

MIMBAR ILMIAH

E-GOVERNMENT: PROTOTIPE INOVASI PELAYANAN PUBLIK

Oleh:

A. Aziz Zuhakim¹

ABSTRAKSI

Tulisan ini mencoba mendeskripsikan secara nyata bagaimana penerapan maupun pengembangan *e-Government* semestinya menjadi agenda penting pemerintah untuk mereformasi *mind set* birokrasi, yang selama ini terkesan kaku, lamban dan korup. Selanjutnya *e-Government* dapat dijadikan alat yang ampuh dalam mewujudkan inovasi pelayanan publik, karena *e-Government* merupakan konsep yang logis untuk menghasilkan produk layanan yang bernilai efisien, efektif, ekonomis dan berkeadilan bagi seluruh lapisan masyarakat. Baiknya penerapan *e-Government* di daerah perlu mendapatkan perhatian yang besar bagi pemerintah pusat untuk menyelaraskan dan menerapkannya secara menasional, sehingga *e-Government* tidak hanya dipahami oleh segelintir kelompok yang ingin perubahan, tapi perubahan itu harus dirumuskan menjadi agenda besar negara dalam menghadapi tantangan global. Maka kunci keberhasilan ada pada pimpinan yang visioner untuk berkomitmen melakukan perubahan birokrasinya melalui penerapan *e-Government* untuk meningkatkan pelayanan publik yang baik bagi terciptanya kesejahteraan masyarakat (*welfare state*).

Kata Kunci: *e-Government, Inovasi, Pelayanan Publik*

A. Pendahuluan

e-Government dikenal sejak akhir 1980-an di Eropa dan mulai dikenal secara formal oleh Pemerintah Amerika Serikat pada tahun 1993. Saat ini *e-Government* telah memberikan warna baru bagi negara-negara di belahan dunia, dimana negara-negara berkembang saat ini telah melakukan fokus pada pengembangan TIK selama dua dekade terakhir dan sebagai hasilnya telah diakui bahwa TIK sangat penting sebagai katalisator pembangunan ekonomi. Sedangkan lembaga pemerintah di negara maju telah mengambil langkah-langkah progresif terhadap penggunaan web dan TIK, menambahkan koherensi untuk semua kegiatan-kegiatan lokal di internet, memperluas akses lokal dan keterampilan, membuka layanan interaktif untuk debat lokal, dan meningkatkan partisipasi warga dan pengelolaan wilayah (Graham dan Aurigi, 1997).

Secara filosofis penerapan *e-Government* merupakan bentuk kerja birokrasi yang secara dinamis mengalami distorsi pada lingkungan eksternal organisasi atau adanya tuntutan yang mengharuskan suatu perubahan (Zuhakim, 2012: 5).

¹ Dosen Prodi Ilmu Administrasi Negara Fisip Unihaz untuk Matakuliah *elektronik Government (e-Gov)*

Berdasarkan pemahaman tersebut, maka diketahui secara jelas bahwa penerapan e-Government merupakan bagian dari perubahan mindset birokrasi, yang selama ini dianggap lambat dan memiliki banyak celah untuk terjadinya kesalahan.

Namun di dalam penerapan e-Government perlu adanya perencanaan dan desain model yang matang dengan melihat beberapa kebutuhan berikut: 1) adanya kesesuaian antara visi, misi dan tujuan e-Government dengan visi, misi dan tujuan pemerintahan; 2) adanya penyesuaian antara sistem informasi data dengan proses birokrasi; 3) strategi yang tepat guna; 4) memiliki proses yang terstruktur dan bertahap; dan 5) adanya dukungan sumber daya manusia maupun finansial yang sangat memadai. (Zulhakim, 2012: 6).

Sejalan dengan penjelasan diatas, maka penerapan e-Government diharapkan dapat mewujudkan praktek pemerintahan yang lebih efisien dan efektif dalam proses pelaksanaan pelayanan publik. Sehingga pelayanan yang diharapkan dapat lebih terjangkau, dengan diperluasnya akses publik untuk memperoleh informasi. Selanjutnya dengan penerapan e-Government tersebut, maka terciptalah asas akuntabilitas, transparansi dan partisipasi publik yang tinggi terhadap pemerintahan. Dapat disimpulkan bahwa penerapan e-Government memberikan makna pelayanan institusi pemerintah yang dapat meminimalisir kerja birokrasi dan akhirnya pelayanan yang efisien, efektif, ekonomis dan berkeadilan bagi masyarakat secara luas.

e-Government perlu dipahami secara holistik, dimana e-Government merupakan suatu penerapan konsep dan teknologi yang membutuhkan banyak masukan dari berbagai pendekatan keilmuan, sehingga aplikasi yang diterapkan oleh penyelenggara (pemerintah) dapat terwujud secara ideal dan komprehensif. Secara faktual, penerapan e-Government di Indonesia khususnya di daerah-daerah masih dinilai sebagai proyek “gagah-gagahan” atau “keren-kerenan”. Artinya kebanyakan dari penyelenggara e-Government masih merasa aman dengan kepemilikan website tanpa peduli akan optimalisasi pemanfaatan e-Government. Maka berdasarkan fakta tersebut, penerapan e-Government di Indonesia dapat dikembangkan secara bertahap dan proposional sesuai dengan kemampuan dan kerangka pembangunannya tidak terlepas dari tujuan lembaga tersebut di dalam memberikan pelayanan kepada user (masyarakat).

B. e-Government Suatu Tindakan di dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan Publik

e-governance, reformers aspire to reinforce the connection between public officials and communities thereby leading to a stronger, more accountable and inclusive democracy. The success of e-Governance requires fundamental changes in how government works and how people view the provisions through which government is helping them. (Pathak et al, 2008: 68)

Pendapat Pathak et al diatas dapat dipahami bahwa penerapan e-Government pada saat ini tidak dapat dipandang hanya sebagai bentuk-bentuk penyelenggaraan pemerintahan berbasis TIK dengan memanfaatkan jaringan internet semata. Terdapat banyak hal yang penting dari pada itu, sehingga e-Government harus dipandang sebagai sebuah model aktivitas pemerintahan integratif yang dicirikan oleh adanya sebuah proses aktivitas kerja seluruh organisasi sektor publik yang mampu menciptakan terjadinya demokratisasi

pemerintahan yang lebih terpercaya, maupun berbagai aspek tindakan pemerintah lainnya yang lebih transparan, akuntabel, cepat, tepat dan akurat melalui aplikasi TIK.

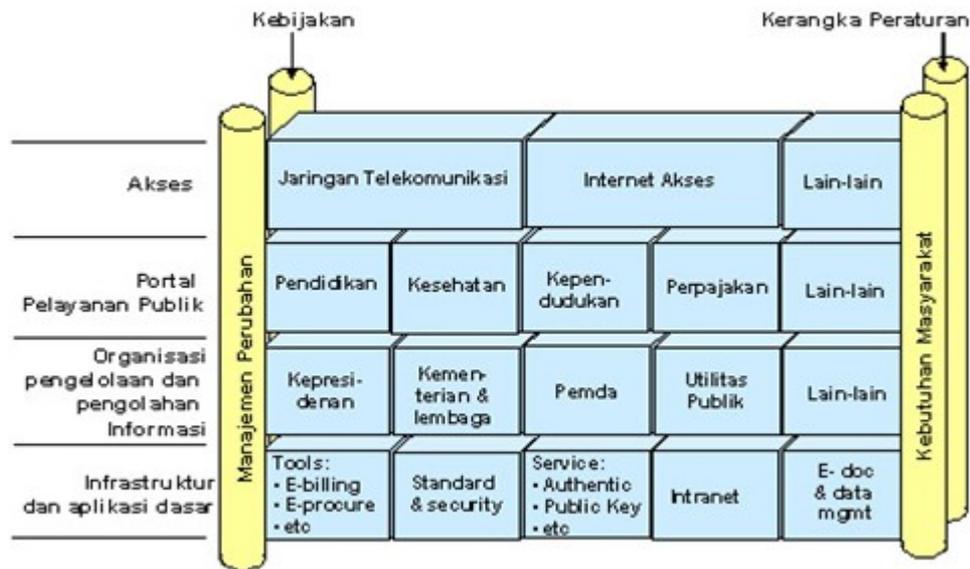
Inovasi dalam pelayanan publik memiliki ciri khas, yaitu sifatnya yang *intangible*, karena inovasi layanan dan organisasi tidak semata berbasis pada produk yang tidak dilihat melainkan pada perubahan dalam hubungan pelakunya, yaitu antara *service provider* dan *service receiver (user)*, atau hubungan antar berbagai bagian di dalam organisasi atau mitra sebuah organisasi. Proses kelahiran suatu inovasi dapat di dorong oleh berbagai situasi, secara umum inovasi dalam layanan publik dapat tercipta dalam bentuk inisiatif seperti:

1. Kemitraan dalam penyampaian layanan publik, baik antar pemerintah dan pemerintah (G2G), pemerintah dengan sektor swasta (G2B), Pemerintah dengan masyarakat (G2C) atau bahkan antar CBO-NGO dengan pemerintah;
2. Penggunaan teknologi informasi untuk komunikasi dalam pelayanan publik;
3. Pengadaan atau pembentukan lembaga layanan yang secara jelas meningkatkan efektivitas layanan (kesehatan, pendidikan, hukum atau keamanan masyarakat); dan
4. Peningkatan pengayaan peran atas sistem internal pemerintahan yang sebelumnya sudah ada di dalam masyarakat. (Mirnasari, 2013)

Melalui *e-Government* diharapkan dapat terciptanya inovasi di dalam pelayanan publik, dikarenakan *e-Government* diharapkan sebagai bentuk perbaikan kualitas kinerja birokrasi. Menurut Saleh (2012), terdapat tiga aspek dari kinerja organisasi sektor publik yang mampu ditingkatkan kualitasnya melalui penyelenggaraan *e-Government*, yang meliputi:

1. Penyerahan atau pemberian *e-service* kepada masyarakat secara efisien, efektif, yang dilakukan oleh pemerintah dengan memegang teguh pada prinsip-prinsip *equity, impartiality* dan *equality*.
2. Peningkatan kepuasan bagi warga negara maupun pihak swasta karena adanya pelayanan pemerintah yang dilakukan secara cepat, tepat dan akurat karena proses pelayanan yang diberikan oleh pemerintah selalu didasarkan pada sikap dan perilaku *public servants* yang penuh semangat, proaktif, progresif dan positif tanpa.
3. Peningkatan kepercayaan masyarakat kepada organisasi sektor publik, karena adanya interaksi yang berjalan secara lancar, transparan dan akuntabel.

Mewujudkan *e-Government* yang berorientasi pada keterpaduan sistem pengelolaan, pengelolaan dokumen dan informasi elektronik dalam rangka mengembangkan pelayanan publik yang transparan, maka pengembangan *e-Government* perlu berorientasi seperti pada kerangka arsitektur dibawah ini:



Gambar 1. Kerangka Arsitektur *e-Government*

Kerangka arsitektur *e-Government* diatas dapat dijelaskan melalui empat lapis struktur, sebagai berikut:

1. Akses. Jaringan telekomunikasi, jaringan internet, dan media komunikasi lainnya yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk mengakses situs pelayanan publik.
2. Portal Pelayanan Publik. Situs web Pemerintah pada internet penyedia layanan publik tertentu yang mengintegrasikan proses pengolahan dan pengelolaan informasi dan dokumen elektronik di sejumlah instansi yang terkait.
3. Organisasi Pengelolaan dan Pengolahan Informasi. Organisasi pendukung (*back office*) yang mengelola, menyediakan dan mengolah transaksi informasi dan dokumen elektronik.
4. Infrastruktur dan Aplikasi Dasar. Semua prasarana, baik berbentuk perangkat keras dan lunak yang diperlukan untuk mendukung pengelolaan, pengolahan, transaksi, dan penyaluran informasi (antar back office, antar portal pelayanan publik dengan back office), maupun antar portal pelayanan publik dengan jaringan internet secara handal, aman, dan terpercaya. (Buku Panduan Penyelenggaraan situs Pemerintah Daerah, Depkominfo, 2003)

Kesiapan dari penyelenggara *e-Government* perlu memperhatikan konsep *e-Government* yang bergantung pada dua faktor yang utama, yaitu: pertama, kebutuhan seperti apa yang saat ini menjadi prioritas utama dari masyarakat di Negara terkait, dan yang kedua adalah ketersediaan sumber daya yang terdapat pada domain masyarakat dan pemerintah tersebut. Beberapa implementasi yang bisa diterapkan pada penyelenggaraan *e-Government* diantaranya adalah:

1. Penyediaan sumber informasi yang sering dan banyak di cari masyarakat seperti potensi daerah, pendapatan daerah, komoditas daerah serta kualitas

- sumber daya masyarakat di suatu daerah;
2. Penyediaan mekanisme akses melalui kios informasi yang tersedia di kantor pemerintahan dan tempat publik sehingga menjamin kesetaraan kesempatan mendapat informasi; dan
 3. *E-procurement* ; pemerintah dapat melakukan tender secara on line dan transparan.

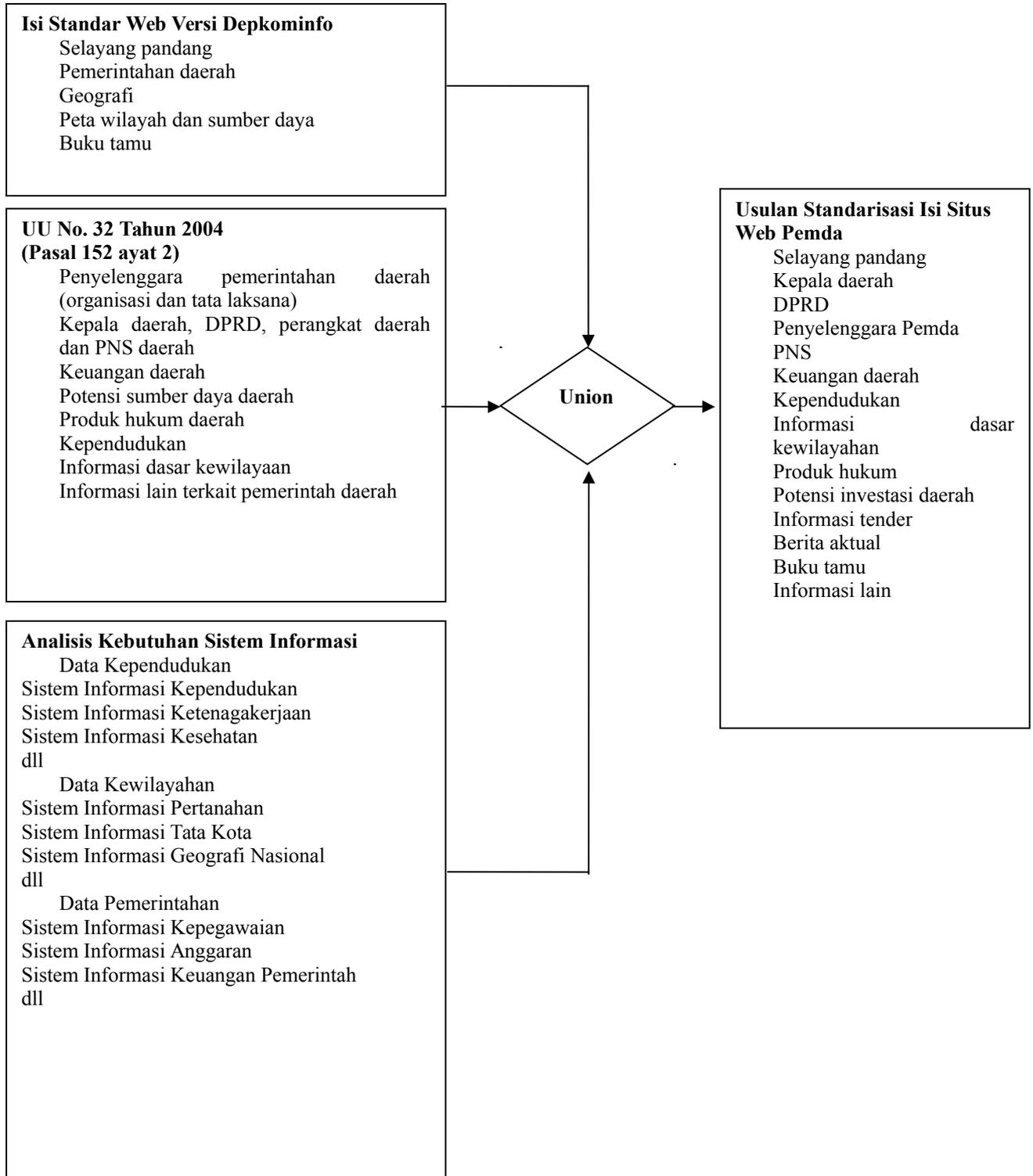
Terselenggaranya pelayanan publik yang baik, tergantung dari kondisi birokrasi di suatu negara. Kondisi birokrasi memberikan iklim tersendiri bagi terselenggaranya pelayanan publik yang optimal. Upaya menjadikan birokrasi yang baik dengan mengedepankan nilai yang efektif dan efisien, dapat dijawab dengan konsep *e-Government* yang merupakan bagian dari inovasi di dalam merubah mindset birokrasi yang selama ini kaku dan berbelit. *e-Government* dengan konsep yang nyata dan membuat alur birokrasi menjadi mudah merupakan inovasi yang sangat diperlukan dalam pengembangan pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik akan terwujud melalui hasil kreasi dan implementasi dari konsep *e-Government* dalam menghasilkan efisiensi, efektivitas serta kualitas dari produk layanan yang diberikan.

C. Best Practices Daerah-Daerah di Indonesia dalam Penerapan *e-Government*

Perubahan dari dampak globalisasi, yang mengakibatkan percepatan perubahan secara dinamis, mengantarkan pesan kepada setiap organisasi modern untuk tanggap terhadap kemajuan teknologi serta arus informasi yang cepat dapat ditangkap oleh masyarakat luas. Karena perubahan ini merupakan solusi terbaik bagi organisasi terlebih pada organisasi sektor publik dalam memenuhi aspek transparansi, akuntabilitas dan partisipasi publik.

e-Government merupakan produk aplikasi berbasis internet yang direalisasikan berdasarkan kebutuhan di era internetisasi saat ini. *e-Government* dikelola oleh pemerintah untuk pelayanan online yang menghubungkan sebuah relasi antar pemerintah dengan pemerintah (G2G), pemerintah dengan pelaku bisnis (G2B), serta pemerintah dengan masyarakat sipil (G2C). Berikut berupa ilustrasi atau gambaran mengenai pola dan acuan standarisasi pelayanan publik berbasis web pada pemerintah daerah (Zulhakim, 2012: 42):

Gambar 2. Pola dan Acuan Standarisasi Situs Web Pemerintah Daerah sebagai Sarana Pelayanan Publik Berbasis Web



Melalui gambaran diatas, maka wujud dari implementasi *e-Government* yang telah umum dilaksanakan dan diatur pelaksanaannya adalah pembuatan situs web pemerintahan, dimana situs web tersebut merupakan strategi di dalam melaksanakan pengembangan konsep *e-Government* secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur. Melihat hal tersebut, maka penulis mencoba untuk memberikan gambaran mengenai praktek yang baik di dalam penerapan *e-Government* di Indonesia, melalui usaha pemerintah daerah di dalam mendekatkan pelayanannya kepada masyarakat berbasis *e-Government* sebagai berikut:

1. Mewujudkan Masyarakat Sejahtera (*Welfare State*) Melalui Aplikasi Teknologi Informasi dan Komunikasi Berbasis Integrasi Data Base untuk Pelayanan Publik di Kabupaten Jembrana

Adanya *political will* yang ditunjukkan oleh seorang Bupati Jembrana guna memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk pelayanan publik yang prima, maka dilakukannya integrasi jaringan informasi secara terpadu. Melalui integrasi data ini, diharapkan Pemkab Jembrana memiliki data base yang dapat dimanfaatkan untuk berbagai keputusan program dan kebutuhan data di lingkungan institusi, agar terciptanya relasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berbasis data akurat. Secara umum, database tersebut dapat dimanfaatkan untuk pelayanan yang menyangkut bidang kependudukan, pendidikan, kesehatan, kemiskinan, pemilihan umum dan lain-lain.

Integrasi sistem informasi tersebut tidak terlepas dengan keberadaan database, oleh karenanya Pemkab Jembrana menentukan pola pendekatan sebagai berikut:

a. Distribusi

Menyerahkan kebijakan pembangunan database secara sektoral, artinya diberi kewenangan luas kepada setiap instansi untuk membangun dan mengembangkan database yang berkaitan dengan tugasnya (termasuk penyerahan anggaran dan pengelolaan teknisnya). Institusi pengelola IT (dalam hal ini menjadi kewenangan Dishubkominfo), lebih peran sebagai team teknis (*support unit*) yang membantu mengarahkan dan mengintegrasikan database. Secara teknis kebijakan ini memungkinkan setiap instansi memiliki server sendiri dan berlokasi pada instansi masing-masing.

b. Sentralisasi

Seluruh anggaran pengembangan IT diserahkan kepada institusi Pengelola IT (dalam hal ini Dishubkominfo) dan Dishubkominfo yang menentukan database instansi mana yang akan dibangun dan bagaimana operasionalisasinya. Dalam konteks ini, maka pilihan tepat untuk integrasi bersifat sentralisasi. Sedangkan untuk strategi integrasi sistem informasi menggunakan strategi *interfacing*. Dalam strategi ini masing-masing informasi (aplikasi) yang sudah terbangun tidak perlu merubah sistem tersebut. Sistem antarmuka (*interfacing*) akan dibangun untuk menjembatani komunikasi antar sistem-sistem yang berlainan atau yang

sudah terbangun.

Dalam pemilihan *E-Government Award* yang diadakan oleh majalah Warta Ekonomi tahun 2009, kabupaten Jembrana berhasil mempertahankan gelar juara tahun 2008 dalam penerapan *E-government* untuk tingkat kabupaten. Keunggulan Jembrana adalah penerapan kartu J-Card (Jembrana Card). Setiap warga Jembrana yang memiliki J-Card dapat pergi ke rumah sakit dan menunjukkan kartunya. Kartu akan ditempelkan ke mesin pembaca (*card reader*). Selain itu J-card dapat berfungsi ganda, menjadi KTP dan ATM. Dengan penggunaan J-card sebagai KTP, pemerintah daerah bisa mengetahui jumlah, penyebaran dan tingkat ekonomi penduduknya. Menurut data, sudah 60% dari 263.000 warga Jembrana yang memiliki kartu J-card. Manfaat penting lain implementasi J-Card adalah untuk pelaksanaan *e-voting* atau pemilu dengan sistem elektronik. Dengan sistem *e-voting*, calon pemilih cukup membawa J-Card. Dengan J-Card tersebut warga kemudian mendaftar, lalu menuju bilik suara yang sudah berisi monitor *touch screen*. Di bilik suara, warga cukup menyentuh gambar calon dipilihnya, yang sudah tertera pada layar monitor. Jadi, warga Jembrana tidak lagi mencoblos atau mencontreng tanda gambar di kertas sebagaimana dalam pemilu nasional. (Junaidi, 2011)

Menurut Koswara (dalam Junaidi, 2011), Kabupaten Jembrana merupakan salah satu pemerintah daerah yang berhasil menggunakan *open source software* untuk membangun sistem *e-Governmentnya*. Pada 2007 Pemkab Jembrana membangun *J-Net (Jimbarwana Networking)*. *J-Net* yaitu jaringan yang mengintegrasikan Kecamatan, desa-desa, sekolah, puskesmas dan lain-lain se-Kabupaten Jembrana, dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan menuju ketata Pemerintahan yang baik (*Good Governance*), peningkatan kualitas pendidikan atau *E-Learning*, dan pemasyarakatan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi kepada kalangan masyarakat atau *e-people*.

Adapun perangkat lunak *open source* yang digunakan adalah untuk kebutuhan:

- a. Sistem operasi OSS dengan aplikasi open office untuk pengolahan kata, tabulasi dan presentasi;
- b. Telepon VOIP atau *Voice Over Internet Protocol* sehingga biaya komunikasi relatif murah;
- c. Video meeting untuk kebutuhan pertemuan pertemuan di kabupaten Jembrana;
- d. Akses Intranet Pemkab Jembrana untuk
 - 1) Sistem Perkantoran Elektronik menggunakan Kantaya atau Kantor Maya berbasis open source hasil pengembangan BPPT;
 - 2) Sistem Informasi Manajemen Pemda (Simda) meliputi bidang Pertanian, Perkebunan, Peternakan, Perikanan darat & laut, Pengaduan masyarakat dengan SMS melalui SMS center, Sistem Pelaporan Kecamatan, Kelurahan & Desa;
 - 3) Kurikulum Administrasi Pendidikan Maya (Kasipena);
- e. Akses ke internet (Junaidi, 2011)

2. Sistem *e-Procurement* Berdasarkan Pengalaman Pemerintah Kota Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Spesifikasi Barang dan Jasa
Keberhasilan Pemerintah Kota Surabaya dalam menerapkan *e-Procurement* dalam sistem pengadaan barang dan jasa dilingkungan pemerintah kota dengan didorong oleh faktor-faktor berikut:
 - a. Komitmen dan konsistensi yang tinggi dari kepala daerah dalam menerapkan program-program inovatif;
 - b. Dukungan sumber daya manusia yang berkualitas;
 - c. Dasar hukum yang kuat; dan
 - d. Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung.

Proses tender melalui sistem *e-Procurement* berdasarkan pengalaman di Surabaya, dimana pemerintah kota mampu meningkatkan kualitas spesifikasi barang dan jasa. Keberhasilan tersebut dikarenakan pada proses *e-Procurement*, para calon penyedia barang dan jasa secara terbuka bersaing untuk menawarkan barang dan jasa dengan kualifikasi terbaik melalui pagu anggaran yang telah ditetapkan. Kualifikasi barang dan jasa yang ditawarkan ditampilkan secara detail dalam proses *e-Procurement* yaitu pada tahapan penawaran.

Panitia pengadaan dapat memilih dan menentukan pemenang dengan melihat data spesifikasi penawaran yang diajukan oleh calon penyedia barang dan jasa tersebut. Hasil yang di dapatkan adalah setiap satuan kerja pemerintah daerah akan mendapatkan barang dan jasa dengan kualifikasi yang terbaik melalui proses pengadaan dengan dengan sistem *e-Procurement*.

Dampak selanjutnya yang dicapai pemerintah kota Surabaya dari peningkatan kualifikasi spesifikasi barang dan jasa ini adalah terciptanya efisiensi atau penghematan anggaran. Hal-hal yang sifatnya diluar prosedural dalam pengadaan barang dan jasa, yang selama ini mengakibatkan pembengkakan anggaran akibat permainan kotor di dalam proyek tersebut dapat dipangkas dengan adanya sistem *e-Procurement*. Sehingga istilah lama yaitu sistem arisan yang biasa terjadi dalam proses pengadaan barang dan jasa sebelumnya menjadi tidak berlaku, dimana perusahaan kecil dan besar memiliki kesempatan yang sama dalam mengikuti proses tender. Sistem ini mampu menciptakan kompetisi yang adil antar peserta tender dan persaingan sehat dilakukan antar peserta.

Berdasarkan contoh dari *best practice* kedua daerah diatas, maka satu hal yang perlu disepakati bersama di dalam proses pengembangan *e-Government* adalah perlunya menjadikan sistem-sistem informasi yang terdapat diberbagai dinas maupun unit pemerintahan untuk mendukung pengambilan keputusan dan pelayanan publik. Maka dalam hal ini, dimaknai bahwa sistem-sistem informasi tadi bekerja dengan prinsip *garbage-in* dan *garbage-out* tergantung dengan kualitas data, karena sistem dan proses birokrasi sering memerlukan data maupun informasi yang berasal dari sumber-sumber yang berbeda dan diperlukannya sebuah metode yaitu integrasi data dan informasi di dalam lingkaran kepentingan birokrasi dalam mengambil keputusan maupun memberikan pelayanan.

Selanjutnya, pendekatan *e-Government* tidak dapat dikembangkan secara *bottom-up*, kenyataan ini jika dilakukan secara *bottom-up*, maka semakin ke

atas akan semakin sulit untuk mengintegrasikan hasil-hasilnya. Kondisi inilah diperlukannya komitmen pimpinan (*political will*) untuk menentukan arah kebijakan penerapan *e-Government*, solusi yang tepat adalah mencari pola kepemimpinan yang tepat untuk penerapan konsep *e-Government*, agar dapat terealisasi secara *sustainable*.

Pengertian *political will* yang disebutkan diatas, memberikan konsep utama yang dikembangkan oleh Indrajit (2007) dalam kerangka perencanaan dan pengembangan *e-Government*. Tanpa adanya *political will* pimpinan, maka mustahil *e-Government* dapat berhasil dilaksanakan secara menasional, sehingga *political will* yang dimaksud adalah adanya:

1. Dukungan kepemimpinan politik memiliki komitmen berkelanjutan;
2. Ketersediaan alokasi dana yang telah dianggarkan dan siap untuk dicairkan;
3. Kesepakatan untuk melakukan koordinasi lintas sektoral;
4. Niat untuk memulai menyusun regulasi, yang berkaitan di dalam mendukung inisiatif penerapan *e-Government*;
5. Kesiapan sumber daya aparatur, untuk belajar dan merubah cara kerja sesuai dengan transformasi yang diinginkan; dan
6. Usaha untuk melakukan perbaikan sistem, sehingga *e-Government* dapat berlangsung secara terus menerus dan konsisten.

Baiknya penerapan *e-Government* di daerah perlu mendapatkan perhatian yang besar bagi pemerintah pusat untuk menyelaraskan dan menerapkannya secara menasional, sehingga *e-Government* tidak hanya dipahami oleh segelintir kelompok yang ingin perubahan, tapi perubahan itu harus dirumuskan menjadi agenda besar Negara ini dalam menghadapi tantangan global saat ini. Berdasarkan pendapat diatas pula, bahwa *e-Government* tidak dapat dilakukan atau dilaksanakan secara *bottom-up*, melainkan harus dikuatkan dari atas, mengingat investasi di dalam penerapan *e-Government* akan membebani biaya yang sangat besar dan memerlukan tahapan yang panjang untuk dilaksanakan, maka kunci keberhasilannya ada pada pimpinan yang visioner untuk berkomitmen melakukan perubahan melalui penerapan *e-Government* sebagai basis dalam penerapan pelayanan publik yang dapat menciptakan kesejahteraan bagi masyarakat secara luas.

E. Tantangan, Hambatan dan Solusi Penerapan *e-Government*

Terdapat beberapa hal yang menjadi tantangan dan hambatan di dalam mengimplementasikan *e-government* di Indonesia:

1. ***Belum terciptanya budaya transparansi mengenai informasi organisasi.*** Budaya berbagi atau transparansi informasi belum mengakar secara baik di Indonesia, di tambah dengan banyaknya oknum yang menggunakan kesempatan dengan mempersulit mendapatkan informasi.
2. ***Langkanya SDM yang handal.*** Pemanfaatan TIK merupakan pendekatan terbaru di dalam penyelenggaraan pemerintah. Hampir menyeluruh di instansi pemerintah dengan jarangnyanya memiliki SDM yang handal dan terampil dibidang TIK. Kekurangan SDM ini menjadi salah satu penghambat implementasi dari *e-Government*.
3. ***Sarana dan prasarana telematika yang belum memadai dan relatif mahal.*** Sarana dan prasarana telekomunikasi Indonesia memang masih

belum tersebar secara merata. Di berbagai daerah di Indonesia masih belum tersedia saluran telepon, atau bahkan aliran listrik. Kalaupun semua fasilitas ada, harganya masih relatif mahal. Pemerintah juga belum menyiapkan pendanaan (*budget*) untuk keperluan ini.

4. **Aksesibilitas yang terbatas.** Akses informasi jumlahnya juga masih terbatas, hal ini berbanding terbalik dengan beberapa tempat di luar negeri, pemerintah dan masyarakat bergotong royong untuk menciptakan *access point* yang terjangkau, misalnya di perpustakaan umum (*public library*). (<http://dokumen.tips/documents/penerapan-e-government-di-indonesia.html>, diakses 25 November 2015, dan telah dimodifikasi oleh penulis)

Melihat tantangan dan hambatan diatas, maka perlu adanya pemecahan masalah yang realistis di dalam implementasi *e-Government*, berikut beberapa solusi alternatifnya:

1. Berkaitan dengan sebuah program, maka harus diatur secara mendasar di dalam regulasi dan pedoman penyelenggaraan *e-Government*, dimana hal ini dapat ditangkap oleh pemerintah pusat untuk membuat *master plan* dan *grand strategy e-Government* yang dituangkan dalam undang-undang atau peraturan pemerintah beserta petunjuk pelaksanaan teknisnya karena implementasi membutuhkan tindakan dan penyediaan sarana dan bukan hanya konsep belaka. Selain itu pihak pemerintah pusat dan pemerintah daerah perlu memikirkan anggaran operasional serta anggaran pemeliharaan yang memadai. Oleh karenanya perlu penekanan bagi pemerintah daerah untuk memasukkan anggaran *e-Government* pada Anggaran Belanja dan Pendapatan Daerah serta menempatkan program *e-Government* sebagai skala prioritas di dalam pembangunan daerahnya.
2. Untuk hambatan SDM maka perlu dilakukan pendidikan dan pelatihan SDM di bidang teknologi informasi dan komunikasi yang terintegarsi. Peningkatan SDM pegawai untuk implementasi *e-government* perlu penanganan yang serius dan dilakukan bersama oleh pemerintah, Perguruan Tinggi, dan pihak swasta. Yang paling penting dan utama untuk disampaikan dalam pelatihan tersebut adalah perlu diubah pandangan tentang keberhasilan pelaksanaan *e-gov* bukan terletak pada teknologinya tetapi bergantung pada kemampuan manusia yang mengelolanya. Pada sisi manajerial perlu dibuat suatu model pengelolaan *e-government*, baik untuk tingkat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Pada struktur organisasi yang ada di departemen, kementerian dan Lembaga pemerintah Non Departemen perlu dipertegas bagian dari organisasi yang menangani *egovernment* disesuaikan dengan tugas pokok dan fungsi dari struktur organisasi yang telah ada agar tidak terjadi kerancuan di dalam pengelolaan dan implementasi *e-government* di pemerintahan daerah. Hal lain yang perlu diingat, bahwa di dalam manajemen *e-gov* kepedulian pimpinan baik dalam anggaran, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi adalah penting.
3. Keterbatasan sarana dan prasarana diperlukan suatu solusi dalam bentuk kebijakan pemerintah untuk merangkul pihak swasta khususnya provider ITC dalam bentuk kerjasama terpadu yang tentunya menguntungkan ke dua belah pihak. Sebagai contoh misalnya MOU yang dibuat oleh

pemerintah dengan pihak Microsoft yang menuangkan kebijakan bahwa akan dilakukan pemutihan bagi aplikasi *software* yang “bukan resmi” yang digunakan lembaga pemerintah adalah merupakan terobosan dalam mengatasi infrastruktur yang mahal. Selain itu, secara teknis pihak pemerintah daerah perlu membuat masterplan *e-government* yang bisa melibatkan semua satker yang mencakup aspek pembangunan infrastruktur, aplikasi, sumber daya manusia, perundang-undangan dan anggaran. Bila di perlukan maka pihak pemda bisa melibatkan pihak ketiga (konsultan) dalam membuat masterplan yang bisa memfasilitasi kebutuhan dan keinginan semua satker. Akan tetapi harus diingat jangan sampai peran konsultan tersebut hanya "menginduk" pada salah satu satker karena tidak menjadikan *e-government* komprehensif, selain itu perlu dipertimbangkan pilihan konsultan yang bukan *money and bussiness oriented* tetapi lebih yang mengutamakan pada profesionalisme kerja. Didalam masterpaln tersebut harus mendahulukan hal-hal yang bersentuhan dan yang memiliki dampak langsung pada publik seperti masalah perizinan, pajak, kependudukan dan sebagainya. Setelah hal tersebut terpenuhi baru dipikirkan hal-hal kebijakan lain yang akan dituangkan dalam implementasi *e-government*. Yang terakhir dalam kasus ini, pihak pemerintah pusat maupun daerah dibantu pihak swasta harus melakukan penambahan akses dan jangkauan infrastruktur telematika bagi semua kalangan masyarakat dari atas hingga bawah. (<http://dokumen.tips/documents/penerapan-e-government-di-indonesia.html>, diakses 25 November 2015, dan telah dimodifikasi oleh penulis)

F. Penutup: Menciptakan Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia Melalui *e-Governmen*

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat kita sepakati bersama bahwa tujuan yang ingin dicapai dalam menerapkan *e-Government* sebagai basis inovasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, adalah untuk menciptakan hubungan antar unsur di sebuah negara secara online bukan inline. Selanjutnya, *e-Government* dalam tulisan ini memberikan isyarat bagi organisasi sektor publik yang konsren terhadap kepentingan publik, untuk memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi birokrasi dalam menciptakan pelayanan yang efisien, efektif, ekonomis dan berkeadilan.

Kondisi tersebut tidak terlepas dari beberapa faktor yang mempengaruhinya, sehingga perlu disiasati pula bahwa beberapa hal dibawah ini untuk dapat dijadikan pijakan bagi organisasi sektor publik dalam menerapkan *e-Government* sebagai *tool* untuk mewujudkan inovasi pelayanan publiknya:

1. Perlu Adanya Komitmen Kepala Daerah dan Dukungan Aparat Birokrasinya

Komitmen seorang kepala daerah di dalam pengembangan program *e-Government*, dapat dilihat dari bagaimana mereka membangun kesamaan visi, misi, dan tujuan dengan aparatur birokrasi, serta kepercayaan dan keterlibatan birokrasi dalam pelaksanaan program, untuk menentukan keberhasilan penerapan *e-Government* di daerahnya. Dari penjelasan tersebut, maka dapat kita pahami bahwa berhasilnya penerapan *e-*

Government di daerah tidak cukup hanya sebatas komitmen dari kepala daerah tanpa adanya dukungan serta motivasi yang tinggi dari aparat birokrasi untuk melaksanakan program tersebut.

2. Melakukan Manajemen Perubahan

Organisasi yang dinamis adalah organisasi yang mampu melakukan perubahan, dapat diketahui bahwa melakukan perubahan bukanlah tugas yang mudah, namun penerapan perubahan perlu didukung pula dengan pendekatan pimpinan kepada aparatatur dibawahnya. Hal ini tidak berbeda dengan poin diatas, dimana perubahan memang sudah seharusnya menjadi komitmen pimpinan di dalam merubah budaya kerja yang tradisional dan terkesan kaku menuju orientasi kerja organisasi yang dinamis, handal dan professional. Sehingga output dari dilakukannya perubahan adalah menghasilkan produk layanan yang efektif, efisien, ekonomis dan berkeadilan untuk terwujudnya kesejahteraan (*welfare state*).

3. Perlu Adanya Kematangan di dalam Pengembangan *e-Government* melalui *blue print*

Pengembangan *e-Government* tidak boleh dipandang sebagai bagian dari pelengkap atau yang harus di-ada-adakan, karena *e-Government* merupakan alat perubahan mind set birokrasi dalam memberikan pelayanannya. Maka pengembangan *e-Government* perlu diperhatikan antara perencanaan, pelaksanaan, serta tata kelolanya harus tercermin di dalam sebuah blue print. Dengan adanya blue print yang dimaksud, maka pengembangan proyek-proyek *e-Government* dapat dilakukan secara terarah dan mudah diukur tingkat keberhasilannya, sehingga pada akhirnya program pengembangan *e-Government* tersebut dapat berkelanjutan.

4. Perlu Adanya Penguatan Masyarakat di dalam Keikutsertaan untuk Menyukkseskan Program Pengembangan *e-Government*

Mengikutsertakan masyarakat di dalam suatu proses penyelenggaraan pemerintahan merupakan bagian dari konsep *good governance*, yaitu adanya keterlibatan elemen-elemen yang dapat mempengaruhi jalannya roda pemerintahan. Secara sederhana, masyarakat dapat menerima informasi dengan cepat dan transparan melalui *e-Government*, sehingga masyarakat mendapatkan akses pengetahuan mengenai jalannya pemerintahan. Dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat tersebut, maka masyarakat dapat melakukan partisipasinya dalam mempengaruhi proses dibuatnya suatu kebijakan maupun proses dilaksanakannya program pengembangan *e-Government*. Sehingga harapan dari poin ini adalah *e-government* merupakan alur logis yang mengantarkan bagaimana pemerintahan melakukan perannya dengan transparan dan akuntabel, sedangkan masyarakat melakukan perannya melalui partisipasi. Pada akhirnya dapat dipahami bersama bahwa *e-Government* dapat mewujudkan nilai demokratis yang diisyaratkan melalui konsep *good governance*.

Daftar Pustaka

- Graham, S and Aurigi, A. 1997. *Virtual Cities, Social Polarisation, and the Crisis in Urban Public Space*. *Journal of Urban Technology*, 4. 1. 19-52. Melalui <http://en.wikipedia.org/> diakses 12 Desember 2015
- Indrajit, R. E. 2007. *Electronic Government in Action: Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Junaidi. 2011. *Dukungan e-Government dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah: Kasus Best Practices dari Sejumlah Daerah di Indonesia*. Proceeding Simposium Nasional Otonomi Daerah. Banten: Lab-ANE Fisip Untirta
- Mirnasari. M. Rina. 2013. *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purbaya-Bungurasih*. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, Vol 1. No I, Hal 71-84
- Pathak, R., D, et al. 2008. *E-Governance, Corruption and Public Service Delivery: A Comparative Study of Fiji and Ethiopia*. JOAAC, Vol 3 No. 1
- Saleh, Choirul. 2012. *e-Government Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia Antara Harapan dan Kenyataan*. Di akses di <http://chsaleh.lecture.ub.ac.id/2012/03/e-government-sebagai-inovasi-pelayanan-publik-di-indonesia-antara-harapan-dankenyataan/>
- Zulhakim. A. Aziz. 2012. *Mengenal E-Government: Pemahaman Konsep Aplikasi E-Government sebagai Pelayanan Publik*. Buku Ajar Mahasiswa Prodi Ilmu Administrasi Negara. Untuk Kalangan Sendiri

Sumber lain:

- Depkominfo, 2003. *Buku Panduan Penyelenggaraan situs Pemerintah Daerah*. <http://dokumen.tips/documents/penerapan-e-government-di-indonesia.html>.