

## ***E-Government dan Reformasi Birokrasi dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik di Daerah***

***Oleh: Roni Ekha Putera***

### **ABSTRACT**

*Utilization of information technology in providing public services to the community is a very important nowadays, considering the time of the development was faster. Developing information technology has caused no clear boundaries between one States with other countries in the world. For now, how is local government able to utilize the facilities and infrastructure of information technology to provide prime services to the community. So that service can be provided easily, quickly, and precisely. This paper will describe about information technology utilization that able to provide changes in the public service bureaucracy that is in the area so that services can be enjoyed by the whole society.*

***Kata Kunci:*** *Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Birokrasi, Reformasi Birokrasi*

### **I. PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi yang terjadi di Indonesia saat ini tidak mungkin dihindari. Gejala ini merupakan keniscayaan, di mana negara-negara di dunia semakin terintegrasi ke dalam sistem teknologi dan informasi internasional. Salah satu dampak dari terintegrasinya sistem teknologi dan informasi ini ialah semakin dibutuhkannya sumber daya manusia yang handal untuk mengakomodasi perubahan, baik di lingkungan domestik maupun publik, dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dan informasi ini. Implikasinya

jelas akan ada, terutama pengurangan kebutuhan tenaga manusia yang tidak handal yang secara otomatis akan tergantikan oleh tenaga manusia yang handal serta memahami pekerjaannya dengan menggunakan sistem teknologi dan informasi yang semakin *sophisticated*<sup>1</sup>

Terintegrasinya sistem teknologi dan informasi ini juga mempengaruhi lembaga publik seperti

---

<sup>1</sup> Hodge, B.J, William P. Anthony, Lawrence M. Gales. 2003. *Organization Theory: A Strategic Approach*. New Jersey: Prentice Hall. hal.6-9

pemerintah daerah. Sistem pemerintahan daerah sekarang ini sudah mulai diintegrasikan dalam suatu teknologi yang dapat dikendalikan dari pusat pemerintahan. Sebagai contoh adalah dengan adanya penerapan *electronic-government* (*e-government*) yang mulai diterapkan di Indonesia. Sebagai gambaran, *e-government* tidak membutuhkan penyelenggara negara (aparatur pemerintah) yang banyak, melainkan sedikit tapi handal dan memenuhi prinsip efektifitas dan efisiensi dalam menyelenggarakan tugas-tugasnya yang bisa melahirkan profesionalitas. Inilah salah satu tantangan pemerintah (daerah) saat ini dan masa datang. Tentunya, untuk menghadapi perubahan tersebut, idealnya dari sekarang sudah diupayakan penataan terhadap sumber daya manusianya.

Tidak disangkal lagi bahwa teknologi informasi dan komunikasi dapat digunakan untuk menunjang sistem operasional dan manajerial dari berbagai kegiatan institusi yang di dalamnya termasuk kegiatan pemerintahan dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat secara cepat dan tepat.

Proses demokrasi yang sedang berlangsung di Indonesia memberikan pelajaran berharga bagi birokrasi di satu pihak dan warga negara di pihak lain. Sejarah mencatat bahwa perkembangan aparatur negara dalam kurun waktu 1945 sampai dengan

awal Orde Baru sangat dipengaruhi oleh situasi perjuangan dan ketidakstabilan politik dan pemerintahan. Pada masa perjuangan fisik menghadapi ancaman penjajahan kembali, tahun 1945-1949, aparatur negara telah berfungsi, namun peran utamanya adalah untuk mendukung perjuangan menegakkan dan mempertahankan kemerdekaan serta kedaulatan negara.

Pada periode demokrasi liberal, tahun 1950-1959, aparatur negara menjadi ajang perebutan pengaruh partai-partai politik. Aparatur negara makin banyak terlibat dalam kegiatan politik praktis. Situasi politik dan pemerintahan yang tidak stabil mempengaruhi efektivitas aparatur negara, terutama kabinet yang jatuh bangun menghambat penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan dengan baik.

Sekalipun demikian, aparatur negara telah berfungsi dan menjadi wahana yang kuat menunjang keutuhan negara kesatuan, serta mampu menyelenggarakan pelayanan pemerintah bagi masyarakat sampai ke tingkat desa, dan menjangkau seluruh pelosok tanah air.

Pada periode demokrasi terpimpin, tahun 1959-1965, keadaan aparatur negara tidak banyak berubah menjadi lebih baik. Dengan membesarnya kabinet bahkan sampai Kabinet 100 Menteri. Aparatur negara tumbuh menjadi makin besar.

Di satu sisi, aparaturnegara berkembang makin besar dan kuat karena peranan negara yang makin besar, baik dalam kehidupan politik maupun ekonomi. Di sisi lain, lembaga-lembaga perwakilan dan pengawasan yang ditetapkan oleh konstitusi telah membaaur ke dalam aparaturnegara, dan pimpinannya menjadi anggota kabinet. Akibatnya, fungsi pengawasan menjadi lemah. Juga terjadi tumpang tindih dan kesimpang siuran antara kewenangan dan tanggung jawab, termasuk antar instansi pemerintah pusat dan daerah, serta antara instansi vertikal di daerah dengan instansi pemerintah daerah.

Dalam masa Orde Baru, Repelita demi Repelita, pendayagunaan aparaturnegara ditempatkan sebagai bagian dari strategi pembangunan nasional, dan senantiasa merupakan salah satu krida dari krida-krida atau program-program kerja setiap kabinet dalam masa itu. Dalam setiap kabinet selalu ada seorang menteri yang bertanggung jawab terhadap penerbitan atau pendayagunaan aparaturnegara. Pembangunan administrasi negara pada masa itu telah berhasil menyusun suatu sistem administrasi yang modern yang mencakup struktur kelembagaan, ketatalaksanaan, administrasi kepegawaian, termasuk sistem pendidikan dan pelatihan, sistem perencanaan dan pengendalian pelaksanaan, serta pengawasan.

Dalam kurun waktu yang panjang itu maka wajah dan sosok

birokrasi sudah sepantasnya mengalami perubahan dari birokrasi yang otoriter ke arah birokrasi yang demokratis, responsif, transparan, dan non-partisan dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Gelombang reformasi politik yang berawal tahun 1997 mulai meruntuhkan tembok keangkuhan birokrasi dan melahirkan masyarakat sipil yang diharapkan mampu berdaya guna untuk terciptanya masyarakat yang mandiri.

Tuntutan masyarakat mengenai perlunya perbaikan kinerja birokrasi publik telah menjadi agenda publik pada saat itu, ketika jatuhnya rezim Orde Baru yang kemudian diikuti dengan semakin rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi pemerintah/publik dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat. Krisis kepercayaan terhadap birokrasi publik ini ditandai dengan mengalirnya protes dan demonstrasi yang dilakukan berbagai komponen masyarakat terhadap birokrasi publik baik tingkat daerah maupun pusat. Pendudukan kantor-kantor pemerintah, rumah dinas bupati, walikota dan kepala desa/nagari, dan perusakan berbagai barang dan fasilitas publik menjadi fenomena yang sering ditemui di daerah. Ini semua menunjukkan betapa besarnya akumulasi kekecewaan masyarakat terhadap birokrasi publik. Oleh karena itu ketika pintu protes terbuka, maka mengalirlah

semua bentuk keluhan, kecaman bahkan hujatan terhadap birokrasi publik.

Krisis kepercayaan terhadap birokrasi publik ini sangat mudah terlihat, mengingat birokrasi publik selama ini menjadi instrumen yang efektif bagi penguasa Orde Baru untuk mempertahankan kekuasaannya. Birokrasi publik, baik sipil, maupun militer dalam rezim Orde Baru telah menempatkan dirinya sebagai alat penguasa daripada pelayan masyarakat. Kepentingan penguasa cenderung menjadi sentral dari kehidupan dan perilaku birokrasi publik. Hal ini tercermin dalam proses kebijakan publik yang kepentingan penguasa itu selalu menjadi kriteria yang dominan dan seringkali mengusur masyarakat banyak manakala keduanya tidak berjalan bersama-sama. Kesempatan dan ruang yang dimiliki oleh masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses kebijakan publik selama ini terbatas. Akibatnya, banyak kebijakan publik dan program-program pemerintah yang tidak responsif dan mengalami kegagalan karena tidak memperoleh dukungan dari masyarakat<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Mengenai kebijakan publik yang hanya diterapkan segelintir orang dalam pemerintahan baca buku Affan Gaffar. 2005. *Politik Indonesia Transisi menuju demokrasi*. Jogjakarta: Pustaka Pelajar; dan Karl. D. Jackson dan Lucian W Pye. 1995. *Political Power and Communication in*

Pelaksanaan Otonomi Daerah yang telah digulirkan oleh pemerintah sejak tahun 2001 yang kemudian dengan Keputusan politik pemerintah yang menetapkan kebijakan desentralisasi melalui Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 dan UU 32 Tahun 2004 tentang *Pemerintahan Daerah*, berimplikasi bukan saja bagi daerah-daerah tetapi juga bagi pemerintahan pusat sendiri. Desentralisasi dan otonomi daerah, merupakan langkah yang amat penting dan telah menjadi keharusan. Namun konsekuensinya pada sistem birokrasi harus lebih diperhitungkan. Pendelegasian wewenang ke daerah propinsi dan kabupaten/kota, harus disertai dengan upaya penataan kembali birokrasi. Sesungguhnya dengan desentralisasi dan otonomi terjawab banyak sekali persoalan; salah satu diantaranya adalah rentang kendali manajemen publik.

Dengan desentralisasi dan otonomi, rentang kendali tersebut dapat lebih dipersingkat. Namun, kewenangan-kewenangan yang lebih besar yang diberikan kepada daerah harus diikuti dengan peningkatan kemampuan baik SDM maupun institusi di daerah untuk melaksanakan pekerjaan yang selama ini menjadi urusan pusat. Implikasi lain yang timbul di daerah adalah misalnya dibidang pemerintahan

---

*Indonesia*. California: California University Press.

terutama terkait dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik oleh beberapa pemerintah daerah di Indonesia. Peluang untuk menerapkan *e-government* dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi sangat besar. Peluang tersebut didukung oleh kebijakan pemerintah pusat dengan berbagai kebijakan mulai dari kebijakan yang berupa Undang-undang sampai keputusan presiden atau keputusan menteri<sup>3</sup>. Seiring dengan bertambah luasnya kewenangan ini, maka aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggaraan pelayanan publik dengan lebih baik sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya.

Ketika dihadapkan pada proses penyelenggaraannya pelayanan publik dengan orientasi pada kekuasaan yang amat kuat, selama ini telah membuat birokrasi menjadi semakin jauh dari misinya untuk memberikan sebuah pelayanan. Sekarang ini kualitas pelayanan publik masih diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perijinan tertentu, biaya yang tidak jelas serta

terjadinya praktek pungutan liar (pungli), merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia<sup>4</sup>. Hal ini disebabkan oleh birokrasi dan para pejabat lebih menempatkan dirinya sebagai penguasa daripada sebagai pelayan masyarakat. Selain itu paradigma yang dibangun oleh birokrat masih paradigma lama yang bercirikan *over bureaucratic, bloated, wasteful, dan under performing*<sup>5</sup>. Akibatnya sikap dan perilaku birokrasi dalam menyelenggarakan pelayanan cenderung mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat. Berkembangnya budaya paternalistik ikut memperburuk sistem pelayanan publik melalui penempatan kepentingan elit politik dan birokrasi sebagai variabel yang dominan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Elite politik dan birokrasi dan atau yang dekat dengan mereka seringkali memperoleh perlakuan istimewa dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Akses terhadap pelayanan dan kualitas layanan sering berbeda tergantung pada kedekatannya dengan elite birokrasi dan politik.

Meluasnya praktek-praktek KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotis-

---

<sup>3</sup> J Surat Djumadal, *Penerapan E-Government dan Berbagai Kendala di Pemerintah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*, diakses dari <http://www.depkoinfo.go.id/download/IT-DIYogya.pdf>, diakses pada tanggal 7 Juni 2007

---

<sup>4</sup> Agus Sudrajat, *Membangun Model Pelayanan Publik yang dapat memenuhi Keinginan Masyarakat*, <http://www/GoodGovernanceandAnticorruption-Indonesia.go.id/pdf/> Diakses Tanggal 3 Mei 2007

<sup>5</sup> N. Flynn. 1990. *Public Sector Management*, London: Harvester Wheatsheaf.

me) dalam kehidupan birokrasi publik semakin mencoreng *image* masyarakat terhadap birokrasi publik. KKN tidak hanya telah membuat pelayanan birokrasi menjadi amat sulit dinikmati secara wajar oleh masyarakatnya, tetapi juga bagi mereka yang memiliki “uang” dengan sangat mudah mendapatkan segala pelayanan yang diinginkan. Meski desentralisasi/otonomi daerah telah berjalan secara fluktuatif di masing-masing era, apapun bentuk desentralisasi/otonomi daerah namun fenomena pelayanan publik di Indonesia cenderung dikenal “kurang baik”.

Hal demikian dikarenakan realitas dari pelaksanaan otonomi daerah tidak sesuai dengan yang diharapkan, yang pada prinsipnya dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperbaiki derajat kesejahteraan serta kelayakan hidup rakyat, di mana pemerintahan dan pembangunan dikelola dalam proses-proses yang demokratis<sup>6</sup>.

Berbagai fenomena di atas menunjukkan betapa rapuhnya kepercayaan dan legitimasi pemerintah dan birokrasi dimata publik. Ini semua terjadi karena pemerintah dan birokrasinya telah gagal menempatkan dirinya menjadi institusi yang bisa melindungi dan memperjuangkan

kebutuhan dan kepentingan publik. Dalam tulisan ini akan di bahas mengenai penataan sistem birokrasi dalam kaitannya dengan budaya birokrasi pelayanan publik dan pemanfaatan *e-government* oleh pemerintah daerah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

## II. PENATAAN ULANG SISTEM BIROKRASI

Ada banyak penjelasan yang bisa digunakan untuk memahami mengapa pemerintah dan birokrasi gagal mengembangkan kinerja pelayanan yang baik. Kemampuan dari suatu sistem pelayanan publik dalam merespon dinamika yang terjadi dalam masyarakatnya secara tepat dan cepat serta efisien akan sangat ditentukan oleh bagaimana misi birokrasi dapat dipahami dan dijadikan sebagai basis kriteria dalam pengambilan kebijakan oleh birokrasi itu. Ketidakjelasan misi juga membuat orientasi birokrasi dan pejabatnya pada prosedur dan peraturan menjadi amat tinggi. Apalagi dalam birokrasi publik Indonesia yang cenderung menjadikan prosedur dan peraturan sebagai panglima. Akibatnya ketidakjelasan misi birokrasi publik mendorong para pejabat birokrasi publik menggunakan prosedur dan aturan sebagai kriteria utama dalam penyelenggaraan pelayanan. Gaya manajemen yang terlalu berorientasi kepada

---

<sup>6</sup> Ginanjar Kartasmita, *Otonomi dan Layanan Publik*, artikel pada <http://Pikiran-rakyat.com/cetak/2006/122006/05/0901.htm> diakses tanggal 3 Mei 2007

tugas (*task oriented*) juga menyebabkan pegawai menjadi tidak termotivasi untuk menciptakan hasil yang nyata dan kualitas pelayanan publik yang prima. Formalitas dalam rincian tugas organisasi menuntut keseragaman yang tinggi. Akibatnya para pegawai takut berbuat salah dan cenderung menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan sesuai dengan petunjuk pelaksana (juklak) dan petunjuk teknis (juknis), walaupun keadaan yang ditemui dalam kenyataan sangat jauh berbeda dengan peraturan-perturan teknis tersebut<sup>7</sup>.

Kecenderungan penelitian sejak lama telah menunjukkan bahwa untuk merujuk pada prosedur dan kurangnya kreativitas merupakan ciri umum para pegawai negeri sipil di Indonesia. Dengan berpijak pada teori Maslow tentang tingkatan kebutuhan manusia yang diberikan skala 1 sampai 12, penelitian ini menunjukkan bahwa di kalangan pegawai “kebutuhan akan rasa aman” memperoleh skor tertinggi (8,310). Kemudian secara berturut-turut peringkat kebutuhan selanjutnya adalah kebutuhan sosial (6,77), kebutuhan dasar/fisiologis (6,34), kebutuhan aktualisasi diri (4,92) dan terakhir kebutuhan akan harga diri. Ini

---

<sup>7</sup> Wahyudi Kumorotomo. 2005. *Pelayanan yang Akuntabel Bebas dari KKN*, dalam Agus Dwiyanto (ed) *Mewujudkan Good Governance dalam Pelayanan Publik*. Jogjakarta, JICA dan Gadjah Mada University Press, hal: 101

membuktikan bahwa pada umumnya pegawai negeri mempunyai rasa cemas yang tinggi terhadap kegagalan dan ingin merasa aman dalam melakukan pekerjaannya<sup>8</sup>. Masalahnya adalah prioritas kepada rasa aman ini akhirnya membuat para pegawai takut mengambil resiko, takut bertindak, dan tidak berani melakukan perubahan-perubahan yang sebenarnya yang diperlukan bagi perbaikan organisasi.

Sementara itu Warsito Utomo yang didasarkan pada penelitian Smith terdapat berbagai faktor yang menyebabkan buruknya pelayanan aparat birokrasi antara lain: gaji yang rendah, sikap mental aparat pemerintah; kondisi ekonomi yang buruk; administrasi yang lemah dan kurangnya pengawasan<sup>9</sup>.

### III. BUDAYA BIROKRASI

Budaya birokrasi juga menjadi faktor yang penting dalam menjelaskan kegagalan birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Praktek-praktek, simbol-simbol dan nilai-nilai yang selama ini berkembang dalam birokrasi dan

---

<sup>8</sup> Hidayat dan Sucherly. 1986. “Peningkatan Produktivitas Organisasi Pemerintah dan Pegawai Negeri: Kasus Indonesia,” *Prisma*, No. 12 Desember hal 92

<sup>9</sup> Warsito Utomo. 2006. *Administrasi Publik Baru Indonesia, Perubahan Paradigma Dari Administrasi Negara Ke Administrasi Publik*. Jogjakarta: Pustaka Pelajar, hal 205-206

pemerintah sangat jauh dari kepentingan publik. Praktek-praktek kerja penyelenggara pelayan publik yang mengabaikan kepentingan masyarakat dan warga Negara selama ini dianggap wajar (*proper*) dan bahkan memiliki kekuatan normatif.

Pembentukan etos kerja juga mengalami feodalisme, seperti dalam penyelesaian tugas hanya berorientasi kepada petunjuk pimpinan, tumbuhnya *image* bahwa pimpinan selalu benar, pimpinan tidak dapat disalahkan tetapi sebaliknya seorang bawahan yang dianggap tidak mampu menterjemahkan kehendak pimpinan dan berbagai sikap yang memperlihatkan adanya kultur marjinalisme di kalangan aparat birokrasi bawah. Demikian pula sikap seorang aparat bawahan misalnya akan sulit untuk berbeda pendapat dengan pimpinannya karena adanya sifat inferior yang melekat pada diri seorang birokrat bawahan.

Untuk itu dalam hal ini pembaharuan demokrasi selain perlu dilakukan melalui penataan ulang sistem, yang menyangkut kelembagaan dan tata dan cara kerjanya, yang utama adalah menerapkan budaya atau semangat birokrasi yang tepat, serta membangun kualitas SDMnya. Sehingga birokrasi dapat berfungsi sebagai ujung tombak upaya kita menyelesaikan berbagai masalah yang dihadapi bangsa kita dewasa ini, dan membangun masa depan yang

lebih baik dan dapat terpelihara kesinambungannya.

Birokrasi harus terdiri atas manusia-manusia yang kompeten dan berkarakter. Kompeten, dalam arti kualitas dan kemampuannya dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang dipercayakan kepadanya. Birokrasi harus diisi oleh orang-orang yang profesional dalam menjalankan pekerjaannya. Karakter yang dilandasi sifat-sifat kebajikan akan menghasilkan kebijaksanaan-kebijaksanaan yang menguntungkan masyarakat dan mencegah tujuan menghalalkan segala cara. Karakter ini harus ditunjukkan bukan hanya dengan menghayati nilai-nilai kebenaran dan kebajikan yang mendasar, tetapi juga nilai-nilai kejujuran. Hal terakhir ini penting karena dengan semangat kejujuran itu seseorang birokrat, meskipun dengan imbalan tidak terlalu memadai, akan sanggup bertahan dari godaan untuk tidak berbuat yang bertentangan dengan nilai-nilai kebenaran dan kebajikan.

Tidak kalah pentingnya seperti telah dikemukakan di atas, birokrasi harus memiliki semangat keadilan sosial, yang tercermin dalam keberpihakan kepada yang lemah, dan dengan demikian yang daya saingnya dalam masyarakat lebih terbelakang, dalam kebijaksanaan-kebijaksanaan dan tindakan-tindakannya. Selanjutnya birokrasi harus berpegang teguh kepada konstitusi dan segenap



ketentuan pelaksanaannya. Birokrasi tidak ikut menetapkan konstitusi, tetapi harus menegakkannya. Oleh karenanya birokrasi harus menentang habis-habisan setiap upaya yang tidak konstitusional apalagi yang jelas bertentangan dengan konstitusi. Memang kita sudah tidak bisa lagi menggunakan istilah doktrin, karena akan berkonotasi indoktrinasi, namun semangat birokrasi baru harus dikembangkan dan dibudayakan. Dengan segala kelemahannya birokrasi di negara maju dan di banyak negara berkembang yang menganut paham demokrasi, seperti di Singapura, Korea, Malaysia dan Thailand dapat bertahan menghadapi gelombang-gelombang perubahan dan beradaptasi secara dinamis. Birokrasi di negara-negara tersebut, meskipun tidak sempurna, dapat menjadi andalan masyarakatnya dalam mencari solusi terhadap berbagai masalah, termasuk krisis ekonomi, dan menjamin kontinuitas dan stabilitas pada masa-masa krisis politik.

Dengan demikian dalam menjalankan birokrasi pemerintahan diuntut sebenarnya sebuah manajemen kerja birokrasi pemerintahan yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi sistem sehingga tercapai efisiensi dan efektivitas dalam organisasi publik. Manajemen kerja yang baik akan mampu menghasilkan tujuan organisasi yang sesuai dengan apa yang telah dirumuskan. Antara atasan dan

bawahan terjalin hubungan yang harmonis sehingga komunikasi yang terjadi adalah komunikasi dua arah (*Two Way Communication*).

#### **IV. E-Government**

Teknologi telah menyebabkan banyak birokrasi perlu ditata kembali, baik birokrasi pemerintah maupun swasta. Banyak hal yang selama ini harus dilakukan oleh banyak orang, sekarang dapat dilakukan oleh satu atau jauh lebih sedikit orang. Banyak kegiatan yang biasanya memakan waktu, dapat dilakukan dengan sekejap. Jarak menjadi kurang relevan. Data dapat lebih cepat dan akurat diperoleh dan diolah. Kesemuanya itu jelas berpengaruh kepada sistem birokrasi. Masalah-masalah dapat lebih dini dideteksi, sehingga dapat dicegah berkembang menjadi lebih besar. Pelayanan publik dapat lebih baik, lebih cepat dan lebih mudah, karena kemudahan-kemudahan yang dihasilkan oleh teknologi.

Dalam hal ini *e-government* merupakan kecenderungan baru administrasi negara. Menurut Darell M. West, seorang pakar *e-government* dari Brown University Amerika Serikat, “*E-government refers to the delivery of information and services online through the internet or other digital means*”. Sedangkan United Nation Development Programme (UNDP) dalam suatu kesempatan mendefinisikannya secara lebih

sederhana, yaitu “*E-government is the the application of Information and Communication Technology (ICT) by government agencies*”<sup>10</sup>

Sementara itu, vendor perangkat lunak terkemuka semacam SAP memiliki definisi yang cukup unik, yaitu: “*E-government is a global reform movement to promote internet use by government agencies and everyone who deals with them*”<sup>11</sup>.

Definisi yang lebih lengkap dinyatakan oleh *World Bank* yaitu: “*E-government* berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti *wide area network, internet, dan komunikasi bergerak*) oleh lembaga pemerintah yang mempunyai kemampuan untuk mentransformasikan hubungan pemerintah dengan warganya, pelaku dunia usaha (bisnis), dan lembaga pemerintah lainnya”<sup>12</sup>. Teknologi ini dapat mempunyai tujuan yang beragam, antara lain: pemberian layanan pemerintahan yang lebih baik kepada warganya, peningkatan

interaksi dengan dunia usaha dan industri, pemberdayaan masyarakat melalui akses informasi, atau manajemen pemerintahan yang lebih efisien. Hasil yang diharapkan dapat berupa pengurangan korupsi, peningkatan transparansi, peningkatan kenyamanan, penambahan pendapatan atau pengurangan biaya.

Dengan demikian bahwasanya dalam penerapan *e-government*, akan dapat membantu: meniadakan hambatan pertukaran informasi antar masyarakat dan antar wilayah negara, dan dengan demikian berbagai bentuk kesenjangan yang bersumber dari ketidakseimbangan kesempatan memperoleh informasi dapat diatasi secara bertahap; meningkatkan ketersediaan informasi dan pelayanan publik serta memperluas dan memperdalam jangkauannya; meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan kemampuan inovasi dalam sektor produksi, serta memperlancar rantai distribusi; meningkatkan transparansi dan memperbaiki efisiensi pelayanan publik; memperlancar interaksi antar lembaga-lembaga pemerintah, baik pada tingkat pusat maupun daerah, dan dengan masyarakat.

Berbicara mengenai kajian penerapan *e-government* di Indonesia, kelahiran *e-government* di Indonesia dibidani oleh adanya Instruksi Presiden No. 23/2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan *e-government*. Wa-

---

<sup>10</sup> Richardus Eko Indrajit. 2002. *Electronic Government, Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta. Andi Offset

<sup>11</sup> *Ibid.*, hal.2

<sup>12</sup> Ahmad Djunaedi. 2003. “Beberapa pemikiran Penerapan E-government Dalam Pemerintahan Daerah di Indonesia”, *Makalah* disampaikan dalam *Seminar Nasional E-Government dan Workshop Linux*, 30 Oktober 2002, FMIPA, UGM, Yogyakarta, hal.2

laupun demikian jauh sebelum adanya Inpres No. 23/2003 lahir, beberapa pemerintah daerah sudah terlebih dahulu menggagas serta menerapkan sistem pelayanan publik berbasis elektronik atau *e-government* dalam skala terbatas. Pemerintah Kabupaten Takalar di Propinsi Sulawesi Selatan tampil sebagai daerah pelopor pertama penerapan teknologi informasi atau *e-government* di tingkat pemerintah daerah. Kabupaten Takalar mulai menerapkan Teknologi Informasi melalui sebuah bentuk sistem yang dinamakan Sistem Pelayanan Satu Atap atau disingkat SIMTAP sejak tahun 2000<sup>13</sup>.

Pada tahun-tahun berikutnya, sejumlah daerah yang memiliki APBD berlimpah membangun infrastruktur *e-government* secara lengkap, seperti Kabupaten Kutai Kertanegara. Kabupaten di Propinsi Kalimantan Timur, mengeluarkan dana milyaran rupiah untuk membangun Sistem Pelayanan Satu Atap (SIMTAP). Begitu juga dengan pemerintah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, kabupaten Sidoarjo Jawa Timur, Kota Bogor di Jawa Barat, Kota Tarakan di Sulawesi, Kota Denpasar di Bali, Kota Yogyakarta di DIY. Sementara pulau Sumatera mencanangkan *Sumatera Online* untuk mengintegrasikan sembilan propinsi dalam satu atap.

---

<sup>13</sup> Ibrahim Syah. 2003. *Jangan main-main dengan e-government*, Bisnis Indonesia Regional Timur, Juni 2003, hal 1-2

Meski sebagian instansi pemerintah daerah tengah memacu diri menerapkan *e-government*, bukan berarti semuanya melakukan hal demikian. Ada banyak instansi atau daerah lain yang belum terjamah *e-government*. Gebyar *e-government* di kawasan Indonesia Timur seperti NTB, NTT, Papua belum marak. Malah ada juga daerah yang belum memiliki *website*.

Sejak Inpres No. 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* diluncurkan 9 Juni 2003 lalu, implementasi *e-government* di Indonesia mulai terasa gaungnya. Setidaknya penerapan *e-government* telah memiliki pijakan sekaligus lebih terarah. Sebab, dalam Inpres tersebut, para pejabat teras diminta mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai tugas, fungsi, dan kewenangan masing-masing guna terlaksananya pengembangan *e-government* secara nasional. Yang tidak kalah pentingnya adalah bahwa mereka diminta untuk merumuskan dan melaksanakan rencana di lingkungan masing-masing sembari berkoordinasi dengan Kementerian Komunikasi dan Informasi (Kominfo).

Sebagai lembaga yang ditunjuk menggodok kebijakan seputar TI, kementerian komunikasi dan informasi (KOMINFO) telah membuat panduan dan standar untuk menindaklanjuti INPRES No. 3/

2003. Ada beragam panduan yang telah disosialisasikan, seperti Panduan Penyelenggaraan Situs (*website*) Pemerintah Daerah, Panduan Standar Infrastruktur Portal Pemerintah, Panduan Sistem Manajemen Dokumen Elektronik, Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan *e-government* Lembaga, hingga pedoman penyelenggaraan diklat ICT dalam menunjang *e-government*.

Sekarang ini penerapan *e-government* Pemerintah Daerah Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Prima sebenarnya di beberapa daerah di Indonesia yang dapat dijadikan contoh walaupun pada pelaksanaannya secara umum penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia kurang baik, namun ada beberapa daerah yang sudah mengalami perbaikan dalam manajemen pemerintah daerah dengan penerapan *e-government* dalam mewujudkan pelayanan publik prima yaitu: Kabupaten Sragen Propinsi Jawa Tengah dan Kota Pare-pare Propinsi Sulawesi Selatan. Kedua daerah ini telah menjadi proyek percontohan pelayanan publik yang prima dengan pemanfaatan *e-government* di Indonesia.<sup>14</sup> Selain di kedua daerah itu pemerintah daerah lain yang sudah menggunakan *e-*

*government* dalam memberikan pelayanan publik adalah Kota Jogjakarta (yang terkenal dengan UPIK) di Propinsi DIY dan Kabupaten Jembrana Propinsi Bali<sup>15</sup>.

Untuk kasus Sumatera Barat sendiri di beberapa daerah penerapan *e-government* dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima sebenarnya belum dapat dikatakan maksimal karena pemerintah daerah masih menggunakan sistem manual dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun, ada beberapa daerah di Sumatera Barat yang sudah terwujud pelayanan prima walaupun masih secara manual, tapi secara keseluruhan belum dapat dikatakan bagus. Kabupaten Solok misalnya telah memiliki Kantor Pusat Pelayanan Umum (KPPU) pernah menerima penghargaan Piala Citra Pelayanan Prima tahun 2001 dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. Akan tetapi di Kabupaten Solok sendiri pemanfaatan layanan internet baru sebatas informasi dan potensi daerah. Belum menyentuh aspek pelayanan umum seperti yang terjadi di Kota Yogyakarta. Walaupun data di lapangan menunjukkan

---

<sup>14</sup> Sonya Hellen Sinombor dan Reny Sri Ayu Taslim. *Revolusi Birokrasi Sragen – Pare-pare*, di Download dari <http://www.kompas.co.id/kompas-cetak/0612/09/Fokus/3154855.htm>. di akses Tanggal 3 Mei 2007

---

<sup>15</sup>Lihat di [www.Jogja.go.id](http://www.Jogja.go.id) dan [www.jembrana.go.id](http://www.jembrana.go.id), di kedua daerah ini terdapat sekitar 50 jenis perijinan yang sudah dapat diakses melalui internet, semua formulir perijinan dapat didownload di kedua situs/webside pemerintah daerah ini.

sudah semua pemerintah daerah di Sumatera Barat memiliki website masing-masing sehingga dapat diakses melalui internet akan tetapi belum menggunakan sepenuhnya *e-government* seperti yang telah dicontohkan di atas. Persoalan yang terjadi di beberapa kasus di daerah menunjukkan bahwa permasalahan pelayanan publik di pemerintah daerah di Sumatera Barat itu masih mengalami kendala yang disebabkan oleh kekurangan fasilitas dan personil maupun prosedur yang berbelit, sehingga menghambat pemberian pelayanan kepada masyarakat<sup>16</sup>. Persoalan klasik sebenarnya masih dihadapi oleh sebagian besar pemerintah daerah di Sumatera Barat sehingga penerapan *e-government* di pemerintah daerah di Sumatera Barat baru sebatas website informasi dan potensi wilayah serta info-info lainnya.

Permasalahan- permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan penerapan *e-government* di pemerintah daerah sebenarnya membutuhkan manajemen kerja yang profesional, efektif dan efisien sehingga fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, penempatan staf, komunikasi dapat berjalan dengan baik di

pemerintah daerah mulai dari tingkat Pemerintah Propinsi sampai tingkatan yang paling rendah yaitu pemerintah Nagari dan Kelurahan. Sehingga pelayanan publik yang prima dapat terwujud dalam kehidupan masyarakat.

## V. PENUTUP

Dari berbagai uraian di atas dapat dipahami bahwa gelombang demokrasi yang terjadi telah memberikan perhatian yang serius terhadap pembaharuan sistem birokrasi pelayanan publik di daerah. Budaya birokrasi yang paternalistik telah beralih ke sistem birokrasi yang terbuka terhadap masukan dan kritikan (menjalankan prinsip-prinsip transparansi). Kemajuan teknologi juga telah menyebabkan pelayanan begitu dekat dengan masyarakat. Pemanfaatan *e-government* oleh pemerintah daerah telah memberikan peluang untuk melaksanakan prinsip-prinsip pelayanan yang cepat dan tepat tanpa ada batas waktu.

Untuk itu, kedepan perlu diperhatikan lebih lanjut *political will* dari pemerintah daerah untuk tetap melakukan pembaharuan-pembaharuan dalam penerapan teknologi informasi yang berbasis web dan peningkatan budaya kerja aparatur pemerintah daerah ke arah yang lebih baik lagi, sehingga pelayanan publik yang diberikan benar-benar dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

---

<sup>16</sup>*Pelayanan Satu Pintu Belum Efektif*, Posmetro Padang, Tanggal 2 Mei 2006. Hampir disemua daerah di Sumatera Barat mengeluhkan hal ini sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi tidak prima





## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Djumadal, J Surat. 2007. "Penerapan E-Government dan Berbagai Kendala di Pemerintah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta", diakses dari <http://www.depkoinfo.go.id/download/IT-DIYogya.pdf>, diakses pada tanggal 7 Juni 2007
- Djunaedi, Ahmad. 2002. "Beberapa pemikiran Penerapan E-government Dalam Pemerintahan Daerah di Indonesia". *Makalah* disampaikan dalam *Seminar Nasional E-Government dan Workshop Linux*, 30 Oktober 2002, FMIPA, UGM, Yogyakarta, hal.2, 2003
- Hidayat dan Sucherly. 1986. "Peningkatan Produktivitas Organisasi Pemerintah dan Pegawai Negeri: Kasus Indonesia," *Prisma*, No. 12 Desember 1986 hal 92
- Hodge, B.J, William P. Anthony, Lawrence M. Gales. 2003. *Organization Theory: A Strategic Approach*. New Jersey: Prentice Hall. Hal.6-9
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government, Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kartasasmita, Ginanjar. 2007. "Otonomi dan Layanan Publik". <http://Pikiran-rakyat.com/cetak/2006/122006/05/0901.htm> diakses tanggal 3 Mei 2007.
- KEPMENPAN No. 63/KEP/M.PAN./7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2005. "Pelayanan yang Akuntabel Bebas dari KKN", dalam Agus Dwiyanto (ed) *Mewujudkan Good Governance dalam Pelayanan Publik*, Jogjakarta: JICA dan Gadjah Mada University Press.
- N. Flyn. 1990. *Public Sector Management*. London: Harvester Wheatsheaf.
- Posmetro Padang. 2006. "Pelayanan Satu Pintu Belum Efektif" Tanggal 2 Mei 2006.
- Sinombor, Sonya Hellen dan Reny Sri Ayu Taslim. 2007. "Revolusi Birokrasi Sragen – Pare-pare", di Download dari <http://www.kompas.co.id/kompas-cetak/0612/09/Fokus/3154855.htm>. di akses Tanggal 3 Mei 2007
- Sudrajat, Agus. 2007. "Membangun Model Pelayanan Publik yang dapat memenuhi Keinginan Masyarakat", <http://www/Good Governance and Anticorruption-Indonesia.go.id/pdf/> Diakses Tanggal 3 Mei 2007.
- Syah, Ibrahim. 2003. "Jangan main-main dengan e-government", *Bisnis Indonesia Regional Timur*, Juni 2003, hal 1-2



Utomo, Warsito. 2006. Administrasi Publik Baru Indonesia, Perubahan Paradigma Dari Administrasi Negara Ke Administrasi Publik. Jogjakarta: Pustaka Pelajar

