

# MODUL **DIGITAL** GOVERNANCE

Penulis :  
**Ilmi Usrotin Choiriyah, M.AP**

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
**FAKULTAS BISNIS, HUKUM DAN ILMU SOSIAL**  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Modul Laboratorium Aplikasi Komputer. Melalui Modul E-Government ini diharapkan dapat menjadi bekal bagi mahasiswa guna memperluas khasanah ilmu pengetahuan, serta mengembangkan kreativitas dan meningkatkan ketrampilan mahasiswa dalam bidang teknologi dan informasi. Sehingga mahasiswa akan mempunyai bekal ketika berada dalam dunia politik, baik ketika berada di instansi swasta maupun instansi pemerintahan.

Modul E-Government ini berisikan ringkasan materi E-Government. Terdapat beberapa elemen penting dalam SIM, komputer (meliputi software dan hardware), teknologi informasi, dan prosedur kerja. Selain itu, Modul Laboratorium E-Gov juga disertai dengan lembar kerja dan lembar tugas bagi mahasiswa.

Penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak-pihak yang turut membantu dalam menyelesaikan Modul ini.

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>MODUL 1 E-GOVERNMENT.....</b>	<b>1</b>
A. Pengertian E-Government.....	1
1. Tujuan E-government.....	3
2. Implementasi E-government.....	3
3. Elemen Utama E-Governrment.....	5
4. Faktor pendukung e-Governement .....	7
<b>RANGKUMAN.....</b>	<b>10</b>
<b>LATIHAN SOAL.....</b>	<b>11</b>
<b>MODUL 2 E-GOVERNANCE.....</b>	<b>12</b>
A. E-Governance .....	12
1. Tujuan E-governance.....	13
2. Implementasi E-governance.....	13
3. Elemen Utama E-governance .....	14
4. Faktor pendukung E-governance .....	14
5. Peran Pihak Swasta Dalam E-Governance.....	15
6. Model pada E-governance.....	16
<b>RANGKUMAN.....</b>	<b>17</b>
<b>LATIHAN.....</b>	<b>19</b>
<b>MODUL 3 Perkembangan E-Government Menuju E-Governance.....</b>	<b>20</b>
A. Perkembangan e- Government menuju E- Governance .....	20
B. Perbedaan Tujuan E-Government Menuju E- Governance .....	22
C. Perbedaan E-Government Dan E- Governance .....	24
<b>RANGKUMAN.....</b>	<b>26</b>
<b>LATIHAN SOAL.....</b>	<b>28</b>
<b>MODUL 4 PRINSIP-PRINSIP DASAR DIGITAL GOVERNMENT .....</b>	<b>29</b>
A. IT Governance.....	29
B. Hambatan Pelaksanaan E-Governance.....	33
C. Ketersediaan Infrastruktur.....	33
D. Kesenjangan Digital.....	34
E. Perbedaan Kepentingan antara Masyarakat dan Pemerintah.....	34
F. Penyelenggaraan E- Public Service .....	37

G. E-Service dalam Organisasi Publik.....	40
H. Manfaat E-Public Service.....	41
<b>RANGKUMAN.....</b>	<b>43</b>
<b>LATIHAN SOAL.....</b>	<b>44</b>
<b>MODUL 5 DIGITAL GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS</b>	
<b>PELAYANAN PUBLIK .....</b>	<b>45</b>
A. Ruang Lingkup E-Government.....	45
B. Tujuan E-Government.....	47
C. Manfaat E-GOVERNMENT .....	48
D. Tiga Aspek Besar Permasalahan Dalam Penerapan E-Goverment System .....	50
<b>RANGKUMAN.....</b>	<b>55</b>
<b>LATIHAN SOAL.....</b>	<b>56</b>
<b>MODUL 6 Tantangan Dan Peluang Digitalisasi Pemerintahan .....</b>	<b>57</b>
A. Pengertian digitalisasi pemerintah.....	57
B. Tujuan Digitalisasi Pemerintah .....	58
C. Manfaat Digitalisasi Pemerintah .....	61
D. Tantangan Digitalisasi Pemerintah.....	62
E. Pengertian Literasi Digital.....	67
<b>RANGKUMAN.....</b>	<b>70</b>
<b>PRAKTIKUM .....</b>	<b>71</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>73</b>

<b>MODUL</b> <b>1</b>	<b>E-GOVERNMENT</b>
--------------------------	---------------------

### **A. Pengertian E-Government**

E-Government merupakan kependekan dari Electronic-Government atau di adaptasi ke dalam Bahasa Indonesia menjadi Pemerintahan Elektronik. E-Government biasa dikenal e-gov, pemerintah digital, online pemerintah atau pemerintah transformasi adalah Suatu upaya untuk mengembangkan penyalenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Suatu penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Beragamnya Pengertian mengenai E-Government dan penerapannya di dunia Internasional terutama di Asia Pasifik, Clay G. Wescott (Pejabat Senior Asian Development Bank), mencoba mendefinisikannya sebagai berikut:

E-government adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) untuk mempromosikan pemerintahan yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudahan fasilitas layanan pemerintah serta memberikan akses informasi terhadap masyarakat umum, dan membuat pemerintahan lebih bertanggung jawab kepada masyarakat Tanpa mengecilkkan arti dari beragam contoh definisi yang telah dipaparkan sebelumnya, setidaknya-tidaknya ada tiga kesamaan karakteristik dari setiap definisi e-Government, yaitu masing-masing adalah 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 sedang berjalan.

Ada empat model pengiriman E-Government, antara lain :

1. Government-to-Customer (G2C)

2. Government-to-Business (G2B)
3. Government-to-Government (G2G)
4. Government-to-Employee (G2E)

E-Government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. e-Government dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis.

Model penyampaian yang utama adalah Government-to-Citizen atau Government-to-Customer (G2C), Government-to-Business (G2B) serta Government-to-Government (G2G). Keuntungan yang paling diharapkan dari e-government adalah peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik. E-Government memiliki banyak definisi dimana hampir setiap lembaga penting atau bahkan pemerintahan Negara memiliki definisi tentang E-Government. Namun, definisi tersebut biasanya tidaklah jauh berbeda yang intinya adalah penggunaan Teknologi dan Informasi dalam Aktivitas Pemerintah. Berikut ini disajikan definisi E-Government. UNDP : E-Government adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (ICT-Information and Communication Technology) oleh pihak pemerintahan.

Dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional dinyatakan bahwa Pengembangan E-Government Pengembangan e-government merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien Clay G. Wescott (Pejabat Senior Asian Development

Bank):

E-government adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) untuk mempromosikan pemerintahan yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudahan fasilitas layanan pemerintah serta memberikan akses informasi terhadap masyarakat umum, dan membuat pemerintahan lebih bertanggung jawab kepada masyarakat

### **1. Tujuan E-government**

Adapun tujuan dari dibangunnya E-Government itu adalah pembentukan jaringan dan transaksi layanan public yang tidak dibatasi sekat waktu dan lokasi, serta dengan biaya yang terjangkau masyarakat. Secara umum, penerapan e-Government di berbagai negara yang dikaji mempunyai tujuan sebagai berikut:

Meningkatkan kualitas layanan masyarakat, terutama dalam hal mempercepat proses dan mempermudah akses interaksi masyarakat; Meningkatkan transparansi pemerintahan dengan memperbanyak akses informasi public; Meningkatkan pertanggungjawaban pemerintah dengan menyediakan lebih banyak pelayanan dan informasi, serta menyediakan kanal akses baru kepada masyarakat; Mengurangi waktu, uang, dan sumber daya lain, baik di sisi pemerintah maupun pihak-pihak yang terlibat dengan memperpendek proses pemberian layanan.

### **2. Implementasi E-government**

Penerapan e-Government menuntut adanya pengembangan sistem informasi dan data serta diselaraskan dengan proses birokrasi yang ada, sehingga dengan memanfaatkan teknologi informasi komunikasi akan mendukung proses birokrasi secara optimal. Penerapan eGovernment perlu adanya perencanaan dan desain model yang matang dengan melihat beberapa kebutuhan berikut: 1) adanya kesesuaian antara visi, misi dan tujuan

eGovernment dengan visi, misi dan tujuan pemerintahan; 2) adanya penyelarasan 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 di atas, maka dapat diketahui bahwa penerapan eGovernment merupakan penggunaan teknologi, informasi dan komunikasi untuk mewujudkan praktik pemerintahan yang lebih efisien dan efektif dalam proses pelaksanaan pelayanan publik, agar lebih terjangkau dan memperluas akses publik untuk memperoleh informasi, sehingga terciptanya asas akuntabilitas, transparansi dan partisipasi publik yang tinggi terhadap pemerintahan. Jadi, di dalam penerapan e-Government pelayanan yang diberikan institusi pemerintahan dapat meminimalisir kerja birokrasi dan akhirnya pelayanan yang efisien, efektif, ekonomis dan berkeadilan bagi masyarakat secara luas.

Dengan melihat manfaat yang akan dihasilkan dari penerapan e-Government di atas, maka dapat dikatakan bahwa penerapannya merupakan suatu keharusan dalam rangka menciptakan pelayanan publik yang lebih baik. Di Indonesia pengembangan e-Government telah diamanatkan oleh pemerintah melalui Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional. Menurut Inpres tersebut, "Pengembangan e-Government merupakan upaya mengembangkan penyelenggaraan pemerintah yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien". Dalam penyusunan rencana strategis pengembangan e-Government ini pemerintah memiliki peranan sebagai pemberi kebijakan tentang strategi pengembangan e-Government dengan memberikan arahan tentang penyusunan rencana strategis e-Government kepada seluruh instansi

pemerintah sesuai dengan konteks masing-masing lingkungan instansi tersebut. E- Government atau pemerintahan berbasis elektronik semakin berperan penting bagi semua pengambil keputusan. Pemerintah Tradisional (traditional government) yang identik dengan paper-based administration mulai ditinggalkan. Dengan demikian implementasi e-Government di setiap institusi pemerintahan dari pusat hingga daerah akan memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana, penggunaan teknologi yang mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi dapat mengurangi korupsi dengan cara meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik, masyarakat dimungkinkan untuk terlibat aktif dalam pengambilan keputusan/kebijakan oleh pemerintah, dapat memperbaiki produktifitas dan efisiensi birokrasi serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi.

### **3. Elemen Utama E-Government**

Menurut kajian dan riset dari Harvard JFK school of Government (2003) untuk menerapkan konsep digitalisasi pada sektor publik ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen tersebut adalah; Support, Capacity, Value.

#### **a) Support (dukungan)**

Merupakan keinginan dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep e-Government bukan hanya sekedar mengikuti tren atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip e-Government, yang dimaksud sebagai dukungan disini bukan hanya pada omongan semata namun dalam bentuk hal-hal berikut:

- 1) Disepakatinya kerangka e-Government sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus

dijadikan sebagai prioritas utama.

- 2) Disosialisakannya konsep e-Government secara merata kepada seluruh masyarakat melalui berbagai cara yang positif,

b) Capacity (Kemampuan)

Adalah kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan impian e-Government. Ada tiga hal yang harus dimiliki pemerintah, yaitu:

- 1) Ketersediaan yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif e-Government, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial.
- 2) Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai, hal ini merupakan 50% dari kunci penerapan e-Government
- 3) Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan e-Government dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan

c) Value (Manfaat)

Dari kedua elemen diatas, support dan capacity merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintahan selaku pihak pemberi jasa. Dalam hal ini yang menentukan besar kecilnya suatu manfaat yang diperoleh dengan adanya e-Government bukanlah kalangan pemerintah sendiri melainkan masyarakat. Untuk itulah pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi e-Government apa saja yang harus didahulukan agar benar-benar memberikan manfaat secara signifikan dirasakan oleh masyarakat.

Moon dalam Nugroho (2008) menjelaskan elemen sukses pengembangan e-Government lain yaitu willingness dan local culture. Willingness (Kemauan) disini dapat diartikan sebagai komitmen yang muncul untuk melakukan suatu hal. Persepsi masyarakat dalam menggunakan ICT akan mempengaruhi kemauan

masyarakat menggunakan ICT. Selain itu elemen sukses penerapan e-Government juga dapat dipengaruhi local culture (budaya lokal) yang berpengaruh dalam penerapan e-Government terkait dengan kemampuan dalam memasyarakatkan transaksi elektronik. Begitu juga kesiapan masyarakat pengguna, dimana berhubungan dengan kemampuan masyarakat dalam menggunakan fasilitas-fasilitas pelayanan yang terdapat dalam penerapan e-Government tersebut.

Menurut Djunaedi (2002) terdapat tahapan-tahapan pokok dalam pengembangan e-Government yaitu:

- 1) **Tahap Informatif**, Berarti bahwa pembukaan situs atau web oleh organisasi pemerintahan hanya sebatas sebagai sarana penyampain informasi mengenai kegiatan pemerintahan yang ada.
- 2) **Tahap Interaktif**, Berarti bahwa penggunaan teknologi internet yang memungkinkan kontak antara pemerintah dan masyarakat melalui situs web dapat dilakukan secara online sehingga lebih intensif dan terbuka.
- 3) **Tahap Transaktif**. Adalah penggunaan teknologi internet yang memungkinkan transaksi pelayanan publik melalui situs web, seperti halnya pengunduhan formulir, membayar pajak, asuransi publik dan sebagainya.

#### **4. Faktor pendukung e-Governement**

##### **a) Standar dan Tujuan**

Faktor standar dan tujuan menjadi faktor mendorong implementasi e-Monev. Secara umum, Bappenas sudah memberikan standar kapan laporan e-Monev harus diinput dalam aplikasi serta tujuan yang diharapkan tercapai dengan e-Monev. Berdasarkan PP 39 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan; Bappenas

memberikan standar bahwa satuan kerja harus melaporkan paling lambat 20 hari setelah periode triwulanan berakhir, yaitu pada 20 April, 20 Juli, 20 Oktober dan 20 Januari tahun berikutnya. Secara teknis, KPU Provinsi juga telah memberikan panduan bagaimana menggunakan aplikasi e-Monev serta data-data yang perlu dipersiapkan serta dilaporkan. Namun, standar dan tujuan yang telah ditentukan tidak terpenuhi seluruhnya yang diindikasikan dengan laporan e-Monev hanya dilaporkan sesuai dengan standar waktu pelaporan hanya pada triwulan I dan triwulan II, sedangkan triwulan III dan triwulan IV sama sekali tidak melaporkan. Tidak terpenuhinya standar dan tujuan ini terkait dengan faktor lain seperti disposisi implementor yang menganggap hal tersebut sebagai tugas tambahan. Standar dan tujuan tersebut juga tidak terpenuhi karena aspek pemahaman dalam level organisasi yang tidak komprehensif tidak adanya pelatihan dan sosialisasi yang memadai dari KPU Provinsi Jawa Timur kepada KPU Kabupaten Jember.

#### b) Karakteristik Badan Pelaksana

Karakteristik badan pelaksana dimaknai sebagai ciri struktur formal organisasi dan atribut yang melekat pada orang-orangnya (Van Meter dan Van Horn, 1975). Berdasarkan pengertian tersebut, karakteristik badan pelaksana dapat dilihat dari bagaimana ketuntasan pembagian wewenang di KPU Kabupaten Jember dalam implementasi e-Monev. Tugas anggota KPU yang berdasarkan undang-undang lebih condong dalam tugas yang bersinggungan dengan politik membuat anggota KPU perlu dibantu oleh pegawai kesekretariatan untuk memperlancar tugas-tugasnya terutama untuk menyelesaikan tugas-tugas yang bersifat teknis. Posisi sekretariat dalam organisasi KPU adalah sebagai organisasi pendukung, sehingga dalam

menjalankan tugasnya berdasarkan kebijakan yang diambil oleh anggota KPU. Salah satu tugas kesekretariatan adalah membantu penyusunan laporan penyelenggaraan kegiatan dan pertanggungjawaban KPU Kabupaten serta memberikan dukungan teknis administratif. Sekretariat KPU Kabupaten Jember yang merupakan bagian dari hierarki Sekretariat KPU Provinsi Jawa Timur membuat apapun tugas dari KPU Provinsi Jawa Timur kan dilaksanakan, termasuk dalam implementasi e-Monev. Namun, keputusan akhir mengenai data yang akan dilaporkan tetap tergantung dengan keputusan Ketua KPU Kabupaten Jember.

Hal lain yang menjadi pendorong implementasi e-Monev di KPU Kabupaten Jember adalah adanya hubungan formal dan informal antara staf operator e-Monev dengan pimpinan di KPU Kabupaten Jember. Hubungan formal misalnya, jajaran komisioner membuka ruang dialog dengan mengadakan rapat koordinasi dengan melibatkan seluruh komisioner dan staf kesekretariatan agar pimpinan mendapatkan informasi tentang persoalan maupun masukan yang ada. Operator juga mengembangkan komunikasi informal dengan berusaha mendapatkan informasi melalui bincang-bincang santai. Selain itu, operator memiliki akses khusus ke ruangan Sekretaris KPU yang memungkinkannya mendapatkan informasi tentang pelaksanaan kegiatan di KPU Kabupaten Jember. Setelah seluruh data e-Monev dicetak, operator juga menyerahkan laporan tersebut kepada komisioner sebagai bentuk laporan. Hubungan formal dan informal tersebut memperlancar proses pengumpulan data dalam implementasi e- Monev. Dengan mengacu pada pendapat Ansell dan Gash (2007), hubungan secara informal tersebut disebut face-to- face dialogue yang bermanfaat menghilangkan hambatan komunikasi, membangun kepercayaan, saling memahami dan membangun komitmen dalam proses.

## RANGKUMAN

E-Government, menurut Clay G. Wescott dari Asian Development Bank, adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) untuk menciptakan pemerintahan yang lebih efisien, hemat biaya, mudah diakses oleh masyarakat, serta lebih akuntabel. Meski terdapat banyak definisi, secara umum e-Government memiliki tiga karakteristik utama: menjadi mekanisme interaksi modern antara pemerintah dan masyarakat atau stakeholder, menggunakan teknologi informasi (terutama internet), serta bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tujuan utamanya meliputi peningkatan kualitas layanan masyarakat, transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi sumber daya. Namun, dalam implementasinya, seperti pada penerapan e-Monev di KPU Kabupaten Jember, standar dan tujuan belum sepenuhnya tercapai. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman organisasi, pelatihan, serta sosialisasi dari KPU Provinsi Jawa Timur. Selain itu, beban tugas politik anggota KPU membuat mereka perlu dibantu oleh sekretariat untuk menyelesaikan tugas teknis. Faktor pendukung lainnya adalah adanya hubungan formal dan informal antara staf operator e-Monev dan pimpinan KPU yang membantu memperlancar proses pelaporan.

## LATIHAN SOAL

1. Apa masalah mendasar dalam penerapan e-government di Indonesia?
2. Mengapa e-government penting untuk dilaksanakan oleh pemerintah?
3. Sebut dan jelaskan apa saja kelemahan yang menonjol dalam penerapan e-government saat ini di Indonesia?
4. Bagaimana penerapan e-government?
5. Strategi apa yang harus dilakukan pemerintah supaya penerapan e-government dapat maksimal?

<b>MODUL</b> <b>2</b>	<b>E-GOVERNANCE</b>
--------------------------	---------------------

### **A. E-Governance**

E-Governance, e-Government dan e-Demokrasi berdasarkan konsep partisipasi pada proses demokrasi yang dikemukakan oleh Ari-Veikko Antiroiko (2004) dan aliran informasi pada sistem politik menurut Nooris (2001).

E-governance merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung tata kelola pemerintahan yang baik (Heeks, 2001), tetapi implementasi gagasan E-governance membutuhkan penilaian potensi kepemimpinan yang tepat dalam otoritas publik dan dalam masyarakat (Arjjumen, 2018: 2). Dari sini tampak bahwa lahirnya konsep Egovernance merupakan positive meaning oleh masyarakat umum karena akan menyelesaikan masalah pada penyelenggaraan pemerintahan. konsep e-governance (e-govt) yang merupakan suatu bentuk e-bisnis di sektor pemerintah. Ini mengacu pada suatu proses dan struktur yang ditujukan pada penyediaan pelayanan publik secara elektronik, baik kepada masyarakat umum (citizens) dan pengusaha (businesses).

Dari kedua konsep tersebut, maka e-govt dapat disimpulkan sebagai aplikasi dari alat-alat elektronik dalam (1) interaksi antara pemerintah dengan masyarakat (citizens) dan pemerintah dengan kalangan pengusaha (businesses), (2) kegiatan operasional internal pemerintahan. Interaksi melalui media elektronik tersebut semata-mata adalah dalam rangka memudahkan dan mendorong terciptanya demokratisasi dan penyelenggaraan pemerintahan yang lebih baik (good governance). Good governance yang diterjemahkan sebagai tata pemerintahan yang baik atau pemerintahan yang amanah, merupakan konsep yang lahir sejalan dengan konsep demokrasi, masyarakat sipil, partisipasi rakyat,

hak asasi manusia, dan pembangunan secara berkelanjutan. Dengan e-governance menjadi sangat menentukan terwujudnya good governance.

### **1. Tujuan E-governance**

- a) Meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja.
- b) Mempercepat proses pemberian layanan kepada masyarakat.
- c) Informasi yang diberikan akan lebih lengkap, cepat dan akurat dengan biaya yang lebih efisien dalam pengelolaan data.
- d) Secara umum dapat mendukung terciptanya good governance.
- e) Tersedianya database yang up to date.

Dari uraian di atas, secara ringkas tujuan yang ingin dicapai dengan implementasi E- Governance adalah untuk menciptakan customer online dan bukan in-line. EGovernance bertujuan memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai dan sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana. Selain itu, E- Governance juga bertujuan untuk mendukung terciptanya tata pemerintahan yang baik (good governance). Penggunaan teknologi yang mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi dapat mengurangi korupsi dengan cara meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik. Disamping itu, E-Governance juga dapat memperluas partisipasi publik dimana masyarakat dimungkinkan untuk terlibat aktif dalam pengambilan keputusan/kebijakan oleh pemerintah. E-Governance juga diharapkan dapat memperbaiki produktifitas dan efisiensi birokrasi (paperless) serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi karena dapat merangsang minat investor untuk menanamkan modalnya berkat adanya kepercayaan terhadap lembaga pemerintah.

### **2. Implementasi E-governance**

E-governance merupakan suatu sistem digitalisasi yang menggunakan

teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintah untuk memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan pilihan pelayanan serta mendapatkan kemudahan akses informasi maupun pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat. Tetapi implementasi E-governance membutuhkan potensi kepemimpinan yang tepat dalam otoritas publik dan masyarakat. Analisis literatur tentang pengembangan sistem E- governance menunjukkan peran kunci kepemimpinan dalam proses devolusi. E- governance terkait dengan pengamanan hak warga negara untuk mengakses informasi publik memiliki signifikansi individu dan sosial, yang melibatkan warga negara dalam pengambilan keputusan di semua tingkatan pemerintahan, memodernisasi sistem pemerintahan dan sebagainya. Dengan kata lain, E governance tidak hanya teknologi, tetapi mencakup lebih pemerintahan yang demokratis sebagai inisiatif yang bertujuan meningkatkan kehidupan warga negara. Sehingga implementasinya terkait dengan kepemimpinan di semua tingkatan sistem sosial.

### **3. Elemen Utama E-governance**

- a. *Politik*, di mana proses pengambilan keputusan untuk formulasi kebijakan publik dilakukan oleh pihak yang berasal birokrasi bersama dengan politisi,
- b. *Ekonomi*, proses pengambilan keputusan dalam rangka memfasilitasi aktivitas ekonomi di dalam negeri serta untuk berinteraksi di antara penyelenggara ekonomi,
- c. *Masyarakat*, menjadi tujuan untuk mengimplementasikan kebijakan-kebijakan yang telah diambil oleh institusi politik, (KPK, 2008).

### **4. Faktor pendukung E-governance**

- a. Era globalisasi berlangsung lebih cepat dari yang diperkirakan, yang menghadirkan isu-isu seperti demokratisasi, hak asasi manusia, hukum, transparansi, korupsi, civil society, good corporate governance, perdagangan

bebas, pasar terbuka, dll menjadi hal utama yang mesti dijadikan perhatian setiap bangsa agar tidak tersingkirkan dari pergaulan dunia. Dalam konteks ini, maka pemerintah harus melakukan penataan kembali (reposisi) terhadap perannya dalam suatu negara, dari yang bersifat internal dengan memfokuskan pada kebutuhan dalam negeri, menjadi lebih berorientasi kepada eksternal yang terfokus pada pemosisian masyarakat dan negaranya dalam sebuah pergaulan global.

- b. Kemajuan teknologi informasi (komputer dan telekomunikasi) berlangsung demikian pesatnya sehingga data, informasi dan pengetahuan dapat diciptakan dengan sangat cepat, yang dapat segera disebarluaskan ke seluruh lapisan masyarakat di pelbagai belahan dunia, bahkan hanya dalam hitungan detik
- c. Meningkatkan kualitas hidup masyarakat di dunia, hal ini tidak terlepas dari semakin membaiknya kinerja industri swasta dalam menjalankan kegiatan ekonominya. Kegekatan antara masyarakat (sebagai pelanggan) dengan pelaku ekonomi (pedagang, investor, serta perusahaan, dll.) telah membuat lahirnya sebuah standar pelayanan yang semakin membaik dari masa ke masa.

## **5. Peran Pihak Swasta Dalam E-Governance**

Sektor swasta dan pemerintah harus bekerja sama dalam memaksimalkan penggunaan teknologi baru untuk menawarkan solusi-solusi inovatif untuk meningkatkan akses terhadap keuangan. Sebagai contoh, Indonesia telah maju dengan cepat dalam pengembangan layanan perbankan lewat ponsel. Tetapi Indonesia dapat melangkah lebih maju dengan memanfaatkan potensi pemberi layanan telekomunikasi untuk menjangkau kaum miskin yang belum tersentuh bank di daerah-daerah pedesaan . Akan tetapi, peraturan yang sekarang berlaku

membatasi para pemberi layanan tersebut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat miskin: tidak ada fasilitas layanan penarikan uang maupun pengiriman uang antar individu. Pada bagian ini, Bank Indonesia menjadi penentu dalam mereformasi peraturan untuk memberdayakan pemberi layanan uang elektronik non-bank dan memperkenankan bank-bank dan non-bank untuk memberikan layanan yang lebih luas melalui solusi perbankan lewat ponsel yang berbiaya rendah. Dengan sangat dikenalnya layanan pesan singkat ponsel (short-messaging services, SMS), maka jika bank-bank dan pemberi layanan telekomunikasi dapat menawarkan layanan perbankan lewat ponsel dengan menggunakan SMS sebagai mekanisme transaksi, maka kemungkinan besar layanan itu akan mendapatkan minat besar, termasuk yang berasal dari segmen pasar masyarakat miskin yang sebelumnya belum tersentuh oleh perbankan.

## **6. Model pada E-governance**

Pengalaman kontemporer menunjukkan tiga tingkat implementasi model E-governance, yaitu:

- a. Model “Pemerintah untuk warga negara” (G2C) memberikan informasi, sertifikat dan kerangka kerja yang khas kepada warga negara. Hal ini memungkinkan penghematan anggaran dengan mengelola prosedur standar dan menghemat waktu serta uang warga negara;
- b. Model “Pemerintah untuk Bisnis” (G2B) termasuk komputerisasi pajak dan pembayaran lainnya, melakukan tender elektronik untuk penyediaan produk, lelang elektronik, dan lain-lain. Model ini sangat menyederhanakan proses dan membuatnya transparan; dan
- c. Model “Pemerintah ke Pemerintah” (G2G) menanamkan komputerisasi sirkulasi dokumen antara otoritas publik dan departemen, penyatuan sistem informasi struktur dan lembaga kekuasaan dan manajemen urusan internal.

## RANGKUMAN

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, multi level serta multi arah dalam transfer wewenang. Dengan demikian e-Governance didefinisikan sebagai penggunaan ICTs pada proses governance/keperintahan yang multi aktor, multi level dan multi arah dalam dimensi horisontal dan vertikal.

Sedangkan 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. Terakhir penulis juga menarik argumentasi bahwa salah satu tujuan e-Government adalah e-Demokrasi, atau e-Government merupakan platform untuk e-Demokrasi.

Diharapkan dengan konsep e-governance yang berdasarkan teori governance ini dapat menuntun peneliti dalam melakukan penelitian e-governance, tidak terfokus pada publik sektor saja namun diharapkan juga pada sektor non- pemerintah yang sekarang ini mempunyai peranan cukup signifikan sesuai dengan tuntutan perkembangan proses governance. Untuk penelitian selanjutnya perlu dikembangkan satu dimensi lain dari konsep governance yaitu model governance menurut Paul Hirst (2000) yang terdiri dari Good Governance, Corporate Governance, Network Governance, New Public

Goverannce dan International Governance sehingga dapat lebih memperjelas dan memperkaya konsep e-Governance.

## LATIHAN

1. Jelaskan bagaimana konsep e-Governance mendukung terciptanya good governance dan e-demokrasi!
2. Menurut kamu, apa tantangan utama dalam implementasi e-Governance di negara berkembang seperti Indonesia, dan bagaimana solusi yang bisa ditawarkan?
3. Bandingkan peran sektor swasta dan sektor publik dalam pengembangan e-Governance. Mengapa kerja sama keduanya penting?
4. Jelaskan tiga model implementasi e-Governance (G2C, G2B, G2G) disertai contoh nyata yang relevan dengan konteks Indonesia!
5. Berdasarkan teori Ari-Veikko Anttiroiko dan Nooris, bagaimana peran e-Governance dalam meningkatkan partisipasi demokratis masyarakat?

**A. Perkembangan e- Government menuju E- Governance**

Peningkatan Pelayanan Publik diawali dengan Pembentukan Media Center. Terbentuknya Media Center tidak terlepas dari pemikiran bahwa semenjak diberlakukannya Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik No.14 Tahun 2008, ekspektasi dan kesadaran publik akan pemenuhan kebutuhan informasi semakin meningkat, begitu juga dengan kewajiban Pemerintah untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Media center diharapkan menjadi pusat pelayanan pengaduan, saran, kritik dan informasi terkait program-program dan pelayanan Pemerintahan. Tujuan pembentukan media centre antara lain:

1. Menjadi sebuah sistem pelayanan yang terintegrasi bagi seluruh SKPD dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Menjadi pusat informasi pembangunan Pemerintah
3. Merupakan sarana akses masyarakat yang ingin meningkatkan partisipasinya bagi pembangunan
4. Sarana efektif bagi pemerintah untuk melakukan kegiatan city branding melalui aspek tata kelola pemerintahan yang transparan dan bermartabat.
5. Menjadi pusat studi perencanaan dan penyusunan program kerja dan prioritas anggaran pemerintah berbasiskan kebutuhan langsung masyarakat
6. Sebagai saran komunikasi antar-stakeholder demi terwujudnya sistem pemerintahan yang lebih baik.
7. Merupakan fungsi kontrol masyarakat kota terhadap kinerja pembangunan pemerintahan.

Upaya transformasi e-Gov yang muncul bersamaan dengan kehadiran Media centre juga bisa dilihat dari program layanan media centre dan keseriusan

Pemerintah dalam memanfaatkan kemajuan TIK dalam layanan Media Center. Dari sisi pemanfaatan kemajuan TIK, Pada Media centre pemerintahan yang disediakan melalui pendekatan BYOD (Bring Your Own Device), dimana masyarakat bisa menyampaikan keluhan atau informasi menggunakan beragam perangkat atau media TIK yang ada (telepon, pesan singkat SMS atau internet). Untuk memberikan pelayanan prima. Disamping itu, Media Center didukung dengan sistem aplikasi teknologi informasi untuk mempercepat pelayanan dan integrasi dengan stakeholder yang terkait.

Terdapat 4 aspek yang menjadi perhatian pemerintah untuk memaksimalkan peran TIK, yakni efisiensi, efektifitas, pemberdayaan dan pembangunan sosial ekonomi, sebagaimana yang disampaikan oleh Misuraca (2007: 57). Pada aspek efisiensi, pemerintah menggunakan TIK untuk meminimalkan biaya transaksi dan merampingkan prosedur birokrasi mereka, membuat operasi mereka yang lebih efisien, memberdayakan sumber daya yang memungkinkan mereka untuk memberikan layanan dengan cara yang lebih baik, terorganisasi dan ekonomis. Pada aspek efektivitas, pemerintah dapat mencapai hasil yang lebih baik dan memenuhi tujuan pembangunan dengan menggunakan TIK untuk meningkatkan relevansi dari proses perumusan kebijakan

melalui peningkatan partisipasi, meningkatkan proses alokasi sumber daya, dan meningkatkan cakupan dan kualitas pelayanan publik. Selanjutnya pada aspek pemberdayaan, TIK dapat mendukung peningkatan interaksi antara warga dan pemerintah, bagi warga untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan dan untuk menjadi lebih menyadari proses pengembangan pribadi dan komunitas mereka. Yang terakhir menyangkut aspek pembangunan ekonomi dan sosial, pemerintah dalam interaksinya dengan komunitas bisnis dan warga negara dapat menciptakan bisnis baru, menarik investasi dan menghasilkan

penciptaan lapangan kerja Dan TIK dapat membantu pemerintah untuk memulihkan kepercayaan pada lembaga publik dengan meningkatkan transparansi, efisiensi biaya, efektivitas, dan partisipasi politik. Oleh karena itu, meningkatkan informasi pemerintah kepada masyarakat dapat membantu persepsi publik yang bias dan mempengaruhi ekspektasi kepercayaan dengan mempersempit kesenjangan informasi antara masyarakat dan pemerintah. Terkait dengan faktor kepercayaan publik melalui pemaksimalan peran TIK, studi L.S.Iyer dan Subba Rao R.N. (2017) menyebutkan perlunya transparansi. Transparansi sebagai alasan penggunaan TIK dalam memberikan pelayanan publik telah menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan pemerintah.

### **B. Perbedaan Tujuan E-Government Menuju E- Governance**

E-Government menyiratkan penerapan teknologi informasi dan komunikasi seperti internet, untuk meningkatkan kegiatan dan proses pemerintah, dengan tujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan keterlibatan warga negara. Di sisi lain, e- Governance berarti mengatur atau mengelola negara / negara atau organisasi, dengan bantuan teknologi informasi dan komunikasi.

Banyak yang berpikir bahwa keduanya terkait dengan memberikan layanan pemerintah melalui internet, tetapi kenyataannya mereka menggunakan TIK sebagai alat untuk pengembangan tata kelola yang baik di negara mana pun. Selalu ada gebrakan ketika kita berbicara tentang dua istilah ini. Jadi, periksa artikel ini untuk mengetahui perbedaan antara e-Government dan e-Governance.

Grafik perbandingan

<b>Dasar untuk Perbandingan</b>	<b>e-Government</b>	<b>e-Governance</b>
<b>Berarti</b>	Penerapan TIK, dengan tujuan mendukung operasi pemerintah, warga yang sadar dan memberikan layanan disebut sebagai e- Government.	e-Governance mengacu pada penggunaan TIK dalam meningkatkan jangkauan dan

		kualitas informasi dan layanan yang disampaikan kepada publik, secara efektif.
Apa itu?	Sistem	fungsionalitas
Protokol Komunikasi	Protokol komunikasi satu arah	Protokol komunikasi dua arah

a. Definisi e-Government

E-Government dapat didefinisikan sebagai integrasi teknologi informasi dan komunikasi, dalam administrasi publik, yaitu untuk berbagai proses, operasi, dan struktur pemerintah dengan tujuan meningkatkan transparansi, efisiensi, akuntabilitas, dan partisipasi warga negara. Ini memfasilitasi:

- 1) Tingkat efisiensi dan efektivitas yang lebih besar dalam kegiatan dan proses pemerintah.
- 2) Meningkatkan kualitas layanan publik
- 3) Menyederhanakan proses administrasi
- 4) Meningkatkan akses ke informasi
- 5) Meningkatkan komunikasi antara berbagai lembaga pemerintah.
- 6) Memperkuat dukungan terhadap kebijakan publik
- 7) Memungkinkan pemerintahan yang mulus

b. Definisi e-Governance

Tata kelola elektronik, yang dikenal sebagai e-governance mengacu pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk menyediakan layanan pemerintah, menyebarkan informasi, kegiatan komunikasi, dan penggabungan sistem dan layanan yang berdiri sendiri dan bermacam-macam antara berbagai model, proses dan interaksi dalam struktur keseluruhan.

E-governance adalah alat, yang menyediakan berbagai layanan pemerintah kepada warga negara dengan cara yang mudah, seperti:

- 1) Penyediaan layanan pemerintah yang lebih baik

- 2) Peningkatan interaksi dengan berbagai kelompok
- 3) Pemberdayaan warga negara melalui akses ke informasi
- 4) Manajemen pemerintah yang efisien

### **C. Perbedaan E-Government Dan E- Governance**

One Way Communication VS Two Way Communication (Auto Reply System) *E- Government* menggunakan protocol One Way Communication yaitu bentuk komunikasi satu arah antara pemerintah ke masyarakat. Pemerintah menyajikan informasi dan layanan – layanan public secara online kepada masyarakat , namun sistem hanya menerima inputan dan memberikan output sesuai yang diperlukan oleh pengguna.

*E-Governance* mengharuskan adanya Auto Reply System, yaitu sistem untuk membalas secara otomatis terhadap suatu input. Auto Reply System ini menghubungkan antara pemerintah dengan elemen lainnya (pemerintah, swasta, masyarakat, tenaga kerja) kedalam jalur komunikasi yang bersifat *Bidirectional* (jalur komunikasi dua arah). Siapa yang mengatur VS Siapa yang diatur *E-Governance* merupakan masa depan pemerintahan digital, dimana diharapkan dapat menghilangkan korupsi di pemerintahan serta birokrasi yang berbelit-belit.

Hal ini bisa terjadi karena *E-Governance* mampu menciptakan prosedur, desain, perancangan, kebijakan, dan tata kelola, yang mengikat seluruh elemen masyarakat dan pemerintah itu sendiri di dalam mewujudkan jalannya *E-Government*. Pada *E-Government*, semua hal pada *E-Government* diimplementasikan dalam bentuk aplikasi dan layanan berbasis Teknologi Informasi.

Sedangkan pada *E-Governance* digunakan konsep pemanfaatan teknologi untuk mengatur jalannya pemerintahan dan perlunya pengaturan di dalam jalannya pemerintahan dan perlunya pengaturan di dalam jalannya

pemerintahan tersebut (the use of technologies that both help governing and have to be governed).

Poin-poin yang disajikan di bawah ini patut diperhatikan, sejauh menyangkut perbedaan antara e-Government dan e-Governance:

- a. Yang dimaksud dengan e-Government adalah penerapan TIK dalam operasi pemerintah, sebagai alat untuk membuat pemerintah menjadi lebih baik. e-Governance, di sisi lain, menyiratkan penggunaan TIK dalam mentransformasikan dan mendukung fungsi dan struktur sistem.
- b. Sementara e-Government adalah sebuah sistem, e-Governance adalah sebuah fungsi.
- c. e-Government adalah protokol komunikasi satu arah. Sebaliknya, e-Governance adalah protokol komunikasi dua arah.

## RANGKUMAN

Upaya transformasi e-Gov yang muncul bersamaan dengan kehadiran Media centre juga bisa dilihat dari program layanan media centre dan keseriusan Pemerintah dalam memanfaatkan kemajuan TIK dalam layanan Media Center. Pada aspek efisiensi, pemerintah menggunakan TIK untuk meminimalkan biaya transaksi dan merampingkan prosedur birokrasi mereka, membuat operasi mereka yang lebih efisien, memberdayakan sumber daya yang memungkinkan mereka untuk memberikan layanan dengan cara yang lebih baik, terorganisasi dan ekonomis. Pada aspek efektivitas, pemerintah dapat mencapai hasil yang lebih baik dan memenuhi tujuan pembangunan dengan menggunakan TIK untuk meningkatkan relevansi dari proses perumusan kebijakan melalui peningkatan partisipasi, meningkatkan proses alokasi sumber daya, dan meningkatkan cakupan dan kualitas pelayanan publik.

Selanjutnya pada aspek pemberdayaan, TIK dapat mendukung peningkatan interaksi antara warga dan pemerintah, bagi warga untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan dan untuk menjadi lebih menyadari proses pengembangan pribadi dan komunitas mereka. Yang terakhir menyangkut aspek pembangunan ekonomi dan sosial, pemerintah dalam interaksinya dengan komunitas bisnis dan warga negara dapat menciptakan bisnis baru, menarik investasi dan menghasilkan penciptaan lapangan kerja dan TIK dapat membantu pemerintah untuk memulihkan kepercayaan pada lembaga publik dengan meningkatkan transparansi, efisiensi biaya, efektivitas, dan partisipasi politik.

Oleh karena itu, meningkatkan informasi pemerintah kepada masyarakat dapat membantu persepsi publik yang bias dan mempengaruhi ekspektasi kepercayaan dengan mempersempit kesenjangan informasi antara masyarakat

dan pemerintah. Perbedaan tujuan E-government menuju e-governance e-Government menyiratkan penerapan teknologi informasi dan komunikasi seperti internet, untuk meningkatkan kegiatan dan proses pemerintah, dengan tujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan keterlibatan warga negara. Sistem fungsionalitas Protokol Komunikasi satu arah Protokol komunikasi dua arah Definisi e-Government e-Government dapat didefinisikan sebagai integrasi teknologi informasi dan komunikasi, dalam administrasi publik, yaitu untuk berbagai proses, operasi, dan struktur pemerintah dengan tujuan meningkatkan transparansi, efisiensi, akuntabilitas, dan partisipasi warga negara.

D. Memperkuat dukungan terhadap kebijakan publik

E. Memungkinkan pemerintahan yang mulus Definisi e-Governance Tata kelola elektronik, yang dikenal sebagai e-governance mengacu pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk menyediakan layanan pemerintah, menyebarkan informasi, kegiatan komunikasi, dan penggabungan sistem dan layanan yang berdiri sendiri dan bermacam-macam antara berbagai model, proses dan interaksi dalam struktur keseluruhan.

E-governance adalah alat, yang menyediakan berbagai layanan pemerintah kepada warga negara dengan cara yang mudah, seperti:

1. Penyediaan layanan pemerintah yang lebih baik
2. Peningkatan interaksi dengan berbagai kelompok
3. Pemberdayaan warga negara melalui akses ke informasi
4. Manajemen pemerintah yang efisien

Pemerintah menyajikan informasi dan layanan – layanan public secara online kepada masyarakat , namun sistem hanya menerima inputan dan memberikan output sesuai yang diperlukan oleh pengguna.

## LATIHAN SOAL

1. Apa saja perbedaan E-Government dan E- Governance!
2. Bagaimana Perkembangan e- Government menuju E-Governance!
3. Jelaskan secara singkat apasaja perbedaan E-Government menuju E-Governance!
4. Jelaskan secara singkat apa aja Definisi E-Government dan E- Governance!
5. Jelaskan dan sebutkan apa saja perkembangan dan perbedaan E-Government dan E- Governance!

**A. IT Governance**

Perusahaan skala menengah dan besar menghabiskan milyaran rupiah untuk investasi Teknologi Informasi. Jika hanya sebatas ditujukan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas dan kecepatan kerja organisasi tentu saja, angka ini tidak lagi ekonomis. Kecanggihan Teknologi Informasi dapat menjadi enabler terhadap peningkatan kerja suatu organisasi, yang akan memunculkan kesadaran bahwa pendekatan konvensional yang sepenuhnya diserahkan kepada unit/bagian/devisi yang secara khusus menangani TI Teknikal (IT Function) tak lagi sesuai. Melainkan, harus juga menjadi tanggungjawab berbagai pihak manajemen organisasi. Perspektif pengelolaan ini lah yang disebut dengan IT Governance (Tata Kelola Teknologi Informasi).

IT Governance merupakan suatu komitmen, kesadaran dan proses pengendalian manajemen organisasi terhadap sumber daya TI/sistem informasi yang dibeli dengan harga mahal tersebut, yang mencakup mulai dari sumber daya komputer (software, brainware, database dan sebagainya) hingga ke Teknologi Informasi dan Jaringan LAN/Internet. Lalu, apa sih sebenarnya yang dimaksud dengan Tata Kelola (Governance) itu? Kenapa akhir-akhir ini semakin populer?

“Governance” merupakan turunan dari kata “government”, yang artinya membuat kebijakan (policies) yang sejalan/selaras dengan keinginan/aspirasi masyarakat atau kontituen (Handler & Lobba, 2005). Sedangkan penggunaan pengertian “governance” terhadap Teknologi Informasi (IT Governance) maksudnya adalah, penerapan kebijakan TI di dalam organisasi agar pemakaian TI (berikut pengadaan dan pelayanannya) diarahkan sesuai dengan tujuan

organisasi tersebut.

IT Governance merupakan suatu komitmen, kesadaran dan proses pengendalian manajemen organisasi terhadap sumber daya TI/sistem informasi yang dibeli dengan harga mahal tersebut, yang mencakup mulai dari sumber daya komputer (software, brainware, database dan sebagainya) hingga ke Teknologi Informasi dan Jaringan LAN/Internet. "Governance" merupakan turunan dari kata "government", yang artinya membuat kebijakan (policies) yang sejalan/selaras dengan keinginan/aspirasi masyarakat atau kontituen (Handler & Lobba, 2005). Sedangkan penggunaan pengertian "governance" terhadap Teknologi Informasi (IT Governance) maksudnya adalah, penerapan kebijakan TI di dalam organisasi agar pemakaian TI (berikut pengadaan dan pelayanannya) diarahkan sesuai dengan tujuan organisasi tersebut.

Menurut Sambamurthy and Zmud (1999), IT Governance dimaksudkan sebagai pola dari otoritas/kebijakan terhadap aktivitas TI (IT Process). Pola ini diantaranya adalah: membangun kebijakan dan pengelolaan IT Infrastructure, penggunaan TI oleh end-user secara efisien, efektif dan aman, serta proses IT Project Management yang efektif.

Menurut Oltsik (2003) mendefinisikan IT Governance sebagai kumpulan kebijakan, proses/aktivitas dan prosedur untuk mendukung pengoperasian TI agar hasilnya sejalan dengan strategi bisnis (strategi organisasi). Standar COBIT dari lembaga ISACA di Amerika Serikat mendefinisikan IT Governance as a "structure of relationships and processes to direct and control the enterprise in order to achieve the enterprise's goals by value while balancing risk versus return over IT and its processes". (struktur hubungan dan proses untuk mengarahkan dan mengendalikan perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan dengan nilai sambil menyeimbangkan risiko versus pengembalian (feedback) atas TI dan

prosesnya ).

Untuk itu, perlu dilakukan manajemen informasi efektif dan pemanfaatan teknologi secara efisien. Hal ini sudah sering dikemukakan dan dibahas. Dari pembahasan itu, makin disadari pentingnya “IT Governance”. IT Governance adalah sebuah struktur dari hubungan relasi dan proses untuk mengarahkan dan mengendalikan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan dengan memberikan nilai tambah ketika menyeimbangkan resiko dengan menyesuaikan TI dan proses bisnis perusahaan IT Governance muncul sebagai jembatan antara scope bisnis dengan TI, yang disebabkan terjadinya sebuah gap antara teknologi yang diterapkan tidak sesuai dengan yang diharapkan. IT Governance bukanlah suatu manajemen tersendiri, tetapi pada dasarnya juga merupakan bagian dari manajemen perusahaan.

Dari beberapa definisi Tata Kelola TI tersebut, maka kita simpulkan bahwa tujuan dibangunnya IT Governance intinya adalah, menyelaraskan IT Resources yang sudah diinvestasikan jutaan dollar tersebut dengan strategi organisasi (agar menjadi enabler). Untuk mewujudkan IT Governancedalam suatu organisasi, maka suatu organisasi harus membangun struktur yang dinamakan dengan IT Governance Framework, yang kira-kira polanya sebagai berikut:

Berdasarkan struktur IT Governance kira-kira seperti inilah maka semua sistem informasi yang ada di perusahaan (Sistem Informasi Bisnis) dapat diarahkan (govern) agar sejalan dan mendukung strategi organisasi. Dengan demikian, maka keberadaan berbagai bentuk sistem informasi dalam naungan SIM (Sistem Informasi Manajemen/SIM) perusahaan misalnya dapat memaksimalkan tujuan utama organisasi tersebut, di antaranya meningkatkan kinerja, memenangkan persaingan, mencapai target penjualan dan sebagainya. Demikian pula, perusahaan kemudian dapat mereduksi resiko dari penggunaan

TI (IT Risk) dan pengendalian IT Process (disebut dengan IT Control) menjadi optimal.

Untuk mewujudkan tujuan yang bersifat integratif dan komprehensif tersebut, maka tidak mungkin pengelolaan TI pada organisasi skala menengah dan besar ini, hanya menjadi urusan bagian dari departemen komputer saja (IT Function). Akan tetapi harus melibatkan semua pihak (stakeholder) sesuai dengan proporsinya, mulai dari Dewan Komisaris, Top Management/eksekutif, Manajer fungsional, manajer operasional, karyawan sebagai end-user, tapi tentu saja terutama Manajer Teknologi Informasi (CIO).

Dengan adanya IT Governance (Tata Kelola TI yang baik) yang berjalan di dalam suatu organisasi perusahaan tersebut, maka puluhan IT Process (IT Activities) yang dijalankan dapat berjalan secara sistematis, terkendali dan efektif. Bahkan pada menciptakan efisiensi dengan sendirinya mengurangi biaya operasional dan meningkatkan daya saing. Output dan outcome dari IT Governance yang baik tersebut hanya dapat dicapai jika tata kelola tersebut dikembangkan dengan menggunakan IT Framework berstandar internasional, misalnya dengan mengimplementasikan COBIT, IT-IL Management, COSO, ISO IT Security dan sebagainya.

Banyak sub-sub standar yang bisa berperan memperkuat instrumen IT Framework COBIT yang dapat digunakan untuk membangun IT Governance dalam suatu organisasi. Tentu saja, masing-masing sub-sub proses pendukung IT Governance tersebut memiliki kelebihan dan kekurangan. Perusahaan tinggal memilih sesuai dengan Proses Bisnis yang akan dijalankan, tingkat IT Culture yang ada dan tujuan bisnis yang akan dicapai melalui pemanfaatan IT Process di dalam IT Governance tersebut.

## **B. Hambatan Pelaksanaan E-Governance**

Untuk hambatan di bidang regulasi dan pedoman penyelenggaraan situs web pemda maka pemerintah pusat perlu membuat *master plan* dan *grand strategy e-gov* yang dituangkan dalam undang-undang atau peraturan pemerintah beserta petunjuk pelaksanaan teknisnya karena implementasi membutuhkan tindakan dan penyediaan sarana dan bukan hanya konsep belaka. Oleh karenanya perlu penekanan bagi pemerintah daerah untuk memasukkan anggaran e-gov pada Anggaran Belanja dan Pendapatan Daerah serta menempatkan program e-gov sebagai skala prioritas di dalam pembangunan daerahnya.

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

Senada dengan sub-bab sebelumnya, terdapat banyak tantangan yang harus dihadapi oleh pemerintah Indonesia guna menerapkan e-government dengan maksimal. Poin-poin di bawah ini diidentifikasi berdasarkan temuan-temuan di atas, dengan mengacu pada data dari ke-delapan publikasi UN E-Government Survey.

## **C. Ketersediaan Infrastruktur**

Ketersediaan infrastruktur merupakan faktor utama yang menghalangi implementasi e-government di Indonesia. Berdasarkan analisis terhadap data yang diperoleh dari UN E-Government Survey, diketahui bahwa dari ketiga

indeks yang menentukan besaran EGDI Indonesia, indeks TII merupakan indeks yang paling rendah.

#### **D. Kesenjangan Digital**

Kesenjangan digital berkaitan dengan dinamika permasalahan dalam demografi masyarakat Indonesia. Berdasarkan usia, orang-orang dewasa merupakan target primer produk e-government. Namun, pada umumnya kaum muda adalah kelompok yang lebih fasih dalam menggunakan teknologi. Selain itu, tingkat pendidikan merupakan faktor lain yang mempengaruhi implementasi e-government. Menurut Hargittai dan Hinnant, kecenderungan pengguna e-government berasal dari masyarakat dengan tingkat pendidikan yang tinggi, sebab mereka menaruh minat yang lebih besar terhadap persoalan pemerintahan dibandingkan kelompok dengan tingkat pendidikan menengah ke bawah

#### **E. Perbedaan Kepentingan antara Masyarakat dan Pemerintah**

Pemerintah dan masyarakat memiliki tujuan yang berbeda ketika menggunakan e-government. Pemerintah mengambil sudut pandang managerial, dan menekankan pada fungsi komunikasi e-government dalam implementasinya. Namun, masyarakat mengharapkan adanya peningkatan interaksi (two-way communication) dengan pemerintah melalui e-government. Dengan kata lain, perkembangan teknologi e-government belum sejalan dengan penguasaan pemerintah terhadap teknologi yang bersangkutan.

Dalam hal keterbatasan sarana dan prasarana; maka 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. Untuk mengatasi belum meratanya *literacy* masyarakat tentang penggunaan e-gov maka diperlukan strategi sosialisasi kepada masyarakat dengan beberapa tahapan yaitu ;

- a. Tahapan sosialisasi yang pertama adalah ditujukan kepada pimpinan lembaga pemerintah. Karena secara kultur faktor pemimpin sangat memegang peranan dalam implementasi e-government. Banyak contoh keberhasilan pelaksanaan e- gov di berbagai negara, daerah atau kantor pemerintah disebabkan karena faktor skill dan kepedulian manajemen para pemimpinnya.
- b. Tahapan ke dua adalah memberikan penekanan dalam sosialisasi e-government di kalangan para pimpinan tentang manfaat yang bisa diperoleh dari penggunaan ICT dalam tata pemerintahan. Baik itu dari segi politis, ekonomi, produktivitas kerja pegawai dan juga image di mata masyarakat.
- c. Tahapan ke tiga, adalah melibatkan semua bagian dalam lembaga pemerintah termasuk Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) dalam merumuskan dan membuat rencana induk (masterplan) pelaksanaan e-government daerah dan instansi. Keterlibatan DPR memiliki peran penting dalam kesuksesan pembangunan e-gov semua elemen pemerintahan harus terlibat di dalamnya.

Tahapan ke tiga dalam sosialisasi e-gov adalah memberikan *brand awarness* kepada para masyarakat luas tentang manfaat dan kegunaan bentuk-bentuk layanan dalam e-gov. Mengingat beragamnya status sosial dan ekonomi masyarakat maka yang pertama diberikan penekanan sosialisasi adalah golongan masyarakat yang memiliki status sosial ekonomi menengah ke atas terlebih dahulu, karena mereka lebih dekat dengan

teknologi internet dan konsep e-gov. Selain itu cara ini juga akan mampu menjadikan mereka untuk menjadi stimulan pendorong bagi golongan masyarakat lain tentang manfaat dan kegunaan e-gov.

### 1. Sumber Daya Manusia

Faktor yang menghambat adalah belum tersediannya sumber daya manusia (SDM) yang memadai atau minim dari segi skill dan manajerial dalam pengelolaan. Pemerintah umumnya jarang memiliki sdm yang handal di bidang E-Government. SDM yang handal dan mau mempelajari bidang baru, biasanya berada di lingkungan bisnis dan industri. Permasalahan ketersediaan SDM yang memiliki standar kompetensi dibidang ICT adalah lebih sulit dibandingkan dengan masalah teknologinya. Masih belum meratanya pemahaman masyarakat berkaitan dengan pemanfaatan E-Government karena mayoritas penduduk berada pada garis golongan menengah ke bawah. Ini menjadi faktor yang menyebabkan keraguan dalam mengimplemtasikan E-Government.

### 2. Infrastruktur

Faktor yang menjadi penghambat dalam implementasi E-Government di Indonesia adalah penetrasi pasar hardware dan provider layanan jasa teknologi komunikasi dan informasi belum merata hingga daerah – daerah, sehingga timbul masalah dalam infrastrukturnya juga masih kurang memadai. Biaya yang relatif mahal juga menjadi salah satu factor penghambat pembangunan infrastruktur. Sampai saat ini banyak kantor pemerintah yang sudah membangun jaringan lan di tiap unit kerja, tetapi jaringan lan tersebut belum terhubung dengan jaringan lan dengan unit kerja lain.

### 3. Aplikasi

Dalam pembangunan sebuah E-Government, pemerintah sebagai salah satu stakeholder harusnya tahu apa permasalahan yang ada, apa yang dibutuhkan

dan bagaimana mengatasi permasalahan yang ada. Beberapa aplikasi E-Government tidak bisa menjawab permasalahan yang timbul. Sebagai contoh kasus penerapan E Procurement, pada saat penjelasan pekerjaan harusnya antara peserta lelang dan panitia pengadaan barang dapat melakukan interaksi secara real time.

#### 4. Kepemerintahan/Regulasi

Komunikasi organisasi aliran komunikasi dalam hal pengelolaan E-Government masih terbentur jalur birokrasi menjadi salah satu factor penghambat dalam pengembangan E-Government. Komitmen dari top management merupakan salah satu dukungan yang sangat diperlukan. Sampai saat ini project pemerintah dalam bidang E- Government banyak berupa seremonial. Dibangun dengan biaya besar, dengan tujuan yang baik, tetapi tidak di manfaatkan dengan baik.

### **F. Penyelenggaraan E- Public Service**

#### 1. Pengertian E-Public Service

Segala bentuk jasa pelayanan, baik yang berbentuk barang/jasa yang pada prakteknya dilaksanakan atau diberikan oleh instansi pemerintah (pusat maupun daerah) dan juga didalam lingkungan Badan Usaha Milik Negara serta Badan Usaha Milik Daerah dengan tujuan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat dan sebagai pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Penyelenggara pelayanan public dapat dibedakan menjadi 2 bagian yaitu :

- a. Pelayanan public yang diselenggarakan oleh organisasi privat (swasta) seperti : perguruan tinggi swasta, rumah sakit swasta , dan angkutan umum swasta.
- b. Pelayanan public yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah sebagai organisasi public, hal ini dibedakan menjadi dua bagian :

a) Pelayanan yang bersifat primer dimana pemerintah menjadi penyelenggara tunggal sehingga masyarakat tidak punya pilihan lain selain menggunakan pelayanan tersebut.

Contoh : Pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM), pelayanan keimigrasian dan pelayanan lainnya.

b) Pelayanan yang bersifat sekunder, adalah segala bentuk pelayanan yang selain diselenggarakan oleh instansi pemerintah dan BUMN/BUMD terdapat pula penyelenggara lain yang melakukannya, yaitu pihak swasta.

Contoh : Pelayanan di dunia perbankan yang tidak hanya didominasi oleh institusi pemerintah saja, namun pihak swasta juga turut serta dalam penyelenggaraannya.

Menurut Schedler dan Scharf dalam “Exploring The Interrelations Between Electronic Government And The New Public Management” (2001,h.780) mengungkapkan bahwa “Electronic Public Services (ePS) is a part of e-government that is visible to customers and citizens, and its conception is decisively coined by the demands and abilities of the benefit recipients”. (bagian dari e-government yang dapat dilihat oleh pelanggan dan warga negara, dan konsepsinya secara meyakinkan diciptakan oleh tuntutan dan kemampuan penerima manfaat) Contoh: Penerimaan Siswa Baru (PSB) Real Time Online Dinas Pendidikan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (Information and communication Technology, ICT) telah membawa pengaruh yang besar terutama bagi organisasi pemerintahan. Perkembangan teknologi informasi ini telah memaksa organisasi pemerintah untuk melakukan transformasi besar-besaran agar selalu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Perubahan

tersebut tidak hanya dalam produk layanan, tetapi juga pada struktur dan manajemen organisasi. Di Negara-negara maju, e- gov merupakan hasil transformasi mekanisme interaksi birokrasi dengan masyarakat yang menjadi lebih bersahabat. Demikian halnya di Negara berkembang, banyak pengambil kebijakan yakin bahwa pemerintahan yang bersih, berwibawa, dan transparan dapat diwujudkan melalui e-government. Secara konseptual, konsep dasar dari e-Government sebenarnya adalah bagaimana memberikan pelayanan melalui elektronik (e-service), seperti melalui internet, jaringan telepon seluler dan komputer, serta multimedia. Melalui pengembangan e-Gov ini, maka sejalan dengan itu dilakukan pula penataan system manajemen informasi dan proses pelayanan publik dan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Adapun ruang lingkup dari e-Gov ini adalah mencakup interaksi antara pemerintah dan masyarakat (G2Cgovernment to citizens), pemerintah dan perusahaan bisnis (G2B- government to business enterprises) dan hubungan antar pemerintah (G2G-inter-agency relationship). Sementara itu, Forman memberikan defenisi e-government secara lebih spesifik lagi yakni penggunaan teknologi digital untuk mentransformasi kegiatan- kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyampaian layanan. Dari defenisi yang dikemukakan oleh Forman tadi bermakna bahwa penyampaian layanan melalui teknologi digital dapat memberikan tingkat efisiensi dan efektivitas pekerjaan pemerintah yang lebih baik. Efisiensi dalam hal ini baik dari segi waktu, biaya, maupun tenaga. Menurut Okut-Uma dan Caffrey sebagaimana yang dikutip oleh Suprawoto, e-Government didefenisikan sebagai the processes and structures pertinent to the electronic delivery of government services to the public. Bank Dunia menyebut EGovernment mengarahkan untuk

penggunaan Teknologi Internet oleh semua agen pemerintahan (seperti WAN, internet, mobile computing) yang mempunyai kemampuan untuk mengubah hubungan dengan masyarakat, bisnis, dan pihak yang terkait dengan pemerintahan. Sementara, Yong menyebut e-Government adalah upaya penggunaan teknologi dalam mengubah organisasi publik untuk melakukan penataan ulang dan perbaikan struktur, proses administrasi dan jaringan serta jangkauan layanan publik. Dari beberapa definisi yang dikemukakan di atas, setidaknya terdapat tiga karakteristik utama dari e-Government, yaitu:

- 1) merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (stakeholders);
- 2) melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet dan jaringan seluler);
- 3) memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan publik. Meskipun demikian dalam kenyataannya tidak ada standar baku dalam pengembangan e-Government.

### **G. E-Service dalam Organisasi Publik**

Konsep E-Service merupakan suatu aplikasi terkemuka dengan memanfaatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di daerah yang berbeda. Meskipun peneliti memiliki pengertian yang berbeda, namun mereka setuju bahwa teknologi memiliki peranan dalam memfasilitasi pengiriman suatu service.

Menurut Rowley (2006) layanan elektronik didefinisikan sebagai: “perbuatan, usaha atau pertunjukan yang pengirimannya dimediasi oleh teknologi informasi. Layanan elektronik tersebut meliputi unsur layanan E-Tailing, dukungan pelanggan, dan pelayanan”.

Definisi ini mencerminkan tiga komponen utama yaitu layanan, penerima

layanan dan saluran pelayanan (teknologi). Misalnya, sebagai yang bersangkutan untuk layanan elektronik public, badan public adalah penyedia layanan dan warga negara serta bisnis penerima layanan. Saluran pelayanan adalah persyaratan ketiga dari layanan elektronik. Internet adalah saluran utama dari layanan elektronik pengiriman sementara saluran klasik lainnya juga dipertimbangkan (misalnya telepon, call centre, kios public, telepon genggam, televisi).

#### **H. Manfaat E-Public Service**

Tantangan dan Manfaat E-Service Beberapa tantangan E-Service seperti yang diidentifikasi oleh Sheith dan Sharma (2007):

1. Rendahnya penetrasi ICT terutama di negara-negara berkembang. Di beberapa negara berkembang, akses internet terbatas dan kecepatan juga terbatas. Dalam kasus ini perusahaan dan pelanggan akan terus menggunakan platform tradisional karena dampak sering terjadinya kesalahan teknis dalam penggunaan teknologi khususnya internet.
2. Penipuan di ruang internet yang diperkirakan sekitar USD 2.8 Milyar. Kemungkinan penipuan akan terus mengurangi pemanfaatan dari internet itu sendiri.
3. Privasi karena munculnya berbagai jenis spyware dan security holes. Ada kekhawatiran bahwa transaksi yang konsumen lakukan memiliki keterbatasan privasi, misalnya dengan diam-diam mengikuti aktivitas online, perusahaan dapat mengembangkan deskripsi yang cukup akurat dari profil pelanggan. Kemungkinan pelanggaran privasi akan mengurangi pemanfaatan internet.
4. Karakteristik mengganggu layanan sebagai pelanggan tidak ingin dihubungi dengan penyedia layanan setiap saat. Sebagai contoh, perusahaan dapat

menghubungi orang melalui perangkat mobile setiap saat di setiap tempat.

5. Mengakses basis pelanggan yang lebih besar
6. Memperluas jangkauan pasar
7. Menurunkan penghalang masuk ke pasar baru dan biaya mendapatkan pelanggan baru
8. Alternatif saluran komunikasi ke pelanggan
9. Meningkatkan pelayanan kepada pelanggan
10. Meningkatkan citra perusahaan
11. Mendapatkan keunggulan kompetitif
12. Potensi peningkatan pengetahuan pelanggan

## RANGKUMAN

**IT Governance** merupakan bentuk komitmen organisasi dalam mengelola dan mengarahkan pemanfaatan teknologi informasi agar selaras dengan tujuan organisasi. Hal ini mencakup perangkat keras, lunak, jaringan, dan sumber daya manusia, serta membutuhkan struktur tata kelola yang jelas seperti *IT Governance Framework*. Untuk mencapai efektivitas, standar internasional seperti COBIT, ITIL, dan ISO IT Security dapat diadopsi. Dalam penerapan e-Government, tantangan terbesar di Indonesia meliputi rendahnya infrastruktur, minimnya literasi digital, dan kurangnya regulasi yang mendukung. Oleh karena itu, dibutuhkan pelatihan SDM serta dukungan kebijakan dari pemerintah pusat. E-Government mencakup layanan antara pemerintah dengan masyarakat (G2C), bisnis (G2B), dan antar instansi (G2G), dengan tujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik. E-Public Service sebagai bagian dari e-Gov mencakup layanan primer (hanya pemerintah yang menyelenggarakan) dan sekunder (pemerintah bersama swasta). Implementasi e-Gov melalui teknologi digital memungkinkan pengelolaan layanan publik yang lebih efektif, seperti contoh PSB Online, dan merupakan bagian penting dalam transformasi sistem manajemen informasi pemerintahan di era digital.

## LATIHAN SOAL

1. Apa yang dimaksud dengan IT Governance!
2. Apa saja hambatan pelaksanaan E-Governance!
3. Jelaskan secara singkat apasaja manfaat E-Publik Service
4. Jelaskan secara singkat apa aja Penyelenggaraan E- Public Service
5. Jelaskan dan sebutkan apa saja Tantangan dan Manfaat E-Service

<b>MODUL</b> <b>5</b>	<b>DIGITAL GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK</b>
--------------------------	--

### **A. Ruang Lingkup E-Government**

Sejalan dengan kondisi e-government yang dijelaskan dalam Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003, (Fathul, 2004) memaparkan bahwa e-government di Indonesia masih di level emerging dan enhance presence, hanya sebagian kecil yang sudah mengimplementasikan interactive stage. Level emerging adalah level terendah dalam adopsi e-government di mana pemerintah telah memiliki website tetapi informasi yang disediakan terbatas dan statis, enhanced berarti bahwa konten dan informasi yang disediakan dalam website selalu diperbarui secara berkala, sedangkan interactive stage berarti bahwa website sudah menyediakan fitur pengunduhan formulir, kontak resmi, dan memungkinkan user untuk melakukan interaksi dengan pemerintah melalui website.

Menurut Indrajit (2002), apabila dilihat dari sejarahnya, konsep e-government berkembang karena adanya tiga pemicu utama, yaitu:

1. Era globalisasi yang datang lebih cepat dari yang diperkirakan telah membuat isu-isu semacam demokratisasi, hak asasi manusia, hukum, transparansi, korupsi, civil society, good corporate governance, perdagangan bebas, pasar Terbuka, dan lain sebagainya menjadi hal-hal utama yang harus diperhatikan oleh setiap bangsa jika yang bersangkutan tidak ingin disingkirkan dari pergaulan dunia.
2. Kemajuan teknologi informasi (komputer dan telekomunikasi) terjadi sedemikian pesatnya sehingga data, informasi dan pengetahuan dapat diciptakan dengan teramat sangat cepat dan dapat segera disebarkan ke seluruh lapisan masyarakat di berbagai belahan dunia dalam hitungan detik.
3. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat di dunia tidak terlepas dari

semakin membaiknya kinerja industri swasta dalam melakukan kegiatan ekonominya.

Ruang lingkup dari penggunaan E-Government secara menyeluruh mencakup pada:

1) Government to Citizens (Pemerintah ke Masyarakat)

Pemerintah membangun dan menerapkan berbagai aplikasi teknologi informasi untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Contoh : E-KTP

2) Government to Business (Pemerintah ke Pelaku Usaha)

Contohnya pada proses perizinan pendirian usaha dan investasi, pengadaan lelang oleh pemerintah, dan kegiatan lain yang membutuhkan informasi secara online bagi pelaku usaha.

3) Government to Government (Pemerintah ke Pemerintah)

Memperlancar kerjasama antar negara dengan dimudahkannya komunikasi, seperti kepentingan diplomasi, atau berbagai informasi yang dianggap penting oleh negara yang satu dan lainnya.

4) Government to Employees (Pemerintah ke Aparatnya)

Keadaan internal juga menjadi tempat diterapkannya E-Gov dalam upaya kemudahan informasi atau akses berbagai tugas/hasil kerja dan lainnya. Contohnya bisa diumpamakan seperti system KRS online yang diberlakukan di Universitas dimana Rektorat menjadi Pemerintah dan Dosen serta mahasiswa/i menjadi aparat yang berada dalam suatu organisasi.

Ruang lingkup dari penggunaan E-Government secara menyeluruh mencakup pada: Government to Citizens (Pemerintah ke Masyarakat), Pemerintah membangun dan menerapkan berbagai aplikasi teknologi informasi untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Contoh : E-KTP

Government to Business (Pemerintah ke Pelaku Usaha), Contohnya pada proses perizinan pendirian usaha dan investasi, pengadaan lelang oleh pemerintah, dan kegiatan lain yang membutuhkan informasi secara online bagi pelaku usaha. Government to Government (Pemerintah ke Pemerintah), Memperlancar kerjasama antar negara dengan dimudahkannya komunikasi, seperti kepentingan diplomasi, atau berbagai informasi yang dianggap penting oleh negara yang satu dan lainnya. Government to Employees (Pemerintah ke Aparatnya), keadaan internal juga menjadi tempat diterapkannya E-Gov dalam upaya kemudahan informasi atau akses berbagai tugas/hasil kerja dan lainnya. Contohnya bisa diumpamakan seperti system KRS online yang diberlakukan di Universitas dimana Rektorat menjadi Pemerintah dan Dosen serta mahasiswa/i menjadi aparat yang berada dalam suatu organisasi.

## **B. Tujuan E-Government**

Adapun tujuan dari dibangunnya E-Government itu adalah pembentukan jaringan dan transaksi layanan public yang tidak dibatasi sekat waktu dan lokasi, serta dengan biaya yang terjangkau masyarakat. Secara umum, penerapan e-Government di berbagai negara yang dikaji mempunyai tujuan sebagai berikut:

Meningkatkan kualitas layanan masyarakat, terutama dalam hal mempercepat proses dan mempermudah akses interaksi masyarakat; Meningkatkan transparansi pemerintahan dengan memperbanyak akses informasi public; Meningkatkan pertanggungjawaban pemerintah dengan menyediakan lebih banyak pelayanan dan informasi, serta menyediakan kanal akses baru kepada masyarakat; Mengurangi waktu, uang, dan sumber daya lain, baik di sisi pemerintah maupun pihak-pihak yang terlibat dengan memperpendek proses pemberian layanan.

- a. Pelayanan publik adalah ranah dimana negara berinteraksi secara

intensif dengan warganya

- b. Pelayanan publik merupakan ranah dimana berbagai aspek good governance dapat diartikulasikan secara relatif lebih mudah.
- c. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur ketatapemerintahan.

### **C. Manfaat E-GOVERNMENT**

Tanpa mengecilkan arti dari beragam contoh definisi yang telah dipaparkan sebelumnya, setidaknya-tidaknya ada tiga kesamaan karakteristik dari setiap definisi e-Government, yaitu masing-masing adalah: Merupakan suatu mekanisme interaksi baru (moderen) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (stakeholder); dimana Melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet); dengan tujuan Memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan yang selama berjalan. Secara jelas dua negara besar yang terdepan dalam mengimplementasikan konsep e-Government, yaitu Amerika dan Inggris melalui Al Gore dan Tony Blair, telah secara jelas dan terperinci menggambarkan manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep e- Governmnet bagi suatu negara, antara lain: 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.

Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep Good Corporate Governance. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.

Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Beberapa manfaat dari E-Government, diantaranya sebagai berikut :  
memberikan layanan yang lebih baik pada masyarakat. Informasi dari pemerintah dapat disediakan 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu tanpa harus menunggu dibukanya kantor pemerintah. Informasi dari pemerintah dapat dicari dan diperoleh dari kantor, rumah tanpa harus secara fisik harus datang ke kantor pemerintah. Pemberdayaan masyarakat dilaksanakan melalui informasi yang mudah diperoleh. Adanya informasi yang mencukupi, maka masyarakat akan belajar untuk menentukan pilihannya di dalam mendapatkan suatu informasi yang diperlukan. Adanya E-Government diharapkan pelaksanaan pemerintah akan berjalan lebih efisien karena koordinasi pemerintah dapat dilakukan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Untuk dapat mengembangkan e-Government dengan baik diperlukan front office dan back office yang mampu memberikan layanan pada masyarakat di setiap kantor pemerintah. Sedangkan manfaat e-government itu sendiri adalah sebagai berikut : Membuat mudah bagi setiap warga negara memperoleh pelayanan dan interaksi dengan pemerintahnya, memperbaiki efisien dan efektivitas dan memperbaiki tanggapan/ tanggungjawab sistem pemerintahan kepada warga negaranya. Selanjutnya akan memberikan value, seperti : penyederhanaan pelayanan, menghilangkan lapisan-lapisan pelayanan, memungkinkan semua warga negara memperoleh informasi dan pelayanan lebih mudah, meringkas transaksi melalui integrasi sistem pemerintahan dan aliran operasional sistem pemerintahan dapat dilakukan lebih

cepat. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat , memperbaiki proses keterbukaan dan akuntabilitas di lingkungan pemerintahan , mereduksi biaya transaksi, terjadi komunikasi dan interaksi pada proses pemerintahan dan menciptakan masyarakat berbasis komunitas informasi yang lebih berkualitas. Pemerintah tidak tertutup dengan warga negara karena tersedianya akses informasi, pelayanan yang modern, antar lembaga pemerintah dapat berkomunikasi dan kerja lebih efisien dan efektif serta memungkinkan meningkatkan pendapatan dari pajak.

- a. Mengurangi Biaya : mengurangi total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya dibandingkan pelayanan secara manual.
- b. Mendukung Perkembangan Ekonomi: e-procurement atau proses lelang secara elektronik dimana menciptakan kompetisi yang lebih luas dan lebih banyak peserta.
- c. Memperkuat Transparansi dan Akuntabilitas.
- d. Meningkatkan Pelayanan bagi Masyarakat: e-Government dapat memberikan layanan yang lebih baik pada masyarakat dimana informasi dari pemerintah dapat dicari atau diperoleh tanpa harus secara fisik datang ke kantor-kantor pemerintahan. Bahan-bahan informasi tersebut tersedia dalam 24 jam sehari dan tujuh hari dalam seminggu tanpa harus bergantung pada jam operasional kantor- kantor pemerintah.
- e. Memberdayakan Masyarakat.

#### **D. Tiga Aspek Besar Permasalahan Dalam Penerapan E-Goverment System**

Apabila di masa lalu konsep e-gov lebih merujuk kepada komputerisasi dan pengembangan Sistem Informasi Manajemen yang berbasis komputer, konsep e-

gov yang berkembang sekarang di Indonesia mengarah kepada integrasi data dan informasi antar lembaga pemerintah melalui teknologi Internet dengan perangkat lunak yang berbasis http (hypertext transfer protocol) dan dengan bahasa yang mendukung html (hypertext medium language). Dengan demikian hampir bisa dipastikan bahwa rujukan tentang e- gov 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 on-line melalui fasilitas on-line 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-gov 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 nonelektronik yang selama ini ada. Tahap interaktif berarti penggunaan teknologi

internet yang memungkinkan kontak antara pemerintah dan masyarakat melalui situs web dapat dilakukan secara on-line sehingga lebih intensif dan terbuka. Selanjutnya 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-gov 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. Oleh sebab itu, ada daerah yang bahkan belum memiliki situs web atau masih tertinggal dalam hal penggunaan teknologi informasi. Namun di lain pihak ada yang sudah cukup maju sehingga situs web yang dikembangkan sudah dapat menunjang e-procurement, atau menyelenggarakan transaksi publik sebagaimana terdapat dalam model-model e-commerce atau e-banking yang sudah lama diselenggarakan oleh sektor swasta.

Informasi yang ditampilkan di dalam website pemerintah ternyata menunjukkan keberagaman, sekalipun berada di bawah provinsi yang sama. Dari sebuah survei on-line yang dilakukan terhadap 30 kabupaten dan enam kota di Jawa Tengah (Rokhman, 2008), misalnya, terdapat beberapa kesimpulan yang menarik. Pertama, website Pemda kabupaten dan kota itu memang sudah dapat diakses dengan baik, tetapi sebagian besar masih masuk pada tahap pertama, yaitu sekadar mempublikasikan informasi seputar profil daerah yang bersangkutan. Menu utama (beranda, home) dari situs web tersebut kebanyakan berisi: profil daerah, prosedur pelayanan publik, dan berita daerah. Untuk berita daerah, ternyata sebagian besar berasal dari sumber sekunder, yaitu pemberitaan di koran mengenai daerah yang bersangkutan. Webmaster di

kebanyakan daerah ternyata masih menjadi pelaku publikasi yang pasif, tidak berperan sebagai sumber primer dalam pemberitaan daerah.

Kedua, semua website Pemda kota sudah masuk ke tahap interaktif, tetapi untuk Pemda kabupaten masih kurang dari separuh (40%) yang sampai ke tahap ini. Sekali lagi, ini menunjukkan 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: 1) buku tamu, 2) forum, 3) chatting, 4) tautan kontak (link), dan 5) jajakpendapat (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 menjangkau aspirasi warga mengenai kebijakan tertentu yang sudah atau akan diambil oleh pemerintah daerah. Namun kebanyakan fasilitas ini belum digunakan sebagaimana mestinya.

Ketiga, dari seluruh kabupaten dan kota di Jawa Tengah yang sudah pernah mendapatkan penghargaan e-gov (Warta Ekonomi, 2007), ternyata belum ada satu pun yang sudah sampai ke tahap transaktif dalam menunjang pelayanan publik. Sebagian dari situs web yang menampilkan menu pelayanan publik baru sebatas menyediakan informasi berupa persyaratan dan prosedur pelayanan. Ini

kembali membuktikan bahwa tahapan transaktif memang masih sangat jauh dari cita-cita pengembangan e-gov di Indonesia. Sejauh ini di tingkat pusat tahapan transaktif memang baru dimiliki oleh jajaran Direktorat Pajak di bawah Departemen Keuangan sedangkan di tingkat daerah baru terwujud dalam e-procurement di Pemerintahan.

- a. Aspek Budaya. Resistensi dan penolakan dari masyarakat dan jajaran aparat pemerintah terhadap e-government system. Kurangnya kesadaran pada manfaat dan penghargaan terhadap teknologi yang dipergunakan dalam e-government system, serta keengganan berbagi data dan informasi, agar terintegrasi secara nasional di seluruh lembaga penyedia layanan publik.
- b. Aspek Kepemimpinan. Terjadi konflik kepentingan di tingkat pemerintah pusat dan daerah. Peraturan yang belum tersosialisasikan dan penerapannya belum merata, serta pengalokasian anggaran untuk pembangunan infrastruktur pelayanan publik yang memanfaatkan e-government system dalam APBN/APBD belum menjadi prioritas.
- c. Aspek Infrastruktur. Adanya ketimpangan digital yang mengakibatkan belum meratanya ketersediaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, mengingat secara geografis wilayah Indonesia tersebar di berbagai kepulauan. Tenaga ahli di daerah terpencil pun masih sangat jarang, jika tidak mau dikatakan tidak ada, sertasisistem layanan publik di Indonesia tidak memiliki standar yang baku. (Irwanto&Saputro 2010).

## RANGKUMAN

E-Government berkembang melalui tiga tahap: **emerging** (website statis), **enhanced** (konten diperbarui rutin), dan **interactive** (tersedia layanan online dan komunikasi dua arah). Perkembangannya didorong oleh globalisasi, kemajuan teknologi, dan tuntutan efisiensi layanan publik. Model interaksinya mencakup **G2C**, **G2B**, **G2G**, dan **G2E**. Tujuannya adalah meningkatkan kualitas pelayanan, transparansi, dan akuntabilitas pemerintahan. Meski beberapa wilayah telah mencapai tahap interaktif, sebagian besar masih dalam tahap awal dan belum maksimal dalam integrasi digital dan layanan transaktif.

## LATIHAN SOAL

1. Apasaja manfaat E-Goverment!
2. Apa saja ASPA (American Society for Public Administration)
3. Jelaskan secara singkat tujuan E-goverment
4. Jelaskan secara singkat apa aja ruang lingkup E-goverment
5. Jelaskan dan sebutkan apa saja konsep E-government berkembang karena adanya tiga pemicu utama

**A. Pengertian digitalisasi pemerintah**

Mencermati fenomena perkembangan tata kelola pemerintahan daerah yang terjadi sejak awal reformasi, salah satunya adalah fenomena keberadaan website atau portal milik pemerintah daerah. Hampir semua pemerintah daerah telah memilikinya, meski terdapat perbedaan kualitas dalam pengelolaannya. Dari fenomena itu dapat dilihat atau diamati terjadinya peningkatan sirkulasi informasi antara masyarakat dengan pemerintah daerahnya. Sirkulasi informasi itu dapat dilihat pada jumlah kunjungan masyarakat ke website milik pemerintah daerah. Hal itu menunjukkan kepedulian masyarakat terhadap apa saja yang dipublikasikan dalam website, termasuk di dalamnya tentang kebijakan publik yang dibuat oleh pemerintah daerah.

Untuk terus mendorong agar tingkat partisipasi masyarakat tumbuh semakin tinggi, maka sistem digital harus terus dikembangkan, pada konteks New Public Governance (NPG), aspek kepuasan publik harus menjadi fokus perhatian dengan meningkatkan kualitas layanan, dalam hal ini kualitas pengelolaan website/portal milik pemerintah daerah harus terus disempurnakan, data yang ditampilkan atau disediakan harus data yang valid (updating). Seperti apa yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya, Pemerintah Kota Denpasar dan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi, yang terbukti telah mampu menjadi Juara dalam KABTA Web Awards Tahun 2015 yaitu pemerintah kabupaten/kota yang mampu menampilkan website terbaik. Ternyata kondisi itu juga berhubungan dengan Index Pembangunan Manusia (IPM) dimana di ketiga daerah tersebut di atas ternyata IPM masyarakatnya tergolong tinggi (Sumber: Data BPS RI Tahun 2014 dan 2015).

Kemudian fakta menunjukkan bahwa rata-rata kunjungan masyarakat atau klien ke dalam website mereka rata-rata berkisar 244.652 perbulan (Sumber: [www.surabaya.go.id](http://www.surabaya.go.id)). Fenomena itu mengindikasikan bahwa ternyata pengelolaan website atau portal milik pemerintah daerah dapat mempengaruhi pencapaian *good governance* di suatu daerah. Sumber: <https://www.kemendagri.go.id/documents/dapok2018/mobile/index.html> ;2018. Website atau portal pemerintah daerah yang dikelola dengan baik juga akan mendorong penguatan transparansi penyelenggaraan pemerintahan daerah, contohnya pemerintah daerah dapat menampilkan postur anggaran daerah setiap tahunnya. Sehingga Masyarakat dapat mengetahui apa-apa yang diakomodir dalam postur APBD setiap tahunnya. Hasil pemeriksaan Badan Pemeriksa Keuangan (BPK RI) sebagai salah satu aspek akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan daerah juga dapat di-upload ke dalam website, agar masyarakat mengetahui bagaimana pertanggungjawaban penggunaan anggaran daerah oleh para pejabat daerah. Dan hampir semua pemerintah daerah kabupaten/kota telah menampilkan postur anggarannya dan hasil pemeriksaan BPK RI ke dalam website milik pemda masing-masing.

## **B. Tujuan Digitalisasi Pemerintah**

Transformasi digital lebih luas dari hanya merubah layanan menjadi *online* namun bagaimana mengintegrasikan seluruh area layanan sehingga menghasilkan perubahan proses bisnis dan mampu menciptakan “nilai” yang memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. United Nations melalui “*E-Government Survey 2020*’ telah merilis tingkat adopsi sistem *e-government* yang dilakukan berbagai negara. Dalam laporan tersebut, Indonesia masuk dalam jajaran dengan tingkat implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada peringkat ke-88 dari 193 negara. Hal ini menunjukkan bahwa

digitalisasi dalam memberikan pelayanan masih perlu untuk lebih ditingkatkan dan menjadi hal yang penting. Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) telah menjadi perhatian seluruh negara. Indonesia juga masih tertinggal apabila dibandingkan dengan negara-negara ASEAN lainnya. Indeks SPBE ini diukur dengan memperhatikan beberapa komponen yaitu cakupan dan kualitas layanan pemerintahan digital, status perkembangan infrastruktur digital dan kecakapan sumber daya manusia dalam mengoperasikan layanan *e-government*.

Tantangan pelayanan publik yang dihadapi saat ini semakin berat dan kompleks serta ditambah dengan adanya pandemi Covid-19. Perlu adanya kebijakan-kebijakan terobosan dan inovatif dalam rangka mengatasi permasalahan dengan tetap berorientasi kepada pelayanan publik terbaik yang diberikan kepada masyarakat. Keputusan dan kebijakan yang diambil terutama terkait digitalisasi harus secara jelas, tegas dan *clear* memberikan dampak dalam rangka mendorong terciptanya kesejahteraan rakyat.

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrasi sebagaimana definisi pada Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pemerintahan dibentuk antara lain untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal ini bermakna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Harapan

akan pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat adalah pelayanan yang murah, pelayanan bermutu dan pelayanan yang transparan. Karena itu, pelayanan publik harus didukung dengan SDM-SDM unggul yang mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Pemerintah dituntut tanggap atas harapan masyarakat dan tantangan global yang dipicu oleh perubahan dan kemajuan terutama di bidang teknologi. Dunia telah berubah dimana aktivitas dilakukan dengan memanfaatkan teknologi digital. Masyarakat semakin lama semakin smart dan semakin well informed sehingga masyarakat ada kecenderungan “menuntut lebih” atas layanan publik. Selain itu, saat ini perubahan berjalan dengan begitu cepat dan bertubi-tubi sehingga layanan yang dulu dibangga-banggakan bisa jadi sekarang sudah dianggap usang atau sudah ketinggalan zaman.

Pemerintah dituntut untuk memberikan layanan berbasis teknologi informasi dengan perbaikan proses bisnisnya sehingga layanan akan lebih cepat, mudah dan murah dengan tetap memperhatikan transparansi dan akuntabilitas. Paling tidak ada empat hal yang perlu dilakukan dalam memberikan pelayanan publik di era digital yaitu pertama melakukan identifikasi kembali proses bisnis yang relevan dengan tujuan utama pemerintah sehingga digitalisasi dibarengi dengan perubahan proses bisnisnya.

Kedua, layanan yang diberikan kepada masyarakat diupayakan *real time*/instan dan diinformasikan kepada masyarakat (kejelasan dan kepastian layanan). Kita bisa melihat bagaimana dalam kondisi pandemi ini masyarakat menginginkan informasi yang *real time* atas perkembangan penanganannya. Pemerintah baik pusat maupun daerah melakukan eksplorasi cara-cara baru dalam memberikan informasi terkini dan layanan kepada publik sebagai upaya untuk mengelola efek pandemi.

Ketiga, mengembangkan perangkat digital yang mendukung mobilitas pegawai sehingga mempermudah semua aktivitas dan kolaborasi antar pegawai dalam operasional serta pemberian layanan kepada masyarakat. Pandemi telah memaksa pola kerja baru di mana pegawai melakukan pekerjaan dari rumah atau *Work From Home* (WFH). Perkembangan saat ini menuntut pelaksanaan pekerjaan dan pelayanan dilakukan lebih fleksibel dan dapat diberikan dari manapun.

Keempat, melakukan modifikasi proses bisnis sebagai respon atas perubahan perilaku dan kebutuhan masyarakat di era digital. Tantangan ke depan terkait pelayanan publik semakin menarik karena kehidupan masyarakat telah sangat berubah dimana mereka menuntut layanan yang semakin cepat, mudah, murah, dan transparan.

Negara harus lebih dekat dengan masyarakat dan mampu memberikan kenyamanan dan merangsang masyarakat lebih inovatif, kreatif, produktif serta mampu memberikan kontribusi nyata bagi pembangunan nasional. Kolaborasi, komitmen dan inovasi dalam pemberian layanan publik sangat diperlukan dan kondisi yang sekarang dihadapi menjadi pendorong untuk melakukan inovasi ke arah digital melayani menuju pemerintahan digital masa depan.

### **C. Manfaat Digitalisasi Pemerintah**

E-government diharapkan dapat memberikan manfaat dalam hal:

- a. Layanan Masyarakat. Pemberian layanan yang lebih baik pada masyarakat; informasi dari pemerintah dapat disediakan 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu tanpa harus menunggu dibukanya kantor pemerintah. Informasi dari pemerintah dapat dicari dan diperoleh dari kantor, rumah tanpa secara fisik harus datang ke kantor pemerintah.
- b. Hubungan antara pemerintah, masyarakat dan pelaku bisnis. Terjadi peningkatan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat dan pelaku

bisnis. Adanya keterbukaan diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik; keterbukaan akan menghilangkan rasa ketidakpercayaan dari semua pihak kepada pemerintah.

- c. Pemberdayaan masyarakat melalui informasi. Pemberdayaan masyarakat dilaksanakan melalui informasi yang mudah diperoleh. Adanya informasi yang mencukupi, maka masyarakat akan belajar untuk menentukan pilihannya di dalam mendapatkan suatu informasi yang diperlukan.
- d. Pelaksanaan pemerintahan lebih efisien. Adanya e-Government diharapkan pelaksanaan pemerintahan akan berjalan lebih efisien karena koordinasi pemerintahan dapat dilakukan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Koordinasi dan diskusi antara pemerintah pusat dengan pimpinan daerah dapat dilakukan tanpa harus berada pada lokasi fisik yang sama.
- e. Berdasarkan tujuan dan manfaat yang diharapkan yaitu adanya jaringan informasi, transaksi layanan publik, hubungan interaktif yang dapat diselenggarakan setiap saat, maka untuk dapat mengembangkan e-Government dengan baik, diperlukan front office dan back office yang mampu memberikan layanan pada masyarakat di setiap kantor pemerintah. Front-office adalah perangkat dan personalia yang mampu memberikan layanan langsung pada publik, siklus kerjanya selesai ketika komunikasi dengan masyarakat/klien selesai; sementara back-office adalah perangkat dan personalia yang bebenah melengkapi semua yang harus dilaksanakan sesudah layanan front-office selesai dan menyiapkan segala sesuatu agar bisa terlaksana layanan berikutnya.

#### **D. Tantangan Digitalisasi Pemerintah**

- a. Untuk hambatan di bidang regulasi dan pedoman penyelenggaraan situs web penda maka pemerintah pusat perlu membuat master plan dan grand

strategy e-gov 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-gov pada Anggaran Belanja dan Pendapatan Daerah serta menempatkan program e-gov sebagai skala prioritas di dalam pembangunan daerahnya.

- b. Untuk hambatan SDM maka perlu dilakukan pendidikan dan pelatihan SDM di bidang teknologi informasi dan komunikasi yang terintegarsi. Secara apragmatis hendaknya pelatihan tersebut bersifat “inhouse” di tingkat penyelenggara pemerintah daerah agar diperoleh pemahaman dan literacy yang menyeluruh dikalangan pegawai pemerintah daerah. Inhouse training tersebut dapat melibatkan para pakar di daerah maupun di lain daerah serta kerjasama dengan pihak perguruan tinggi yang ada. Sementara di tingkat pusat perlu diselenggarakan secara sentralisasi (oleh Depkominfo melalui Diklat terpadu) dan secara desentralisasi dengan membuat pusat-pusat diklat di lembaga pendidikan milik Depdagri atau Lembaga Pendidikan milik swasta yang bekerjasama dengan Depkominfo, maupun perguruan tinggi. Selain itu diklat ini dapat dilaksanakan sendiri oleh masing-masing pemda yang lebih tahu kebutuhannya sendiri berkaitan dengan implementasi e-government. 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 e-government 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. Situs web pemda akan kelihatan lebih “cantik” bila bupati dan walikota bukan sekedar nampang fotonya tetapi memberikan akses ruang publik untuk berinteraktif melalui situs web pemda tersebut tanpa diwakilkan oleh admin. Fenomena ini akan menjadikan akuntabilitas pemda beserta jajaran struktur di mata publik. Berdasarkan pengamatan penulis, ada korelasi yang signifikan antara kemajuan penyelenggaraan e-gov dengan IT literacy kepala daerah. Kepala daerah yang memahami dan mengetahui kemampuan teknologi komunikasi dan informasi, umumnya pembangunan e-gov di daerahnya relatif lebih maju dan lebih berprestasi ( situs web Pemkot Yogyakarta ( [www.jogja.go.id](http://www.jogja.go.id)).

- c. Dalam hal keterbatasan sarana dan prasarana; maka 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-gov komprehensif, selain itu perludipertimbangkan 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-gov. 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 dariatas hingga bawah. Termasuk dalam hal ini adalah menetapkan tarif yang transparan dan terjangkau untuk semua kalangan. Kalau perlu pihak pemerintah sedikit memberikan tekanan agar tercapai deferensiasif tarif khusus untuk menunjang pelaksanaan e-gov.

d. Untuk mengatasi belum meratanya literacy masyarakat tentang penggunaan

- e-gov maka diperlukan strategi sosialisasi kepada masyarakat dengan beberapa tahapan yaitu ;
- Tahapan sosialisasi yang pertama adalah ditujukan kepada pimpinan lembaga pemerintah. Karena secara kultur faktor pemimpin sangat memegang peranan dalam implementasi e-government. Banyak contoh keberhasilan pelaksanaan e-gov di berbagai negara, daerah atau kantor pemerintah disebabkan karena faktor skill dan kepedulian manajemen para pemimpinnya.
  - Tahapan ke dua adalah memberikan penekanan dalam sosialisasi e-government di kalangan para pimpinan tentang manfaat yang bisa diperoleh dari penggunaan ICT dalam tata pemerintahan. Baik itu dari segi politis, ekonomi, produktivitas kerja pegawai dan juga omage di mata masyarakat.
  - Tahapan ke tiga, adalah melibatkan semua bagian dalam lembaga pemerintah termasuk Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) dalam merumuskan dan membuat rencana induk (masterplan) pelaksanaan e- government daerah dan instansi. Keterlibatan DPR memiliki peran penting dalam kesuksesan pembangunan e-gov semua elemen pemerintahan harus terlibat di dalamnya
- Tahapan ke tiga dalam sosialisasi e-gov adalah memberikan brand awarness kepada para masyarakat luas tentang manfaat dan kegunaan bentuk-bentuk layanan dalam e-gov. Mengingat beragamnya status sosial dan ekonomi masyarakat maka yang pertama diberikan penekanan sosialisasi adalah golongan masyarakat yang memiliki status sosial ekonomi menengah ke atas terlebih dahulu, karena mereka lebih dekat dengan teknologi internet dan konsep e-gov. Selain itu cara ini juga akan mampu menjadikan mereka untuk menjadi stimulan pendorong bagi golongan masyarakat lain tentang manfaat dan kegunaan e-gov.
- .

## E. Pengertian Literasi Digital

Literasi sudah menjadi bagian dari kehidupan dan perkembangan manusia, dari zaman prasejarah hingga era digital seperti sekarang ini. Perkembangan penggunaan teknologi, informasi, dan komunikasi dunia digital telah memberikan berbagai dampak dalam kehidupan manusia sehari-hari.

Perkembangan internet merupakan perwujudan literasi digital, yakni penggunaan perangkat teknologi, informasi dan komunikasi dalam mengakses, mengaryakan, hingga mendistribusikan informasi. Literasi dapat diartikan sebagai pemahaman dan keterampilan menulis, membaca, berhitung, dan disiplin ilmu lainnya.

Setiap individu tentunya perlu memahami bahwa literasi digital adalah salah satu hal penting. Mengapa literasi digital penting? Alasannya, karena dengan adanya pemahaman dan penerapan literasi digital akan membuat individu dapat berpartisipasi di era dunia modern sekarang ini.

Literasi digital akan menciptakan sebuah tatanan masyarakat dengan pola pikir dan pandangan yang kritis-kreatif, sehingga mereka tidak akan mudah tertipu yang berbasis digital seperti menjadi korban informasi hoaks.

Berikut adalah beberapa pengertian literasi digital, seperti dikutip dari buku Gerakan Literasi Digital oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (2017):

### a. Paul Gilster

Dalam bukunya yang berjudul *Digital Literacy* (1997), menurut Gilster literasi digital adalah kemampuan untuk memahami dan menggunakan informasi, dalam berbagai bentuk dan sumber yang sangat luas yang diakses melalui piranti komputer.

### b. David Bawden

Bawden memberikan pemahaman baru mengenai literasi digital, yakni

literasi yang berakar pada literasi komputer dan literasi informasi.

- c. UNESCO (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization)  
Menurut UNESCO (2011), literasi digital adalah kecakapan (life skills) yang tidak hanya melibatkan kemampuan penggunaan perangkat teknologi, informasi dan komunikasi, tetapi juga melibatkan kemampuan untuk dalam pembelajaran bersosialisasi, sikap berpikir kritis, kreatif, serta inspiratif sebagai kompetensi digital.

Jika disimpulkan, selain mengacu pada keterampilan menggunakan perangkat teknologi, informasi dan komunikasi, literasi digital juga melibatkan proses membaca, memahami, menulis, dan mengaryakan sesuatu sebagai sebuah pengetahuan maupun konten baru.

Berikut adalah beberapa manfaat dari adanya literasi digital:

- a. Memperoleh dan memperluas informasi secara cepat dan up to date (terbaru). Contohnya, jika kita ingin mengetahui jadwal keberangkatan kereta, kita tidak perlu lagi harus mengunjungi stasiunnya. Informasi jadwal keberangkatan kereta dapat dengan mudah kita akses menggunakan aplikasi, maupun melalui situs web di internet.
- b. Memperkaya keterampilan. Penggunaan internet di era digital ini mampu membuat seseorang belajar dan melatih keterampilan. Misalnya, apabila kita ingin membuat kue dengan menggunakan teknik-teknik tertentu, kita dapat dengan melihat tutorialnya melalui YouTube.
- c. Mampu menghemat waktu. Siapapun dapat mencari referensi di internet kapan saja dan di mana saja, hal itu membuktikan bahwa adanya literasi digital mampu menghemat penggunaan waktu.
- d. Memperluas jaringan. Dalam hal ini seseorang dapat mencari dan menambah teman baru dari berbagai wilayah, maupun negara lain di belahan

dunia ini melalui media sosial. Contohnya, pemakaian aplikasi facebook, twitter, dan lain- lain.

- e. Belajar lebih efisien dan cepat, artinya kita dapat mencari dan belajar sesuatu tertentu dengan menggunakan aplikasi dan situs di internet, sesuai dengan apa yang kita cari. Contohnya, penggunaan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) secara daring dalam menemukan arti sebuah kata.
- f. Menghemat biaya. Banyaknya portal-portal gratis di internet juga dapat menghemat biaya, sehingga kita tidak perlu mengeluarkan biaya lebih dalam mencari dan menikmati sesuatunya.
- g. Lebih ramah lingkungan. contohnya bisa kita lihat dalam penggunaan surat elektronik atau e-mail di internet untuk mengirim atau menerima pesan, sehingga memungkinkan dalam menghemat penggunaan kertas. Mampu membuat keputusan yang lebih baik. Banyaknya informasi di internet, membantu kita dalam mencari tahu serta membandingkan sesuatu.

## RANGKUMAN

Perkembangan teknologi dari 1G ke 5G telah mendorong percepatan transformasi digital yang mempengaruhi aktivitas masyarakat, terutama di bidang ekonomi. Kemunculan ekonomi digital, big data, fintech, e-commerce, dan cashless payment menjadi fondasi baru pembangunan. Pemerintah Indonesia merespons melalui gerakan Making Indonesia 4.0, serta program seperti Smart Village di Provinsi Lampung yang mendorong pelayanan desa berbasis digital dan kebijakan berbasis bukti. Inovasi QRIS juga mendukung terciptanya cashless society. Meski demikian, tantangan masih dihadapi, seperti keterbatasan infrastruktur, kecepatan internet rendah, dan literasi digital yang belum merata. Oleh karena itu, diperlukan peran aktif pemerintah dalam memperluas akses teknologi, mengedukasi masyarakat, dan menghadirkan sistem pembayaran digital yang lebih inklusif.

## PRAKTIKUM

### Tujuan Praktikum

- a) Mengidentifikasi model interaksi e-Government yang diterapkan dalam sebuah website pemerintah, apakah termasuk G2C (Government to Citizen), G2B (Government to Business), G2E (Government to Employee), atau G2G (Government to Government).
- b) Menganalisis jenis layanan digital yang disediakan oleh instansi tersebut kepada pengguna.
- c) Menilai ketersediaan fitur interaktif dalam website, seperti fitur chat, formulir online, dan sistem respons otomatis (auto reply).
- d) Mengevaluasi kemudahan akses dan navigasi website, baik dari segi desain, struktur informasi, maupun kecepatan akses.
- e) Menilai aspek transparansi dan partisipasi publik, terutama dalam hal keterbukaan informasi dan kemudahan masyarakat untuk menyampaikan aspirasi atau pengaduan.
- f) Mengidentifikasi model interaksi e-Government yang diterapkan dalam sebuah website pemerintah, apakah termasuk G2C (Government to Citizen), G2B (Government to Business), G2E (Government to Employee), atau G2G (Government to Government).
- g) Menganalisis jenis layanan digital yang disediakan oleh instansi tersebut kepada pengguna.
- h) Menilai ketersediaan fitur interaktif dalam website, seperti fitur chat, formulir online, dan sistem respons otomatis (auto reply).
- i) Mengevaluasi kemudahan akses dan navigasi website, baik dari segi desain, struktur informasi, maupun kecepatan akses.

- j) Menilai aspek transparansi dan partisipasi publik, terutama dalam hal keterbukaan informasi dan kemudahan masyarakat untuk menyampaikan aspirasi atau pengaduan.

### **Instruksi**

- a) Setiap mahasiswa memilih **1 website resmi instansi pemerintah** (pusat atau daerah).
- b) Lakukan analisis terhadap fitur dan kualitas layanan digital pada website tersebut.
- c) Fokus penilaian:
- 1) Apakah website menerapkan model G2C, G2B, G2E, atau G2G?
  - 2) Jenis layanan yang disediakan
  - 3) Ketersediaan fitur interaktif (chat, form, auto reply)
  - 4) Kemudahan akses dan navigasi
  - 5) Aspek transparansi dan partisipasi public
  - 6) Tulis tugas praktikum dalam bentuk Laporan Praktikum E-Gov

## DAFTAR PUSTAKA

- Belakang, L., Pariwisata, K., & Utara, S. (2001). *Bab 4* (pp. 57–82). pp. 57–82.
- BKPSDMD Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. (n.d.). E-Government. <https://bkpsdmd.babelprov.go.id/content/e-government>
- CfDS FISIPOL UGM. (2021). Case Study: Capaian, Peluang, dan Tantangan Implementasi e-Government di Indonesia. [http://Kumoro.Staff.Ugm.Ac.Id/Wp-Content/Uploads/2009/01/Kegagalan-Penerapan-Egov.Pdf](http://cfds.fisipol.ugm.ac.id/wp-choiriyah, I. U. (n.d.). Digital Governance. UMSIDA Press.</a></p><p>Kumorotomo, W. (2009). Kegagalan penerapan e-Government dan kegiatan tidak produktif dengan internet. Sumber: <a href=).
- Moon, M. J. (2008). The Evolution of E-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality? *Public Administration Review*, 62(4), 424–433.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2003). Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government.
- Riezlioko. (2012, February 4). Konsep e-Government dan Ruang Lingkupnya. <https://riezlioko.wordpress.com/2012/02/04/konsep-e-government-dan-ruang-lingkupnya/>
- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework. *Administration & Society*, 6(4), 445–488.
- Wirawan, V. (2020). Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia. *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, 1(1), 1-16.
- Zulhakim. (2012). Implementasi E-Government di Indonesia.