

KESIAPAN PEMERINTAH DALAM MENGEMBANGKAN SISTEM E-GOVERNMENT

Budi Sutedjo Dharma Oetomo

Abstrak

Globalisasi dan kemajuan teknologi informasi telah mendorong pemerintah untuk mengembangkan sistem e-Government demi perbaikan tatakelola layanan publik. Pemerintah Indonesia termasuk aktif dalam mengembangkan sistem tersebut. Hal itu tercermin dari hadirnya situs-situs pemerintah pusat dan daerah. Meski pembangunan situs e-Government semakin merata dari pemerintah pusat, propinsi hingga kabupaten dan kota, tetapi tidak sedikit inisiatif pembangunan sistem e-Government ditengarai berakhir dengan kegagalan, karena ketidaksiapan pemerintah. Oleh karena itu, kesiapan pemerintah pusat dan daerah perlu dikaji untuk memastikan bahwa kehadiran sistem itu tidak hanya berlangsung sesaat, melainkan sistem dapat berfungsi secara berkelanjutan. Adapun dasar yang digunakan untuk melihat kesiapan pemerintah itu, antara lain adanya rencana induk, tingkat layanan, keterkinian informasi dan sistem basis data yang digunakan untuk mendukung layanan transaksi.

Kata Kunci : *e-Government, kesiapan pemerintah, rencana induk e-Government.*

1. Pendahuluan

Saat ini, pemerintahan yang dipimpin Presiden Joko Widodo berusaha keras untuk segera mewujudkan sistem e-Government. Hal itu dilakukan pemerintah dalam usaha mewujudkan janji Presiden untuk membenahi sistem pelayanan publik, agar pelayanan itu dapat dilakukan dengan cepat, tepat dan transparan. Apalagi Indonesia harus segera bersiap untuk memasuki era globalisasi (Indrajit, 2006: 9) dengan tingkat kompetisi yang sangat ketat (Rainer dkk, 2011:16). Sudah saatnya teknologi menjadi sarana utama untuk mengimplementasikan strategi (Laudon dkk, 2015:12).

Meski sistem e-Government bukan merupakan solusi yang mudah dan murah (Indrajit dkk, 2007: 4), tetapi sistem itu dipilih sebagai salah satu solusi untuk melakukan pembenahan tata kelola pelayanan publik dalam jangka menengah hingga 2025 yang akan datang. Sistem itu dipercaya dapat mengotomatisasikan prosedur-prosedur layanan publik dan mengurangi pertemuan langsung antara masyarakat dan petugas, sehingga sistem itu dianggap layak untuk mengatasi potensi terjadinya korupsi (Winarno, 2004, Indrajit dkk, 2007:5). Selain itu, sistem dapat mendukung terciptanya efisiensi dan transparansi tatakelola (Moon dkk, 2012: 9), serta mempercepat layanan publik (Indrajit, 2006:9).

Kemajuan dan ketersediaan perangkat-perangkat TI di Indonesia telah memungkinkan secara teknis sistem e-Government itu diwujudkan (Indrajit, 2006: 9). Sistem itu akan memfasilitasi hubungan antara pemerintah dengan masyarakat (Government to Citizen – G2C), pemerintah dengan perusahaan (Government to Business – G2B), pemerintah dengan pegawai (Government to Employees – G2E), serta pemerintah dengan pemerintah (Government to Government – G2G) (Al-Hakim, 2007:2).

Aplikasi e-Government itu tidak hanya sekedar mewujudkan kehadiran pemerintah dalam lingkungan internet semata. e-Government dikembangkan pemerintah dalam rangka mengubah sistem tatakelola pelayanan publik menyusul perkembangan inovasi teknologi informasi (TI) dewasa ini (Wirtz dkk, 2015: 1). Dengan demikian, pemerintah siap menjadi lembaga yang interaktif dan integratif (Al-Hakim, 2007: 2), serta bersih dari aneka praktek pungutan liar

(pungli), bahkan korupsi, sehingga perekonomian dapat bergerak lebih dinamis (Milakovich, 2012 dalam Wirtz dkk, 2015:4).

Sistem itu tidak hanya mengandung unsur administratif semata. Sistem e-Government yang efektif sudah seharusnya mengandung strategi-strategi (Al-Hakim, 2007: 2) atau terobosan-terobosan untuk meningkatkan pelayanan publik. Oleh karena itu, untuk mewujudkannya dibutuhkan persiapan yang matang dari berbagai segi, seperti administratif, manajerial, strategi, finansial, sumber daya manusia (SDM), teknis dan teknologi.

Dalam kurun dua tahun terakhir ini, frasa “e-Government” seakan bergulir dengan cepat seiring dengan perwujudan aplikasi-aplikasi yang membuat pemerintah “hadir” di lingkungan internet untuk melayani masyarakat. Namun, perlu diteliti apakah pemerintah benar-benar telah siap untuk mengembangkan sistem e-Government tersebut, karena tidak sedikit inisiatif pembangunan e-Government yang berakhir dengan kegagalan (Indrajit dkk, 2007: 4). Artinya, keberlangsungan sistem e-Government tidak berkelanjutan, tidak lagi terpelihara dengan baik, tidak memberi manfaat yang optimal dan proses pembaruan informasi di dalamnya terbengkelai.

Hal itu terjadi, karena keputusan untuk membangun sistem itu hanya didasarkan pada euforia sesaat, sehingga tidak ada konsep dan perencanaan untuk mengintegrasikan data, prosedur dan informasi sejak awal. Padahal, sinergi antar pemerintah pusat dan daerah sangat menentukan keberhasilan dari sistem e-Government secara keseluruhan.

2. Landasan Teori

2.1. Sistem e-Government

Awalnya, sistem e-Government lahir dan berkembang karena didorong beberapa faktor baik yang dari eksternal maupun internal pemerintahan. Adapun faktor-faktor pendorong dari eksternal, meliputi , antara lain: percepatan globalisasi (Rainer dkk, 2011:12), perkembangan yang revolusioner dari inovasi TI dan demokrasi (Al-Hakim, 2007: xi), serta lahirnya perusahaan-perusahaan digital (Laudon dkk, 2015: 11). Sementara itu, faktor-faktor internal pemerintahan yang ikut mendorong terbentuknya sistem e-Government, yaitu tuntutan efisiensi dan efektivitas pengelolaan birokrasi dan perusahaan-perusahaan Negara (Rainer dkk, 2011: 15), serta gerakan good corporate governance (Indrajit dkk, 2007:5) dan transparansi pengelolaan pemerintahan (Oetomo, 2004: 61).

Kini, sistem e-Government semakin dibutuhkan, pertama-tama, karena tatakelola pemerintahan harus segera dibenahi dan ditata untuk menghindarkannya dari praktek korupsi (Indrajit dkk, 2007:5) atau pungutan liar (Hasibuan dkk, 2005: 43). Selain itu, sistem ini dibutuhkan untuk mempercepat layanan kepada publik yang memiliki kebutuhan yang semakin kompleks.

Tidak mudah untuk merumuskan definisi e-Government. Namun, secara umum e-Government dapat dirumuskan sebagai mekanisme interaksi internal dalam birokrasi pemerintahan, serta mekanisme interaksi eksternal antara pemerintah dengan masyarakat (G2C), dunia usaha (G2B) dan antar pemerintah (G2G) berbasis TI (Oetomo, 2004: 62, Hasibuan dkk, 2005:42, Al-Hakim, 2007:2).

Mekanisme tatakelola pemerintahan yang mengeksplorasi TI dan sistem informasi (SI) seluas-luasnya itu diharapkan dapat meningkatkan penyajian informasi dan pembangunan relasi antara pemerintah dengan pihak-pihak berkepentingan. Relasi tersebut diharapkan dapat berlangsung secara dua arah, mudah, sederhana, cepat dan murah (Oetomo, 2004:63), serta meningkatkan daya saing (Laudon dkk, 2015:12). Sementara itu, layanan administratif maupun transaksi dapat berlangsung secara transparan dan akurat

2.2. Jenis – jenis layanan e-Government

Secara umum, jenis layanan dari sistem e-Government itu dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu publikasi, interaksi dan transaksi (Lanvin, 2002: 3-4, Indrajit, 2006:21). Namun, Anao (1999) dan Statskontoret (2000) dalam Al-Hakim (2007:23) mengenalkan jenis layanan berikutnya yang setara, yaitu berbagi data dan pengintegrasian.

Publikasi merupakan jenis layanan yang paling sederhana. Di mana, pemerintah mengambil model komunikasi satu arah kepada publiknya. Sistem ini hanya menyajikan pelbagai informasi, seperti: profil kepala daerah, undang-undang, keputusan dan peraturan, sosialisasi kebijakan, tata kelola dan layanan pemerintah, rencana kegiatan (dan anggaran biaya), laporan kegiatan, artikel, pengumuman, dan lain sebagainya.

Interaksi merupakan jenis layanan yang kedua. Di mana, pada layanan ini, pemerintah membuka kesempatan komunikasi dua arah. Pada sistem ini, minimal tersedia layanan email untuk berkonsultasi atau mengadu. Pada sistem e-Government yang lengkap bisa tersedia layanan chatting untuk tanya jawab atau wawancara.

Transaksi merupakan jenis layanan yang memungkinkan terjadinya perpindahan data dan/ atau nilai uang dari pihak masyarakat kepada pemerintah atau sebaliknya. Perpindahan nilai uang dari masyarakat kepada pemerintah terjadi dalam sistem pajak online dan keimigrasian. Sementara perpindahan nilai uang dari pemerintah kepada masyarakat terjadi dalam sistem e-procurement.

Sementara itu, layanan **berbagi data** dibutuhkan oleh pemerintah pusat dan daerah, maupun departemen atau dinas terkait, agar terjadi kesinambungan pelayanan publik, pengawasan terhadap pergerakan aset dan keuangan Negara dan masyarakat. Sedangkan **pengintegrasian** data dan informasi memungkinkan pemerintah untuk menyatukan semua layanan dalam satu situs e-Government. Ide pengintegrasian itu dapat dianalogikan dengan layanan satu atap untuk perijinan

2.3. Kesiapan Pemerintah

Biasanya, jenis-jenis layanan itu diwujudkan secara bertahap dalam pembangunan sistem e-Government (Al-Hakim, 2007:23), karena kompleksitas layanan, serta kebutuhan sumber daya yang luar biasa. Meskipun dapat diwujudkan secara bertahap, tetapi seharusnya pemerintah sudah memiliki rencana induk yang terintegrasi sejak awal (Oetomo, 2004: 68) baik e-Government pusat maupun daerah.

Rencana induk dapat meliputi menu layanan standar, format-format e-form, basis data terintegrasi (lintas departemen) dan SI yang terpadu. Rencana itu yang akan dijadikan acuan untuk mengembangkan sistem e-Government pusat maupun daerah, sehingga terjadi kemanunggalan data dan informasi di seluruh lini birokrasi pemerintahan.

Untuk menyatukan data tersebut, maka diperlukan kepemimpinan yang kuat (Lanvin, 2002:7) dan visi yang jelas (Mubarak Al Khalifa dkk, 2016: 9) untuk mengarahkan transformasi dan pembangunan sistem basis data terpadu, agar tidak terjadi redundansi dan inkonsistensi data (Oetomo, 2004: 69; Laudon dkk, 2015:223). Meski tidak mudah, tantangan ini harus dapat diselesaikan, sehingga informasi yang dihasilkan tidak bias atau mengandung kesalahan.

Penyatuan data tidak hanya berhenti pada penyusunan tabel data yang bebas redundansi dan merelasikan data lintas departemen. Namun, pemerintah harus memastikan data isian juga sah dan logis. Jangan sampai terjadi, seorang yang tergolong pra sejahtera, tetapi “memiliki” mobil mewah. Hal itu terjadi, ketika nama orang tersebut digunakan oleh orang kaya untuk membeli mobil. Akibatnya, informasi yang dihasilkan tidak akurat, seperti di kelurahan tertentu yang masyarakatnya dicantumkan sebagai keluarga pra sejahtera, tetapi beberapa

diantaranya “memiliki” mobil mewah. Hal itu akan berdampak dalam penyusunan program-program layanan pemerintah kepada masyarakat setempat. Oleh karena itu, pemerintah perlu mengembangkan sistem intelijen dan analisis data yang akurat untuk mengatasi bias data tersebut (Laudon dkk, 2015: 234).

Tantangan selanjutnya dari pengembangan sistem e-Government adalah pemanfaatan data yang telah terkumpul dalam jumlah besar itu. Pemerintah dapat mengembangkan sistem analisis untuk dapat melihat pola-pola data atau anomali-anomali yang terbentuk dari data demografi kependudukan, perilaku konsumsi dan investasi masyarakat, serta fenomena lainnya (Laudon dkk, 2015:234).

Di samping tantangan-tantangan itu, menurut Richardus Eko Indrajit (2006:16) masih banyak lagi tantangan yang akan dihadapi pemerintah terkait pembangunan sistem e-Government tersebut, antara lain: tantangan untuk menciptakan dan menentukan kanal-kanal akses digital yang efektif digunakan masyarakat dan pemerintah, keterlibatan lembaga-lembaga lain di luar pemerintahan, serta penyusunan strategi institusi terutama yang terkait dengan biaya investasi, operasional dan manajemen perubahan.

3. Pembahasan

Untuk melihat kesiapan pemerintah dalam mengembangkan sistem e-Government, maka telah dipilih beberapa situs atau portal web pemerintah daerah (Pemda) provinsi atau setingkat provinsi (daerah khusus atau daerah istimewa) yang dinilai dapat mewakili situs-situs e-Government di Indonesia. Situs-situs itu akan diamati dan ditelaah. Adapun hasil pengamatan dan penelaahan sejumlah situs yang dipilih itu diperoleh hasil, sebagai berikut:

No	URL	Keterangan	Menu utama	Layanan	Situs terhubung
01	http://www.jogjaprov.go.id	Daerah Istimewa Yogyakarta	- Beranda - Warga - Pebisnis - Pengunjung - Pemerintahan	- Publikasi - Interaksi	Non Pemerintah - BKKBN Propinsi - BPS - Taman Budaya - Jamsostek - PT KAI, dll Instansi Pemerintah - Biro-biro - Sekretariat - Inspektorat - Badan-badan - Dinas-dinas, dll
02	http://www.jakarta.go.id/	Daerah Khusus Ibukota	- Pengaduan Masyarakat - Perijinan - PPID - Informasi Keuangan - Aplikasi Informasi Publik - Statistik Jakarta - Informasi Pajak dan Retribusi - Layanan Publik - Sub Domain	- Publikasi - Interaksi	Non Pemerintah - Akademi Perawat - Ambulans - Komisi Penanggulangan Aid, dll - Food Station Instansi Pemerintah - Biro-biro - Sekretariat - Inspektorat - Badan-badan - Balai-balai

No	URL	Keterangan	Menu utama	Layanan	Situs terhubung
			<ul style="list-style-type: none"> - Jakarta Smartcity - Open Data - Berita Jakarta - JSC Apps 		<ul style="list-style-type: none"> - Dinas-dinas - Walikota, dll
03	http://www.sumutprov.go.id/	Propinsi di wilayah Barat Indonesia	<ul style="list-style-type: none"> - Beranda - Pemerintahan - Masyarakat - Dunia Usaha - Pariwisata - PPID Provinsi - RPKD - Pengaduan - TPAD - LAKIP - JDIH - Laporan 	<ul style="list-style-type: none"> - Publikasi - Interaksi 	<ul style="list-style-type: none"> Non Pemerintah - KPUD - BPS - Rumah sakit, dll Instansi Pemerintah - Biro-biro - Sekretariat - Badan-badan - Balai-balai - Dinas-dinas - Kabupaten & Kota - dll
04	http://www.sulselprov.go.id/	Propinsi di wilayah Tengah Indonesia	<ul style="list-style-type: none"> - Home - Profil - Pemerintahan - Ragam Informasi - Produk Hukum - Potensi Sulawesi Selatan - Kabupaten/ Kota - Artikel - Pengumuman - Aksi PPK 	<ul style="list-style-type: none"> - Publikasi - Interaksi 	<ul style="list-style-type: none"> Non Pemerintah - KPUD - KPI - PKK - Rumah sakit, dll Instansi Pemerintah - Biro-biro - Sekretariat - Inspektorat - Badan-badan - Dinas-dinas - Kabupaten & Kota - dll
05	http://papuabaratprov.go.id/	Propinsi di wilayah Timur Indonesia	<ul style="list-style-type: none"> - Beranda - Papua Barat - Pemerintahan - Perencanaan Daerah - Potensi Daerah - Pejabat - Pengumuman - Peta 	<ul style="list-style-type: none"> - Publikasi 	<ul style="list-style-type: none"> Non Pemerintah - Korpri Instansi Pemerintah - Biro-biro - Badan-badan - Dinas-dinas - Kabupaten - Kantor Perwakilan - dll

Setelah dilakukan pengamatan dan penelaahan terhadap beberapa situs yang mewakili keragaman situs e-Government pemda provinsi dan daerah setingkat provinsi itu, maka diperoleh hasil analisis sebagai berikut :

- 1) Masing-masing situs e-Government itu berbeda dari segi formasi menu dan konten informasi yang disajikan, meskipun sejumlah menu memiliki kesamaan format penyajian. Hal itu mengindikasikan belum adanya rencana induk e-Government Indonesia. Pembentukan situs-situs itu ditengarai dilakukan atas inisiatif dan kreativitas masing-masing pemda provinsi terkait, tetapi belum ada kesatuan format antar situs e-

Government yang dibangun. Akibatnya, tampak cukup banyak perbedaan penamaan menu, penggunaan istilah, dan kreativitas dalam penyajian data dan informasi. Hal itu juga mengindikasikan bahwa kepemimpinan masih lemah dan visi belum jelas dalam pengembangan sistem e-Government tersebut.

- 2) Dari segi layanan yang disajikan dalam situs-situs itu masih berkisar antara publikasi dan interaksi. Hal itu mengindikasikan bahwa pembangunan e-Government di Indonesia rata-rata baru menyediakan kedua layanan itu, meski tidak menutup kemungkinan beberapa layanan transaksi telah disediakan pada beberapa situs pemerintah lainnya, seperti pajak online dan keimigrasian yang tidak dibahas secara khusus.
- 3) Dari berita-berita yang disajikan, tampak bahwa pemerintah telah memiliki SDM yang terampil untuk memelihara keterkinian informasi, sehingga kegiatan-kegiatan dinas maupun masyarakat dapat segera diberitakan. Hal ini mengindikasikan bahwa situs-situs itu terpelihara dengan baik.
- 4) Oleh karena situs-situs itu belum tampak adanya layanan transaksi, maka belum dapat dianalisis adanya kesatuan sistem basis data, kesamaan format formulir dan tabel data.

4. Kesimpulan

Di era TI ini, pemerintah khususnya pemerintah daerah tampak sudah mendayagunakan teknologi untuk mengembangkan sistem e-Government, meskipun jenis layanan yang tersedia masih berkisar antara publikasi dan interaksi. Namun, ditemukan indikasi bahwa pemerintah belum memiliki kepemimpinan yang kuat, rencana induk yang jelas dan kesiapan secara sistematis dalam mengarahkan pembentukan sistem e-Government yang standar. Dimana hal itu tampak dari perbedaan format dan penyajian menu, data dan informasi. Apalagi jika jenis layanan dalam situs-situs itu akan ditingkatkan pada layanan transaksi dan berbagi data tentu dibutuhkan kesatuan sistem basis data.

Jika mengacu pada penyajian berita-berita pada situs-situs itu, ditengarai proses transformasi manajemen sedang berlangsung. Di mana, pemda telah memiliki SDM yang menguasai teknologi dan terampil untuk menyajikan informasi terkini, sehingga kelangsungan dan pemeliharaan situs tampak terjamin.

Daftar Pustaka

- Al-Hakim, Latif. (2007). *Global E-Government: Theory, Applications and Benchmarking*. Idea Group Publishing.
- Hasibuan, Zainal A. dan Santoso, Harry B. (2005). *Standarisasi Aplikasi e-Government untuk instansi Pemerintah*. Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi Indonesia. Bandung.
- Indrajit, Richardus Eko. (2006). *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. https://drive.google.com/file/d/0B7kSFJ_a6dc-RFg3bWM3MIJ3Vmc/view?pref=2&pli=1, diunduh 25 Agustus 2016.
- Indrajit, Richardus Eko. Rudianto, Dudy dan Zainuddin, Akbar. (2007). *Electronic Government in Action: Strategi Implementasi di Berbagai Negara*. https://drive.google.com/file/d/0B7kSFJ_a6dc-eFRUT2xJNlotX0E/view?pref=2&pli=1, diunduh 25 Agustus 2016.
- Lanvin, Bruno. (2002). *The E-Government Handbook for Developing Countries*. InfoDev.
- Laudon, Kenneth C. dan Laudon, Jane, P. (2015). *Management Information Systems: Managing*

- Digital Firm. Edisi 13. Penerbit Salemba Empat.
- Moon, M Jae dkk. (2012). Advancing Indonesian Local e-Government: Challenges, Opportunities, and Strategic Roadmap. Organization for Economic Co-operation and Development (OECD) Korea Policy Centre.
- Mubarak Al Khalifa, HH Shaikh Mohammed. Dkk. (2016). Summary National eGovernment Strategy 2016. [https://www.bahrain.bh/wps/wcm/connect/fc54be3a-a0d6-43ef-9cbe-7ab640c581d3/New+ eGovernment+Strategy+2012-2016.pdf?MOD=AJPERES](https://www.bahrain.bh/wps/wcm/connect/fc54be3a-a0d6-43ef-9cbe-7ab640c581d3/New+eGovernment+Strategy+2012-2016.pdf?MOD=AJPERES), diunduh 18 Oktober 2016.
- Oetomo, Budi Sutedjo Dharma. (2004). Sistem Informasi e-Government. Seminar Ilmiah Nasional: Penerapan, Pemanfaatan dan Dampak Teknologi INformasi dalam Peningkatan Kualitas Perguruan Tinggi di Era Global. Yogyakarta.
- Rainer, R. Kelly. Dan Cegielski, Casey G. (2011). Introduction to Information Systems: Enabling and Transforming Business. John Wiley & Sons, Inc.
- Winarno, Wing Wahyu, 2004, Electronic Government, Teropong Edisi 01/Th 1/2004, halaman 23-24.
- Wirtz, Bernd W. dan Daiser, Peter. (2015). E-Government: Strategy Process Instruments. http://berndwirtz.com/downloads/WirtzDaiser_2015_E-Government.pdf.