkungan dan perubahan sistem pasar. Penerapan *knowledge management* pada suatu organisasi merupakan proses panjang, yang mencakup perubahan perilaku semua karyawan dan manajer serta pihak-pihak yang berkaitan dengan organisasi. Upaya mengubah perilaku ini bukanlah kegiatan masa kini saja, tapi persoalannya sekarang adalah mensinkronkan upaya perubahan ini dengan keseluruhan strategi pelaksanaan organisasi. Beberapa teknik *knowledge management* sudah dilakukan sejak dulu. Misalnya, pengaktifan komunitas praktisi sudah sejak lama menjadi perhatian dari hubungan masyarakat internal (*internal public relations*), di samping itu pangkalan data *knowledge* harus memperhatikan ciri-ciri yang sama dengan pangkalan data dalam sistem informasi.

Persoalannya sekarang adalah bagaimana teknik-teknik *knowledge management* ini mirip dengan teknik-teknik “tradisional” yang kemudian menjadi relevan dengan perubahan organisasi. Selain ketiga hal tersebut di atas, Birkinshaw (2001) juga menekankan tiga kenyataan yang sangat mempengaruhi berhasil tidaknya *knowledge management*, yaitu seperti berikut:

1. Penerapannya tidak hanya menghasilkan *knowledge* baru, tetapi juga mendaur ulang *knowledge* yang sudah ada.
2. Teknologi informasi belum sepenuhnya bisa menggantikan fungsi fungsi jaringan sosial antar anggota organisasi.
3. Sebagian besar organisasi tidak pernah tahu apa yang sesungguhnya mereka ketahui. Banyak *knowledge* penting yang harus ditemukan lewat upaya upaya khusus, padahal *knowledge* itu sudah dimiliki sebuah organisasi sejak lama.

Pada organisasi modern saat ini, pandangan tentang manajemen perubahan bersinggungan pula dengan cara mereka memberlakukan *knowledge* sebagai modal intelektual. Organisasi yang mencoba menerapkan system organisasi manajemen pengetahuan (*Organizational Knowledge Management Systems /OKMS*) merupakan organisasi yang bertindak sebagai katalis dan pengelola *knowledge* yang akan mengidentifikasi, memahami, dan menguasai *knowledge* di bidang tertentu. Dengan begitu, organisasi tersebut akan menjadi suatu organisasi yang profesional dalam perannya sebagai pengelola *knowledge* bidang tertentu. Diperlukan upaya untuk mendorong terjadinya dan dihargainya suatu *knowledge sharing*, misalnya bidang tertentu melalui kontak pribadi atau jaringan yang dihasilkan dari dua hal, yaitu dari *tacit knowledge* para pakar bidang tertentu yang berasal dari *knowledge* individu atau kelompok mengenai pengalaman mereka, sedangkan *explicit knowledge* dapat berupa proses, metode, cara, pola, dan pengalaman. Penguasaan terhadap kedua *knowledge* tersebut dipahami dan dikuasai oleh organisasi, *knowledge* akan menjadi asset dari organisasi tersebut.

F. E-Government Architecture

Knowledge Management System (KMS) atau sistem manajemen pengetahuan adalah suatu sistem TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) dalam pengertian sebuah sistem aplikasi yang mengkombinasikan dan mengintegrasikan fungsi untuk sebuah perlakuan kontekstual terhadap masing – masing pengetahuan eksplisit dan tasit, selama sebuah organisasi atau bagian organisasi tersebut menjadi target dari tindakan manajemen pengetahuan. Tujuan utama dari KMS adalah untuk mendukung dinamika pembelajaran organisasional dan keefektifan organisasi tersebut.

Arsitektur Knowledge Management atau Arsitektur Manajemen Pengetahuan adalah deskripsi tentang komponen dan kapabilitas serta keterkaitan atau interrelationship antar komponen dalam merealisasikan keuntungan dan manfaat *Knowledge Management* terhadap perusahaan. “*Elemen-elemen arsitektur Knowledge Management* adalah *Strategi Knowledge*

Management Visi, Misi dan *Objective strategis* dari *Knowledge Management* yang selaras dengan visi, misi dan *objective strategis* perusahaan.

Pengetahuan Arsitektur adalah Arsitektur Pengetahuan dapat dianggap sebagai prasyarat untuk berbagi pengetahuan. Infrastruktur dapat dilihat sebagai kombinasi dari orang, konten, dan teknologi. Komponen-komponen ini tidak dapat dipisahkan dan saling tergantung pada 3 indikator berikut ini:

1. Manusia

Peran manusia dalam sistem KM arsitektur adalah pengetahuan, manajer, pelanggan, dan pemasok. Sebagai langkah pertama dalam arsitektur pengetahuan, tujuan kami adalah untuk mengevaluasi informasi/dokumen yang ada yang digunakan oleh orang-orang, aplikasi yang dibutuhkan oleh mereka, orang mereka biasanya menghubungi untuk solusi, asosiasi mereka berkolaborasi dengan, email resmi mereka mengirim/menerima, dan *database* yang biasa mereka akses. Semua sumber bantuan tersebut di atas untuk membuat profil karyawan, yang kemudian dapat digunakan sebagai dasar untuk merancang sistem manajemen pengetahuan. Ide di balik menilai inti orang adalah untuk melakukan pekerjaan yang layak dalam kasus menugaskan konten pekerjaan kepada orang yang tepat dan memastikan bahwa aliran informasi yang sekali terhalang oleh departemen

2. Inti

Tujuan dari inti teknis untuk meningkatkan komunikasi serta memastikan berbagi pengetahuan yang efektif.

3. Teknologi

Teknologi memberikan banyak peluang untuk mengelola pengetahuan tacit di daerah komunikasi. Jaringan komunikasi membuat link antara database yang diperlukan. Berikut ini teknis jangka dimaksudkan untuk merujuk pada totalitas hardware yang dibutuhkan, software dan sumber daya khusus manusia.

a. Proses

- Identifikasi langkah untuk penerapan Knowledge Management.
- Memastikan bahwa strategi Knowledge Management selaras dengan strategis perusahaan.

b. Faktor pendukung keberhasilan

- Kejelasan arah.

- Komitmen dan disiplin yang tinggi bagi seluruh stakeholder.
- Pemimpin yang visioner.

BAB IX

RESIKO DAN EVALUASI KEGAGALAN E-GOVERNMENT

A. Pendahuluan

Resiko dan Evaluasi Kegagalan *E-Government* terdapat berbagai dampak potensial seperti disintermediasi pemerintah dan warganya, dampak pada faktor-faktor ekonomi, sosial, dan politik, kerentanan terhadap serangan *cyber*, dan gangguan terhadap *status quo* di daerah-daerah. Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-Government* adalah manifestasi keseriusan pemerintah dalam penyelenggaraan fungsi pemerintahan dengan memanfaatkan infrastruktur teknologi informasi (TI). Melalui Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 pemerintah menginstruksikan kepada beberapa pejabat lembaga pemerintahan termasuk gubernur dan bupati/walikota untuk mengambil langkah-langkah demi terlaksananya *E-Government* secara nasional, merumuskan dan melaksanakan rencana tindak lanjut dan berkordinasi dengan Menteri Negara Komunikasi dan Informasi, dan melaksanakan instruksi dengan sebaik-baiknya (Instruksi Presiden, 2003).

Secara umum pengimplementasian *E-Government* diyakini akan memperbaiki kinerja pengelolaan pemerintahan di Indonesia. Maraknya korupsi di Indonesia dan rendahnya kepercayaan investor asing terhadap pemerintah Indonesia menunjukkan rendahnya kualitas manajemen pemerintahan Indonesia. Pengelolaan lembaga/instansi secara elektronik baik swasta maupun pemerintahan selain meningkatkan transparansi, juga bisa meningkatkan efisiensi (menurunkan biaya dan meningkatkan efektivitas/meningkatkan daya hasil).

Evaluasi *E-Government* di Indonesia dilakukan secara berkala oleh Direktorat *E-Government* Kemkominfo melalui Pemingkatan *E-Government* Indonesia (PeGI). Hasil rata-rata evaluasi juga menunjukkan pola yang fluktuatif. *E-Government* dinilai 'kurang' pada 2012, 'baik' pada 2013, 'kurang' pada 2014, dan 'baik' pada 2015. Penyelenggara pemerintahan memutuskan untuk mengimplementasikan *E-Government* karena percaya bahwa dengan melibatkan teknologi informasi di dalam kerangka manajemen pemerintahan maka akan memberikan sejumlah manfaat seperti:

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat dan komunitas negara lainnya.
- b. Memperbaiki proses transparansi dan akuntabilitas di kalangan penyelenggara pemerintahan
- c. Mereduksi biaya transaksi, komunikasi, dan interaksi yang terjadi dalam proses pemerintahan

d. Menciptakan masyarakat berbasis komunitas informasi yang lebih berkualitas.

B. Kontroversi *E-Government*

B.1 Keuntungan Penggunaan *E-Government*

Secara garis besar *E-Government* mempunyai banyak keuntungan, antara lain:

- Peningkatan kualitas pelayanan. Pelayanan publik dapat dilakukan selama 24 jam, berkat adanya teknologi internet.
- Dengan menggunakan teknologi online, banyak proses yang dapat dilakukan dalam format digital, hal ini akan banyak mengurangi penggunaan kertas (*paperwork*). Proses akan menjadi lebih efisien dan hemat.
- Database dan proses terintegrasi (akurasi data lebih tinggi, mengurangi kesalahan identitas dan lain-lain).
- Semua proses dilakukan secara transparan, karena semua proses berjalan secara online.

B.2 Kekurangan

Kelemahan utama tentang *E-Government* adalah:

- Kurangnya kesetaraan dalam akses publik ke internet,
- Keandalan informasi di web, dan
- Agenda tersembunyi dari kelompok pemerintah yang dapat mempengaruhi dan opini publik menjadi bias.

C. Dampak Potensial Penerapan Dan Perancangan *E-Government*

Ada banyak pertimbangan dan dampak potensial penerapan dan perancangan e-government, termasuk disintermediasi pemerintah dan warganya, dampak pada factor-faktor ekonomi, sosial, dan politik, kerentanan terhadap serangan *cyber*, dan gangguan terhadap *status quo* di daerah-daerah.

a. *Hyper-surveilans*

Peningkatan kontak antara pemerintah dan warganya berjalan dua arah. Setelah pemerintah mulai mengembangkan dan menjadi lebih canggih, warga akan dipaksa untuk berinteraksi secara elektronik dengan pemerintah pada skala yang lebih besar. Hal ini berpotensi menyebabkan kurangnya privasi untuk sipil sebagai pemerintah mereka memperoleh lebih banyak informasi tentang mereka. Dalam skenario terburuk, dengan begitu banyak informasi yang berlalu elektronik antara pemerintah dan warga sipil, seorang totaliter seperti sistem bisa berkembang. Ketika pemerintah memiliki akses mudah ke informasi yang tak terhitung jumlahnya pada warganya, privasi hilang.

b. Biaya

Meskipun "jumlah luar biasa dari uang yang telah dikeluarkan" pada pengembangan dan implementasi e-government, ada yang mengatakan telah menghasilkan hanya produk biasa-biasa saja. Hasil dan efek dari percobaan pemerintah berbasis internet seringkali sulit untuk mengukur atau tidak memuaskan.

c. Tidak Terjangkau oleh Semua Masyarakat

Sebuah situs *E-Government* yang menyediakan akses web dan dukungan sering tidak menawarkan potensi untuk mencapai banyak pengguna termasuk mereka yang tinggal di daerah terpencil, yang tinggal di rumah, memiliki tingkat melek huruf yang rendah, dan masyarakat garis kemiskinan.

d. Rasa Palsu Transparansi dan Akuntabilitas

Penentang *E-Government* berpendapat bahwa transparansi secara online pemerintah meragukan karena dikelola oleh pemerintah sendiri. Informasi dapat ditambahkan atau dihapus dari mata publik. Sampai hari ini, sangat sedikit organisasi memantau dan memberikan akuntabilitas untuk modifikasi ini. Mereka yang melakukannya, seperti Amerika Serikat 'OMBWatch dan Proyek Akuntabilitas Pemerintah, sering relawan nirlaba. Bahkan pemerintah sendiri tidak selalu melacak informasi yang mereka sisipkan dan hapus. Kemudian, Menurut Jazi Eko Istiyanto dalam tulisannya yang berjudul Aspek-Aspek Keamanan pada Infrastruktur *E-Government* menjelaskan bahwa aspek *security* sangat luas. *Security* yang sempurna tidak mungkin dicapai tetapi *security* dapat ditingkatkan. *IT security officer* harus berpacu dengan *hacker*, *cracker*, *script kiddies*, *virus creator*, dsb. dalam menjaga *security system*. Cara pandang *technology centric* tidak mencukupi, harus dikombinasikan dengan aspek-aspek *administrative* dan *social*. Kalau *security* kita terjemahkan sebagai penjagaan asset dari kerusakan/kehancuran maka aspeknya menjadi luas sekali. Tabel dibawah ini merangkum beberapa aspek (yang masih dapat dikembangkan) yang merupakan *checklist* untuk pencapaian *security system e-commerce* (Sherwood, 1999), yang dalam makalah ini diidentikkan dengan *E-Government*. Kedisiplinan, kejujuran, dan ketelitian karyawan pada semua tahapan informasi (koleksi data, pengolahan transaksi, penyimpanan, *backup*, pelaporan, operator jaringan, dsb.) merupakan modal utama tercapainya sistem yang *secure* dan *reliable*.

Ancaman Operasional	Keterangan
Resiko Lingkungan Operasi dan Fasilitas	Kehilangan atau kerusakan kemampuan operasional yang diakibatkan oleh masalah-masalah yang muncul di tempat kerja, fasilitas, layanan atau peralatan
Resiko Kesehatan dan Keselamatan	Ancaman atas kesehatan dan keselamatan staff, konsumen, dan anggota publik
Resiko Keamanan Informasi	Terbukanya/termodifikasinya informasi rahasia, atau kehilangan availabilitas informasi, atau penggunaan informasi secara tidak pada tempatnya
Resiko <i>Framework</i> Kendali	Kekurangan dalam rancangan atau kinerja dari infrastruktur manajemen resiko yang ada
Resiko Pemenuhan Hukum dan Regulasi	Kegagalan memenuhi persyaratan hukum atau regulasi, <i>standard</i> pelaporan dan perpajakan, kontrak, atau kegagalan kontrak untuk melindungi aset bisnis
Resiko Reputasi	Efek negative dari opini public, opini konsumen, reputasi pasar dan kerusakan atas nama baik (merek) yang diakibatkan oleh kegagalan mengelola relasi publik
Resiko Strategik	Kegagalan memenuhi sasaran strategic jangka panjang termasuk ketergantungan pada <i>outcome</i> yang telah diestimasikan atau direncanakan yang mungkin ada pada kendali pihak ketiga
Resiko Pemrosesan dan Perilaku	Masalah yang timbul dengan layanan atau pengiriman produk yang diakibatkan oleh kegagalan kendali internal, sistem informasi, integritas karyawan, kesalahan atau kelemahan dalam prosedur operasional
Resiko Teknologi	Kegagalan merencanakan, mengelola, dan memonitor kinerja proyek-proyek yang berkaitan dengan teknologi, layanan produk, proses, staff, dan delivery
Resiko Manajemen Proyek	Kegagalan merencanakan dan mengelola sumberdaya yang diperlukan untuk mencapai sasaran taktis proyek yang mengakibatkan pembengkakan biaya dan/atau waktu atau bahkan kegagalan teknis suatu proyek atau kegagalan untuk mengelola aspek integrase dengan bagian-bagian yang sudah ada dari bisnis beserta dampaknya

Resiko Kriminal dan Tindakan Asusila	Kehilangan yang diakibatkan oleh <i>fraud</i> , pencurian, keteledoran yang disengaja, ketidakdisiplinan, vandalism, sabotase, dsb.
Resiko Sumberdaya Manusia	Kegagalan merekrut, mengembangkan atau melatih karyawan dengan keterampilan dan pengetahuan yang tepat atau kegagalan mengelola relasi dengan karyawan
Resiko Pemasok	Kegagalan untuk mengevaluasi secara mencukupi mengenai kemampuan pemasok yang mengakibatkan kegagalan rantai pasokan atau deliveri barang ataupun jasa tetapi dengan kualitas sub-standar
Resiko Informasi Manajemen	Ketidakcukupan, ketidakakuratan, ketidaklengkapan, atau kelambatan penyediaan informasi untuk mendukung proses pengambilan keputusan oleh manajemen.
Resiko Etika	Kerusakan yang diakibatkan oleh praktek bisnis yang tidak etis, termasuk bisnis dari partner. Ini menyangkut diskriminasi rasial, diskriminasi religi, eksploitasi anak-anak sebagai karyawan, polusi, dsb.
Resiko Geo-Politik	Kehilangan atau kerusakan yang diakibatkan oleh ketidakstabilan politik, atau oleh rendahnya kualitas infrastruktur ataupun oleh perbedaan dan kesalahpahaman kultural.
Resiko Kultural	Kegagalan untuk menangani aspek kultural yang mempengaruhi karyawan, konsumen, publik, <i>stakeholder</i> . Ini meliputi bahasa, agama, moralitas, standard pakaian, dsb.
Resiko Cuaca dan Iklim	Kehilangan atau kerusakan yang diakibatkan oleh kondisi cuaca yang keras, seperti angin rebut, banjir, suhu panas, kekeringan, dsb.

Tabel 4. Topik-topik umum pada Analisis Ancaman Operasional (Sherwood, 1999)

Unsur dan Faktor Penerapan *E-Government*. Unsur-unsur penerapan menurut Wahab (1990, h.45) meliputi:

- a. Adanya program yang dilaksanakan.
- b. Adanya kelompok target.
- c. Adanya pelaksanaan.

Penerapan *E-Government* menurut penjelasan di atas mempunyai unsur penting yaitu program, target dan pelaksanaan dalam mewujudkan tujuan yang diinginkan. Untuk kegagalan sebuah program *E-Government* menurut Azis dalam Kumorotomo (2009, hal.7) dibagi menjadi tiga permasalahan, yaitu:

- a. Masalah Budaya
 - Resistensi dan penolakan.
 - Kurangnya kesadaran pada manfaat dan penghargaan terhadap teknologi.
 - Keengganan berbagi data dan informasi.
- b. Masalah Kepemimpinan
 - Terjadi konflik kepentingan antara pemerintah pusat dan daerah.
 - Belum tersosialisasikan peraturan dan belum merata penerapan.
 - Anggaran dalam pengembangan *E-Government* sistem dalam APBN/ APBD belum menjadi prioritas.
- c. Masalah Infrastruktur
 - Adanya ketimpangan digital.
 - Ketersediaan infrastruktur masih terpusat di kota-kota besar.
 - Ketidaktetapan peraturan dalam sistem pelayanan publik di Indonesia.

Untuk meminimalisir permasalahan penerapan *E-Government* diatas, faktor yang harus diperhatikan menurut Indrajit (2002, hal.27), berupa:

- a. Faktor teknologi.
- b. Faktor ekonomi.
- c. Faktor globalisasi.
- d. Faktor lokal

Menurut Kumorotomo rujukan tentang *E-Government* selalu mengarah kepada upaya pembuatan website oleh lembaga pemerintah. Mengenai pengembangan *website* oleh lembaga pemerintah, *ASPA (American Society for Public Administration)* menyebutkan lima tahapan sebagai berikut:

- a. *Emerging*: tahap di mana pemerintah hanya menampilkan *website* sebagai sumber informasi alternatif.
- b. *Enhanced*: sudah terdapat peningkatan dalam informasi yang ditampilkan sehingga *website* menjadi lebih dinamis.

- c. *Interactive*: ada fasilitas untuk mengunduh (*download*) formulir, interaksi melalui surel (surat elektronik, *e-mail*), dan tersedia fitur bagi pengguna (*user*) untuk berinteraksi.
- d. *Transactional*: pengguna dapat berinteraksi secara *online* melalui fasilitas *online payment*.
- e. *Seamless*: tingkatan yang paling canggih berupa integrasi penuh layanan publik secara *on-line*.

Sementara itu, sebagian pakar dari Indonesia lebih menyederhanakan tahapan-tahapan pengembangan *E-Government* ini dengan meringkasnya menjadi tiga tahapan pokok (Djunaedi, 2002), yaitu:

- 1) tahap informatif,
- 2) tahap interaktif, dan
- 3) tahap transaktif.

Tahap informatif berarti bahwa pembukaan situs *web* oleh organisasi pemerintah sebatas digunakan sebagai sarana penyampaian informasi mengenai kegiatan pemerintahan di luar media elektronik maupun *non*-elektronik yang selama ini ada. Tahap interaktif berarti penggunaan teknologi internet yang memungkinkan kontak antara pemerintah dan masyarakat melalui situs *web* dapat dilakukan secara *online* sehingga lebih intensif dan terbuka.

Tahap transaktif adalah penggunaan teknologi internet yang memungkinkan transaksi pelayanan publik melalui situs *web*, melakukan pengunduhan formulir, membayar pajak, asuransi publik, dan sebagainya. Diantara organisasi publik di Indonesia, tahapan *E-Government* yang terjadi masih berbeda-beda. Disamping karena perbedaan infrastruktur dan sumberdaya manusia di seluruh wilayah tanahair, perbedaan itu juga terjadi karena kondisi geografis serta perkembangan ekonomi setiap daerah yang sangat beragam.

Adanya fenomena digital *divide* bahkan di tingkat wilayah yang sama, bahwa teknologi informasi memang lebih bias perkotaan (*urban bias*) karena ketimpangan infrastruktur yang menunjang penggunaan teknologi digital. Aplikasi interaksi yang digunakan antara lain adalah:

- a. Buku tamu,
- b. Forum,
- c. *Chatting*,
- d. Tautan kontak (*link*), dan
- e. Jajak-pendapat (*polling*).

Namun kebanyakan aplikasi interaksi itu ternyata belum dimanfaatkan secara optimal. Buku tamu sekadar menampilkan keluhan masyarakat dan tidak menampilkan tanggapan dari

webmaster, pejabat atau staff birokrat yang berkompeten. Forum diskusi kebanyakan masih kosong dan tidak ada aktivitas. Beberapa situs web bahkan hanya sekadar menambahkan ruang ini tetapi sama sekali tidak ada aktivitas di dalamnya. Fasilitas chatting lebih sering hanya digunakan antar pengguna (*user*), bukan sebagai sarana dialog antara warga dan pejabat pemerintah tentang hal-hal yang penting seperti pelayanan publik. Fasilitas *polling* sebenarnya sangat strategis untuk menjaring aspirasi warga mengenai kebijakan tertentu yang sudah atau akan diambil oleh pemerintah daerah. Namun kebanyakan fasilitas ini belum digunakan sebagaimana mestinya.

D. Masalah Pokok Aplikasi *E-Government*

Kumorotomo (2012) menjelaskan tentang Masalah Pokok Aplikasi *E-Government* melalui bagan berikut ini:



Gambar 6. Masalah Pokok Aplikasi *E-Government*

Bagan di atas menunjukkan bahwa persoalan yang dihadapi dalam pengembangan *E-Government* di tingkat pusat maupun di tingkat daerah saling kait-mengait antara masalah pengembangan infrastruktur, kepemimpinan, dan budaya masyarakat kita. Beberapa peneliti telah melakukan penelitian tentang factor-faktor penentu keberhasilan implementasi *E-Government*. Torki Altameem, Mohammad Zairi dan Sarmad Alshawi (2006) dalam paper mereka menunjukkan factor-faktor penentu keberhasilan yang dikelompokkan pada tiga kelompok yaitu faktor tata kelola, faktor teknis dan faktor organisasi.

Luiz Anotonio Joia (2005) melakukan penelitian G2G *E-Government* dengan studi kasus institusi keuangan di Brazil. Dari studi literatur dan analisa wawancara, disimpulkan bahwa faktor penentu keberhasilan G2G *E-Government* ada tiga yaitu keamanan, budaya organisasi dan pelatihan.

BAB X

E-GOVERNMENT DI MASA DEPAN

A. Pendahuluan

Pengembangan *E-Government* di masa mendatang membutuhkan kemampuan sumberdaya manusia dalam memahami dan menjalankan Teknologi Informasi dan Komunikasi/TIK dan khususnya teknologi Internet. Ada beberapa kendala penggunaan TIK yang dapat menurunkan produktivitas SDM sehingga kendala-kendala tersebut perlu diketahui dan diantisipasi. Juga dijelaskan bahwa *E-Literacy* (atau melek teknologi elektronik, khususnya teknologi Internet) sangat strategis bagi pengembangan *E-Government* di tingkat pusat maupun tingkat daerah.

Secara umum pengertian *E-Government* adalah sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis internet. Layanan ini diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Dengan memanfaatkan internet, maka akan muncul sangat banyak pengembangan modus layanan dari pemerintah kepada masyarakat yang memungkinkan peran aktif masyarakat, dengan harapan masyarakat dapat secara mandiri melakukan registrasi pelayanan, memantau proses penyelesaian, melakukan secara langsung untuk setiap pelayanan publik. Semua hal tersebut dapat dilakukan dengan bantuan teknologi internet serta dapat dilakukan dari mana saja dan kapan saja.

Harus diakui bahwa kendala aplikasi *E-Government* di Indonesia antara lain karena belum ada 25% masyarakat Indonesia yang punya akses dan bisa memanfaatkan arus informasi yang beredar sangat cepat melalui Internet. Namun sebagaimana teknologi di bidang yang lain, para perumus kebijakan dan pimpinan organisasi juga harus bisa mengantisipasi kemungkinan pengaruh buruk dari pemakaian teknologi Internet yang kurang produktif. Sebagaimana disinggung sebelumnya, penggunaan akses Internet yang sangat cepat dengan teknologi broadband memang memberi keleluasaan yang luar biasa bagi para pegawai untuk memperoleh informasi dari dalam maupun dari luar negeri. Tetapi jika tidak dikontrol dengan baik, kegiatan dengan Internet juga bisa menurunkan produktivitas dari para pegawai sendiri. Tanpa disadari, kegiatan dengan Internet akan menghabiskan waktu para pegawai tanpa memberi manfaat bagi pegawai yang bersangkutan maupun kinerja organisasi secara keseluruhan. Untuk di Indonesia, mungkin masalah ini belum banyak disadari dan belum menjadi isu pokok karena koneksi *Internet broadband* dalam organisasi publik masih sangat jarang. Namun demikian kita harus dapat mengantisipasi hal ini untuk supaya rancangan aplikasi *E-Government* tidak justru mengakibatkan kegiatan dalam organisasi publik yang kurang produktif. Berikut ini adalah

sepuluh macam kegiatan dengan Internet yang bisa mengurangi produktivitas kerja sebagaimana dikemukakan oleh Sydney Hazelton (2008).

a. *E-Mail*

Belum semua pegawai pemerintah mengenal fasilitas surel (surat elektronik) atau *email (electronic mail)* dengan baik. Tapi diantara generasi muda yang nanti akan menjadi staff birokrasi publik, *e-mail* sudah menjadi kebutuhan sehari-hari. Jika dikendalikan dan dipergunakan dengan baik, *e-mail* memang bisa membuat komunikasi antar-pribadi dan transfer dokumen berjalan sangat cepat dan efisien. Jauh lebih cepat dan efisien dibandingkan dengan faksimili apalagi surat pos biasa. Namun kegiatan dengan e-mail untuk sekadar menghabiskan waktu atau mengkomunikasikan hal-hal yang tidak relevan dengan pekerjaan tentu akan merugikan. Mengecek e-mail semestinya dibatasi setiap hari hingga dua kali saja, sebelum memulai pekerjaan dan setelah semua pekerjaan selesai.

b. Situs Jaringan Sosial

Banyak orang yang menghabiskan waktu dengan mengunjungi situs jaringan sosial seperti *Friendster, Facebook, MySpace* atau *Hi5* supaya tetap bisa berhubungan dengan teman sejawat atau keluarga. Masalahnya adalah bahwa semakin banyak orang yang menjadi lupa waktu dengan memanfaatkan jam-jam kantor untuk masuk ke situs ini, bermain, tukar-menukar gambar, dan sebagainya, tanpa peduli dengan kontribusinya pada pekerjaan pokok.

c. Forum

Situs ini biasanya menjadi ajang komunikasi bagi orang-orang yang memiliki hobi atau kegemaran yang sama. Salah satu yang terkenal adalah forum MyLot. Berbagai macam komunitas orang dengan hobi yang sama dapat mendiskusikan banyak hal di sini. Jika memang hobi itu menjadi pemicu untuk meningkatkan produktivitas dan bermanfaat bagi organisasi, tidak ada masalah. Tetapi jika forum-forum ini berkembang dan menghabiskan banyak waktu ketika orang bekerja di kantor-kantor pemerintah, tentu akan timbul masalah efisiensi yang besar.

d. *Messenger* dan *Chatting*

Ada banyak kegiatan sosial yang dapat dilakukan melalui Internet walaupun orang-orang di dalamnya sesungguhnya jarang bertemu secara fisik. Selain bicara lewat telepon, orang dapat menggunakan *Skype* dan tentu saja *e-mail*. Fasilitas untuk ngobrol secara online sudah semakin biasa dilakukan dengan menggunakan fasilitas

di *Yahoo*, *Google* atau *MSN Messengers*. Terdapat juga ruang ngobrol bagi anak-anak muda berbahasa Inggris yang difasilitasi oleh *Habbo*. Tetapi banyak orang yang mungkin lupa bertanya pada diri-sendiri: Berapa banyak waktu yang dihabiskan setiap harinya untuk ngobrol lewat dunia maya ini?

e. *YouTube*

Jika dulu untuk menonton rekaman video harus menyiapkan perangkat *video-player* sendiri di rumah dan mencari kaset video sesuai yang dikehendaki, sekarang ini orang dapat menonton *video-clip* setiap saat di Internet dengan mengunjungi *YouTube*. Banyak anak muda yang sering mengunduh dan mengoleksi rekaman video tersebut di hardisk untuk ditonton kembali suatu saat nanti. Selain mengoleksi video lucu, mereka juga mencari petunjuk-petunjuk praktis, keterampilan khusus, film, atau semacamnya. Tetapi tentunya keasyikan dengan *YouTube* di kantor tanpa disadari akan merupakan pemborosan waktu yang signifikan.

f. *Online Games*

Jika dulu orang hanya main game di komputer dengan program-program yang harus dibeli atau disalin sendiri, sekarang ini orang bisa terhubung ke Internet dan mencari game apapun sesuai keinginan. Dulu mungkin orang hanya main *Solitaire* atau *Minesweeper* yang tersedia dalam sistem operasi secara otomatis. Tetapi kini orang dapat main *Sudoku*, *Poker*, *Ragnarok*, atau bermain di *World of Warcraft* setiap saat dengan Internet. Jika tidak diawasi dengan baik, para pegawai di kantor akan cenderung ketagihan dengan berbagai macam game di Internet.

g. *Blog*

Belum banyak orang Indonesia yang paham cara membuat *blog* (kependekan dari *Weblog*) dan menggunakannya secara optimal. Tetapi angka peningkatan jumlah *blog* di Indonesia menunjukkan kenaikan sangat tajam. *Blog* memang merupakan sarana efektif untuk berkomunikasi ke dunia maya tanpa batas. Kreativitas di dalam *blog* memang akan menunjang orang yang bisa mengasah kemampuannya dalam menulis atau menciptakan informasi yang bisa bermanfaat buat diri sendiri dan orang lain. Tetapi bagaimanapun kegiatan mengotak-atik *blog* juga membutuhkan waktu sendiri. Yang menjadi masalah adalah bahwa waktu bekerja di kantor seringkali habis hanya untuk memunggah (*upload*) sesuatu di dalam *blog* yang sebenarnya tidak terlalu penting.

h. *Social Bookmarking*

Untuk mempromosikan blog atau situs pribadi, orang biasanya sangat menyukai situs social bookmarking seperti *Technocrati*, *Digg*, atau *StumbleUpon*. Di sini komunitas pemilik blog dengan minat yang serupa akan dapat diketahui dan pada umumnya orang akan bangga jika blog yang dimilikinya terkenal dan diakses oleh orang banyak. Tetapi kegiatan semacam ini tentu memakan waktu tersendiri.

i. *RSS Feed Reader*

RSS (Rich Site Summary) adalah fasilitas unik yang senantiasa terdapat di dalam blog. Dengan fasilitas shoutbox, shoutmix, atau semacamnya, orang akan dapat menuliskan komentar-komentar pendek dalam sebuah blog atau menanggapi komentar yang sudah ditulis orang lain sebelumnya. Tentu akan mengasyikkan untuk membaca komentar orang yang terkait diskusi dengan topik tertentu. Namun kegiatan memberi komentar dan membaca komentar orang lain untuk diskusi yang kurang bermanfaat selain akan menyita banyak waktu juga akan membuat orang akan terlupa pada pekerjaan pokoknya yang mungkin sudah terbengkalai.

j. *Statistik blog*

Jika sudah memiliki blog dan memasang statistics counter bagi para pengunjung blog tersebut, yang sering dilakukan oleh pemilik blog adalah melihat statistik kunjungan tadi. Di Indonesia, orang juga ingin membuat supaya blog yang dimilikinya menghasilkan uang dengan menambah *Google Adsense*. Dengan metode *pay/click* orang berharap akan dengan mudah meraup uang dari blog yang dimilikinya. Jika ini menjadi kecenderungan dan kegemaran setiap orang yang bekerja di dalam organisasi publik, tentu akan bermasalah dari segi efisiensi karena begitu banyaknya waktu yang dihabiskan untuk melakukan sesuatu yang di luar tugas pokoknya. Dengan demikian, jika selama ini paradigma administrasi publik mengenal patologi birokrasi yang terkait dengan sistem administrasi atau pelayanan publik konvensional, di masa mendatang kita akan melihat patologi birokrasi dalam bentuk yang lain. Seperti telah diuraikan, inefisiensi dalam birokrasi publik dapat terjadi karena kegagalan aplikasi *E-Government* yang disebabkan oleh berbagai macam faktor, tetapi juga dapat disebabkan oleh penggunaan teknologi Internet yang merupakan prasyarat dari e-gov itu sendiri.

Sebagai negara berkembang, tantangan bagi aplikasi *E-Government* memiliki dua sisi. Di satu pihak, kampanye untuk aplikasi *E-Government* dengan peningkatan *E-Literacy* adalah

sangat penting guna mengejar ketertinggalan dan memperkecil *digital divide* yang terjadi antara Indonesia dengan negara-negara maju. Di pihak yang lain para perumus kebijakan dan pimpinan organisasi publik yang telah menyediakan koneksi Internet dengan teknologi broadband harus waspada dengan kemungkinan kegiatan yang tidak produktif dengan Internet seperti yang sekarang ini sudah banyak terjadi diantara para pegawai di negara-negara maju.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Budi Setiawan (2013). Kajian Kesiapan Keamanan Informasi Instansi Pemerintah Dalam Penerapan E-Government, *Jurnal Masyarakat Telematika dan Informasi* Vol. 4 No. 2 November 2013 Hal.: 109-126.
- Al-Jaghoub, S, Al-Yaseen, H., & Al-Hourani, M. (2010). "Evaluation of awareness and acceptability of using e- Government services in developing countries: theCase of Jordan" *The Electronic Journal Information Systems Evaluation* Volume 13 Issue 1 2010, (pp1 - 8), available online at www.ejise.com.
- Akadun. (2009). *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung, Alfabeta.
- Andi Koswara, E. 2008. *E-Government Berbasis Open Source*. Jemberana Networking.
- Alfred Tat-Key-Ho. 2002. *Public Administration Review*. July/August 2002. Volume 62 No.4. Iowa State University. USA.
- Anonim (2007). *Panduan Umum Tatakelola Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional*. Jakarta: Depkominfo.
- Azis, Herry Abdul (2008). "Integrasi E-Government: Tantangan, Kebijakan dan Implementasi". Jakarta: Seminar Pelayanan Publik dan E-government, Bappenas, 19 Desember 2008.
- Bastian, 2003, Perkembangan "E-government" di Indonesia https://www.bappenas.go.id/files/8913/6508/2376/perkembangan-e-government-di-indonesia---oleh-bastian__20081223152111__1660__0.pdf.
- Carbonel, J.-C. (2008). Assessing IT security governance through a maturity model and the definition of a governance profile. *Information System Control Journal*, Vol.2, ISACA, 4. Department of Broadband Communications, and the Digital Economy- Australia. (2009). *CIO, CISO and Practitioner Guidance*. Australia: DBCDE Press.
- Depkominfo. *Cetak Biru (Blueprint) Sistem Aplikasi e-government bagi Lembaga Pemerintah Daerah*. 2003.
- Djunaedi, Achmad (2002). *Beberapa Pemikiran Penerapan E-Government dalam Pemerintahan Daerah di Indonesia*. Jogjakarta: Seminar FMIPA-UGM.
- Eka Purnamasari, 2019, *Kerjasama Indonesia – Korea Selatan Dalam Bidang E-Government*, *eJournal Ilmu Hubungan Internasional*, 2019, 7(4):1669-1682 ISSN 2477-2623 (online), ISSN 2477-2615 (print).
- Fabos, Bettina (2004). *Wrong Turn on the Information Superhighway: Education and the Commercialization of the Internet*. New York: Teachers College Press.
- Farisya Setiadi, dkk, 2011, *Model Government Knowledge Management System Untuk Mewujudkan Transparansi Dan Partisipasi Publik Pada Instansi Pemerintah*, dalam *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2011 (SNATI 2011)* Yogyakarta, 17-18 Juni 2011, ISSN: 1907-5022.

- Friedman, Thomas L. (2007). *The World Is Flat: A Brief History of the Twenty-first Century*. London: Picador.
- Garson, David (1999). *IT and Computer Applications in Public Administration: Issues and Trends*. London: IGP.
- Grant, Jon. P. 2010. "Electronic Government for Developing Countries". Report the ITU Telecommunication Development Sector's ICT Applications and Cybersecurity Division.
- Halvorsen, Thomas, et al. 2005. *On the Differences between Public and Private Sector Innovations*. Oslo: Publin Report.
- Hajjar, M., Daya, B., Ismail, A., dan Hajjar, H., An e-voting system for Lebanese elections, *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, (2006): 21-22.
- Han, Y., Hori, Y., & Sakurai, K. (2008). Security Policy Pre-evaluation towards Risk Analysis. International Conference on Information Security and Assurance (hal. 415). IEEE.
- Hazelton, Sydney (2008). Beware: Top 10 Time-Wasting Online Activities. www.webupon.com/Web-Talk.
- Hernikawati, Dewi. (2013). *Kajian Implementasi e-government Tingkat Provinsi di Indonesia*. Tugas Akhir: Fasilkom.
- Heeks, Richard (2003). "Most e-Government-for-Development Projects Fail: How Can Risks beReduced?". iGovernment Working Paper Series. Manchester: Institute for Development Policy and Management.
- Indrajit, R. E. 2002. *Electronic Government "Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teeknologi Digital"*. Yogyakarta:
- Indarjit, Richardus Eko dkk. 2005. *E-Government in Action*. Yogyakarta: Andi.
- Indrajit, Richardus Eko. (2006) *Electronic Government "Strategi Pembangunan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital"*. Yogyakarta, Andi. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 3, No. 12, Hal. 2145-2151.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government. 2003
- Irianti, Ana Frida. (2011) *Kemitraan Pemerintah dan Swasta dalam Pengelolaan Pariwisata*. Universitas Brawijaya. Malang, Skripsi yang tidak dipublikasikan.
- Jazi Eko Istiyanto, Ph.D, spek-Aspek Keamanan pada Infrastuktur e-Government <https://adoc.pub/aspek-aspek-keamanan-pada-infrastuktur-e-government-oleh-jaz.html>

- KBBI. 2012. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (online) <https://googleweblight.com>. Diakses pada tanggal 22 mei 2018, pukul 22:52 WITA.
- Kumurur Dkk, 2008, Penerapan E-Government Mendorong Terwujudnya Penyelenggaraan Pemerintahan Yang Baik Di Indonesia (Tanggapan Terhadap Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003), Jurnal EKOTON Vol. 8, No.2: 53-72, Oktober 2008
ISSN 1412-3487 http://repo.unsrat.ac.id/57/1/PENERAPAN_E-GOVERNMENT_MENDORONG_TERWUJUDNYA.pdf
- Kumorotomo, Wahyudi. (2012) “Kegagalan Penerapan E-Government Dan Kegiatan Tidak Produktif Dengan Internet”. Diakses melalui: [diakses pada tanggal 20 September 2014].
- Layne, K., dan Lee, J. 2001. Developing Fully Functional E-Government: A Four Stage Model. *Government Information Quarterly*, 18 (2).
- LAN RI. 2003. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (Buku I)*. Jakarta: LAN RI.
- Loura Hardjaloka & Varida Megawati Simarmata, 2011. *Jurnal Konstitusi*, Volume 8, Nomor 4, Agustus 2011 ISSN 1829-7706.
- Novi Prisma Yunita¹, Rudi Dwi Aprianto², Kondisi Terkini Perkembangan Pelaksanaan E-Government Di Indonesia: Analisis Website, Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi 2018 (SENTIKA 2018) ISSN: 2089-9815 Yogyakarta, 23-24 Maret 2018
- Mahmudi. (2007) *Kemitraan Pemerintah Daerah dan Efektivitas Pelayanan Publik*. *Sinergi*, Vol. 9 No. 1, Januari 2007 Hal.55.
- OECD. (2008). *Building an institutional framework for Regulatory Impact Analysis, guidance for policy maker*. Paris: OECD Press.
- Robert Schware (Editor). (2005). *E-Development: From Excitement to Effectiveness Global Information and Communication Technologies Department*. <http://documents.worldbank.org/curated/en/261151468325237852/pdf/341470EDevelopment.pdf>
- Sjamsuddin, Sjamsiar. (2006) *Kepemerintahan dan Kemitraan*. Malang, CV. Sofa Mandiri.
- Sinambela, L.P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasinya)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Solms, R. V., Thomson, K.-L., & Maninjwa, M. (2011). Information security governance control through comprehensive policy architectures. *IEEE*
- Sherwood, J., 1999: *Security Issues in Internet e-Commerce*, www.netigy.com

Stallings, W.H., 2001: Network Security Essentials, Prentice-Hall

Wawan Setiawan, S. Si, 2017. <https://bkpsdmd.babelprov.go.id/content/e-government>.

Yani Nurhadryani, 2009. Memahami Konsep E-Governance Serta Hubungannya dengan E-Government dan E-Demokrasi. *Seminar Nasional Informatika 2009*.

Yuliani Y.I Kaawoa, dkk, 2017, Rancang Bangun Sistem Manajemen Pengetahuan Untuk Mendukung Proses Pembelajaran Di Fakultas Teknik Universitas Sam Ratulangi, E-Journal Teknik Informatika Vol 12, No.1.

YP Anggana, dkk, 2015, Upaya Pengembangan E-Government Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi Dan UKM Kota Malang, Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 3, No.1.

Zafar, Ch.N. dan Pilkjaer, A. (2007). E-voting in Pakistan, Master Thesis, Departement of Business Administration and Social Sciences, Lulea University of Technology.

Zamora, C.G., Henriquez, F.R., dan Arroyo, D.O. (2005). SELES: An e-voting system for medium scale online elections. Proceedings of the 6th Mexican International Conference on Computer Science (ENC'05).

Zia, T. A. (2010). An Analytical study of IT security governance and its adoption on Australian Organisations. Australian information security management conference (hal. 183). Perth: Proceedings of the 8th Australian Information Security Mangement Conference, Edith Cowan University, Perth Western.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Inpres No. 3 tahun 2003, Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

Undang -Undang Republik Indonesia Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah.

eraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang kewenangan Provinsi sebagai daerah otonom.

INTERNET

Internet The World Bank Group, E-Government Definition.

<http://www.worldbank.org/publicsektor/egov/definition.htm>.