

# LANGKAH-LANGKAH STRATEGIS dan TAKTIS PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT UNTUK PEMDA

Zainal A. Hasibuan  
zhasibua@cs.ui.ac.id

Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Indonesia

## Abstrak

Saat ini perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) berkembang dengan sangat cepat sehingga memicu terjadinya persaingan antar wilayah yang semakin ketat. Pemerintah Daerah (Pemda) sebagai penguasa wilayah berusaha memanfaatkan TIK secara optimal untuk mendukung berbagai kegiatannya. Hal ini terlihat dari berbagai inisiatif penerapan TIK (*electronic government – e-Gov*) yang muncul di beberapa Pemda maupun di beberapa instansi pemerintah lainnya. Tetapi kenyataannya pemanfaatan TIK ini masih belum memberikan dampak yang signifikan bagi peningkatan efisiensi, efektivitas dan produktivitas Pemda. Salah satu penyebabnya yang dominan adalah tidak sinkronnya tujuan kegiatan-kegiatan Pemda dengan tujuan e-Gov itu sendiri. Tulisan ini membahas langkah-langkah strategis dan taktis pengembangan e-Gov berdasarkan teori dan “best practices” dari beberapa instansi yang telah menerapkan e-Gov. Dengan mengikuti langkah-langkah ini, diharapkan pemanfaatan TIK untuk e-Gov akan memberikan hasil yang optimal.

**Kata kunci:** E-Government, Metode Pengembangan E-Gov dan Aplikasinya

## 1. PENDAHULUAN

Teknologi Informasi dan Komunikasi merupakan salah teknologi yang berkembang dengan sangat pesat. Pesatnya perkembangan TIK akan membuka peluang dan tantangan untuk menciptakan (to create), mengakses (to access), mengolah (to process), dan memanfaatkan (to utilize) informasi secara tepat dan akurat. Informasi merupakan suatu komoditi yang sangat berharga di era globalisasi untuk dikuasai dalam rangka meningkatkan daya saing suatu organisasi (termasuk Pemda) secara berkelanjutan.

Untuk menjawab tantangan tersebut, Pemerintah Republik Indonesia telah berinisiatif membuat kebijakan untuk memanfaatkan TIK untuk membangun *Electronic Government for Good Governance* yang terintegrasi mulai dari tingkat pemerintahan daerah hingga ke pusat. Tujuannya adalah agar infrastruktur TIK yang akan dibangun dapat dimanfaatkan secara bersama untuk berkoordinasi oleh seluruh instansi, baik di pusat maupun di daerah. Kebijakan pemerintah tersebut antara lain dituangkan dalam bentuk Inpres No.3 Tahun 2003 dan Keputusan Menteri Komunikasi Dan Informasi tentang Pengembangan e-Gov yang merupakan wujud keinginan pemerintah dalam upaya mendorong bangsa Indonesia menuju masyarakat yang berbasis pengetahuan (*Knowledge-based Society*). Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 tentang “kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-Gov Indonesia” antara lain berisikan panduan yang sudah disosialisasikan, seperti:

1. Panduan pembangunan infrastruktur portal pemerintah

2. Panduan manajemen sistem dokumen elektronik
3. Panduan penyusunan rencana induk pengembangan e-Gov lembaga
4. Panduan penyelenggaraan situs web pemerintah daerah
5. Panduan tentang pendidikan dan pelatihan SDM e-Gov

Dari berbagai panduan tersebut, kebutuhan akan tersedianya informasi sekurang-kurangnya akan memiliki sifat-sifat sebagai berikut: cakupannya luas, mudah digunakan, terkini, aman, serta murah.

E-Government pada dasarnya memberikan layanan informasi kepada sesama insitusi pemerintah (Government to Government – G2G), kepada dunis bisnis (Government to Business – G2B) dan kepada masyarakat (Government to Citizen – G2C), dengan tujuan sbb:

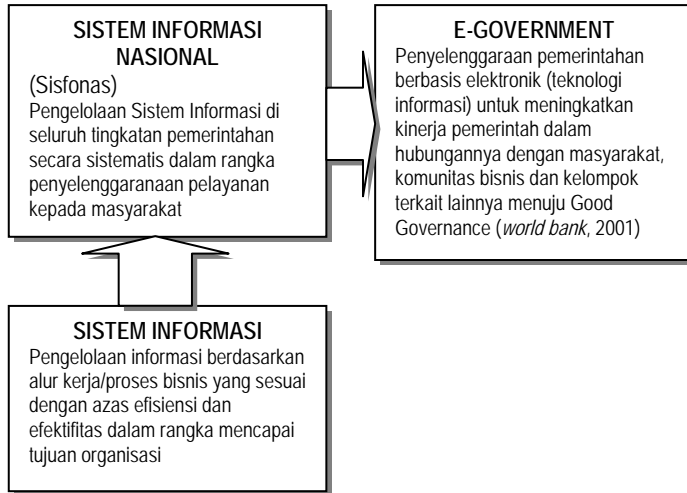
1. Mampu memberikan informasi lengkap mengenai lembaga atau daerah untuk kemajuan ekonomi dan pembangunan daerah, dan peningkatan kinerja proses pelayanan (peningkatan efektivitas dan produktivitas).
2. Mampu mengoptimalkan penggunaan sumberdaya (*resources*) seperti waktu, tenaga, *budget*, dan fasilitas lainnya (peningkatan efisiensi).

Dari pengertian dan tujuannya, dapat disimpulkan bahwa e-Gov bisa dikembangkan secara bertahap dan proporsional sesuai dengan kemampuan Pemda. Yang

penting, kerangka pengembangannya tidak bisa lepas pengertian dan tujuan tersebut.

## 2. KERANGKA PENGEMBANGAN E-GOV di INDONESIA

Kerangka pengembangan *e-Gov* di Indonesia dapat mengacu kepada Kerangka Sistem Informasi Nasional (Sisfonas) seperti yang terlihat pada gambar 1 di bawah ini.



**Gambar 1. Kerangka Sisfonas Dan E-Government**

Pada gambar 1 tersebut terlihat bahwa Sistem Informasi merupakan bentuk aplikasi pada masing-masing bidang (dinas atau badan) yang berada pada masing-masing instansi pemerintah. Secara bertahap Sistem Informasi ini dipadukan menjadi Sistem Informasi Nasional yang bersinergi antara satu sistem dengan sistem lainnya. Pada akhirnya terwujudlah suatu Sistem E-Government yang menjamin interaksi G2G, G2B, dan G2C.

Dengan menyusun kerangka e-Gov yang sistematis, akan diperoleh manfaatnya yang antara lain: (1) menurunkan biaya administrasi; (2) meningkatkan kemampuan response terhadap berbagai permintaan dan pertanyaan tentang pelayanan publik baik dari sisi kecepatan maupun akurasi; (3) dapat menyediakan akses pelayanan untuk semua departemen atau LPND pada semua tingkatan; (4) memberikan asistensi kepada ekonomi lokal maupun secara nasional; (5) sebagai sarana untuk menyalurkan umpan balik secara bebas, tanpa perlu rasa takut. Berbagai manfaat tersebut pada akhirnya diharapkan akan dapat meningkatkan kemampuan pemerintahan secara umum.

## 3. PERKEMBANGAN E-GOVERNMENT DI MALAYSIA dan INDONESIA

Beberapa negara maju dan negara berkembang hingga saat ini masih terus melaksanakan pengembangan *e-Government* sesuai dengan karakteristik negara masing-masing. Perkembangan *e-Government* di negara-negara Asia sudah selangkah lebih maju daripada Indonesia. Misalnya saja di negeri Jiran Malaysia yang telah menerapkan *e-Government* untuk sistem kependudukannya dengan mengeluarkan kartu identitas yang bernama MyKad. MyKad merupakan *government multi-purpose card* yang ditangani oleh lima agensi pemerintahan Malaysia, yaitu Jabatan Pendaftaran Negara (JPN), Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ), Polis Diraja Malaysia (PDRM), Kementerian Kesehatan, Jabatan Keimigrasian.

MyKad berupa *smart card* yang memiliki chip berkapasitas 64K yang menyimpan berbagai data seperti identitas warga (termasuk data biometrik berupa sidik jari dan *iris pattern*), surat izin mengemudi, *MEPS cash* (*equally cash card function*), kartu ATM, *transportation cards* (*Touch 'n Go*), catatan medis, *e-commerce authentication or key*, dan lain-lain<sup>[11]</sup>. *E-Government* di Malaysia bisa diartikan sebagai berikut:

*"E-Government offers a collaborative and integrated environment not just for enhanced internal operations but more significantly for a heightened level of government services through a variety of electronic delivery channels thereby providing convenience to citizens and business."*<sup>[8]</sup>

Pengalaman Malaysia yang memulai e-Gov dari pembangunan database kependudukan merupakan suatu langkah yang strategis, sehingga semua kegiatan pemerintahannya mengacu kepada satu-satunya data kependudukan.

Berbeda dengan Malaysia, saat ini, Pemerintah Republik Indonesia baru memulai pembangunan database kependudukan yang dikoordinir oleh Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan, Departemen Dalam Negeri. Dalam inisiatif tersebut, pemerintah menetapkan penggunaan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Nasional yang menggunakan Nomor Induk Penduduk (NIK). Dengan NIK ini, akan dijamin bahwa, setiap penduduk hanya memiliki satu dan hanya satu nomor KTP. Disamping itu, sudah cukup banyak instansi pemerintah yang memiliki situs tentang instansinya (tingkat 1 pengembangan e-Gov), seperti yang terlihat pada Tabel 1. Walaupun demikian, ada beberapa situs yang sudah tidak berfungsi lagi (10%), dan ada situs yang informasinya tidak pernah di update. Sayangnya data persisnya mengenai hal ini belum tersedia.

**Tabel 1. Jumlah Situs Web Pemerintah**

Lembaga/Instansi	Jumlah	Situs Web	Persentase (%)	Web yang Bisa Dibuka	Web yang Tdk Bisa Dibuka
Dept./Kem./Lembaga Tinggi	37	37	100	37 (100%)	0 (0%)
Lembaga Pem. Non Departemen	32	28	88	28 (100%)	0 (0%)
Pemprov./Pemkab./Pemkot	470	224	48	201 (90%)	23 (10%)

Berbagai inisiatif untuk membangun tingkat 2 e-Gov juga sudah dilakukan oleh beberapa instansi pemerintah. Misalnya, Sistem Informasi Keimigrasian (SIMKIM), Sistem Informasi Kejaksaan RI (SIMKARI), Sistem Informasi Haji (SISKOHAJ), Sistem Informasi Kependudukan (SIMDUK), dan lain-lain. Tingkat keberhasilan dari masing-masing sistem ini, masih perlu terus dikaji. Berdasarkan data dari Depkominfo (2005) pelaksanaan *e-Government* di Indonesia hingga akhir tahun 2005 lalu, Indonesia baru memiliki: (a) 564 domain go.id; (b) 295 website pemerintah pusat dan pemda; (c) 226 website telah mulai memberikan layanan publik melalui website; (d) dan 198 website pemda masih dikelola secara aktif. Berdasarkan hasil pengamatan dan perbandingan beberapa situs web pemerintah daerah tingkat II untuk melihat fitur-fitur informasi umum dan fasilitas interaktif apa saja yang dimiliki, dapat dikatakan bahwa belum tersedia layanan transaksi kepada masyarakat.

Beberapa pemerintah daerah (pemda) telah menerapkan *e-Government* dan memperlihatkan kemajuan cukup berarti. Pada tahun 2006 majalah Warta Ekonomi menyelenggarakan *Warta Ekonomi E-Government Award* yang memberikan penghargaan kepada lembaga-lembaga pemerintah terbaik yang mengimplementasikan tata cara pemerintahan secara secara elektronik (*e-Government*). Secara umum terdapat empat tahapan perkembangan *e-Government*; *web presence*, *interaction*, *transaction* dan *transformation*. Adapun daerah penerima penghargaan *Warta Ekonomi E-Government Award* 2006, yaitu Kabupaten Jombang, Propinsi DKI, Departemen Perindustrian, dan Bappenas untuk kategori pemenang terbaik ketiga. Sementara Pemkot Malang, Propinsi Jawa Timur, Departemen Koperasi dan UKM, serta Badan Koordinasi Penanaman Modal sebagai pemenang terbaik kedua, sedangkan Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (Pemprop DIY) yang merupakan Propinsi Pemenang Terbaik Pertama dengan meraih dua penghargaan *E-Gov Award* sekaligus.

#### 4. LANGKAH-LANGKAH PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT

Berdasarkan perkembangan e-Gov diberbagai negara, khususnya Malaysia dan di Indonesia, maka dapat diperoleh suatu *lesson learned* dari *good practices*

dan *bad practices* yang masing-masing negara alami. Apabila *lesson learned* dipadukan dengan teori yang ada, maka dapat diusulkan suatu metodologi (langkah-langkah) pengembangan e-Gov yang bisa dijadikan panduan untuk lingkungan Pemda di Indonesia.

Menurut *Center for Democracy and Technology* dan *InfoDev*, proses implementasi *e-Government* terbagi menjadi 3 (tiga) tahapan yang tidak tergantung antara yang satu dengan yang lainnya. Tahapan tersebut harus dilakukan secara berurutan dan masing-masing tahapan harus menjelaskan tujuan dari *e-Government*. Adapun ketiga tahapan tersebut antara lain, yaitu:

1. **Publish**, yaitu tahapan yang menggunakan teknologi informasi untuk meluaskan akses untuk informasi pemerintah, misalnya dengan cara pembuatan situs informasi di setiap lembaga, penyiapan sumber daya manusia, sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik, serta penyiapan sarana akses yang mudah. Hal ini sepadan dengan teori Agarwal, yaitu tahapan tingkat 1 dari pengembangan e-Gov.
2. **Interact**, yaitu meluaskan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan, misalnya dengan cara pembuatan situs yang interaktif dengan publik, serta adanya antar muka yang terhubung dengan lembaga lain. Hal ini sepadan dengan tingkat 2 dan 3 dari perkembangan e-Gov.
3. **Transact**, yaitu menyediakan layanan pemerintah secara *online*, misalnya dengan cara pembuatan situs transaksi pelayanan publik, serta interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain. Hal ini sepadan dengan tingkat 4 dan 5 dari perkembangan e-Gov.

Agar ketiga tahapan tersebut bisa terlaksana dengan baik, maka harus ada jaminan komitmen yang tinggi dari pimpinan Pemda, dalam hal bisa gubernur, bupati, atau walikota. Disamping itu, pelaksanaan *e-Government* harus mempertimbangkan beberapa kondisi yaitu prioritas layanan elektronik yang diberikan, kondisi infrastruktur yang dimiliki, kondisi kegiatan layanan saat ini, dan kondisi anggaran dan sumber daya manusia yang dimiliki. Untuk itu, dalam pengembangan e-Gov, diusulkan suatu bentuk organisasi kegiatan pengembangan e-Gov seperti yang terlihat pada gambar 3 berikut ini.



**Gambar 3. Struktur Manajemen Pengembangan E-Gov**

Dengan menggunakan gambar 3 tersebut, tidak akan terjadi konflik antar instansi (dinas) karena sudah dikoordinasikan dalam suatu manajemen proyek yang ditangani oleh ahli e-Gov dan mendapatkan mandat yang penuh dari pimpinan daerah.

Selain membuat stuktur manajemen pada gambar 3, perlu juga diajukan usulan kongrit untuk pengembangan kegiatan *e-Government* seperti yang terlihat pada tabel 2 dan 3 berikut ini.

**Tabel 2. Contoh Daftar Usulan Kegiatan *e-Government* tahun 2007 – 2010**

	No Kegiatan	Nama Kegiatan	Jadwal Pelaksanaan
<b>Jangka Pendek</b>	1	Penyusunan Petunjuk Teknis dan Kerangka Umum <i>e-Government</i>	Oktober – Desember 2007
	2	Penyusunan Buku Standard Kompetensi <i>e-Gov</i> dalam bidang TI di Lingkungan Pemda: a. Buku Standarisasi Kompetensi <i>e-Gov</i> dalam bidang TI b. Buku Peta Prioritas Tingkat Kompetensi yang harus dimiliki oleh <i>e-Gov</i> jangka pendek, menengah, dan panjang dalam bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi berdasarkan pengelompokan kondisi Pemda c. Buku Program Diklat, Workshop, Seminar, dan Lokakarya <i>e-Government</i>	Oktober – Desember 2007
	3	Lokakarya Pengkajian Kebijakan Pengembangan <i>e-Government</i> bidang TI di Lingkungan Pemda	Desember 2007
	4	Sosialisasi Buku Standard Kompetensi seperti yang tercantum pada nomor 2 di atas	Desember 2007
	5	Pelaksanaan Program <i>e-Government</i> seperti tertuang dalam Buku Program Diklat, Workshop, Seminar, dan Lokakarya SDM Pemda, kegiatan nomor 2 di atas untuk katagori jangka pendek	Januari – Agustus 2008
<b>Jangka Menengah</b>	1	Pelaksanaan Program <i>e-Government</i> seperti tertuang dalam Buku Program Diklat, Workshop, Seminar, dan Lokakarya SDM Pemda, kegiatan nomor 2 di atas untuk katagori jangka menengah	September 2008 - Agustus 2009
<b>Jangka Panjang</b>	1	Pelaksanaan Program <i>e-Government</i> seperti tertuang dalam Buku Program Diklat, Workshop, Seminar, dan Lokakarya SDM Pemda, kegiatan nomor 2 di atas untuk katagori jangka panjang	September 2008 - Agustus 2009

## 5. KENDALA YANG DIHADAPI

Selain adanya usulan-usulan untuk kemajuan dan pengembangan *e-Government* di Indonesia, *e-Government* juga menghadapi berbagai macam kendala antara lain:

- Masih rendahnya kesadaran (*awareness*) dalam mengambil keputusan telematika
- Langkanya SDM yang berkualitas
- Masih minimnya infrastruktur telekomunikasi
- Tarif internet yang masih mahal serta kurang memadai
- Penetrasi PC yang masih rendah

Semua kendala diatas perlu diperhatikan dalam mengembangkan dan menerapkan *e-Government*. Namun kendala diatas tidak mutlak untuk dijadikan alasan karena terlepas dari semua kendala di atas yang terpenting adalah bagaimana memanfaatkan fasilitas yang ada untuk melakukan tahapan pelaksanaan *e-Government* untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam melayani masyarakat.

Bila diperhatikan kinerja *e-Government (e-Gov)* di Indonesia selama kurun waktu 5 tahun terakhir, maka dapat dilihat bahwa hingga saat ini komunikasi yang terjadi antara pemerintah dan masyarakat masih satu arah. Hal ini berarti peran *e-Government* belum dirasakan oleh masyarakat karena belum maksimalnya masyarakat dalam mengakses informasi yang ada.

## 6. PENUTUP

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa perlu adanya komitmen dari pimpinan daerah untuk pengembangan *e-Government* yang berakar pada perubahan budaya kerja dari tradisional menjadi elektronik dengan memanfaatkan perangkat teknologi informasi. Hal ini sesuai dengan tujuan utama dari pengembangan *e-Government* yang ingin melakukan perbaikan mutu pelayanan pada publik atau kepada seluruh masyarakat, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan efisiensi, efektivitas dan produktivitas Pemda.

Dengan adanya *e-Government* diharapkan akan dapat menjadi salah satu alternatif terobosan baru dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik serta menjadi sumber daya informasi utama bagi pemerintah dalam rangka penyediaan informasi yang bersifat strategis.

## REFERENSI

- 1) Agarwal, P.K., “*Portals: the path to everything*,” Government Technology, March, [www.govtech.net](http://www.govtech.net).
- 2) Bastian. *Perkembangan E-Government di Indonesia*. Sinar harapan 2003
- 3) Center for Democracy and Technology (CDT) and InfoDev, “*E-Government Handbook: Part 1 - The Three Phases of E-Government*”,

- <http://www.cdt.org/egov/handbook/part1.shtml>, [online], 3 April 2007.
- 4) Hasibuan, Zainal A., Harry Budi Santoso. *Standardisasi Aplikasi E-Government Untuk Instansi Pemerintah*. Paper e-Indonesia Initiatives Forum 2005.
- 5) Hasibuan, Zainal, A. *Pengembangan Prototipe Kerangka Aplikasi E-Government, Studi Kasus : Sistem Informi Kependudukan*. Paper e-Indonesia Initiatives Forum 2006.
- 6) Inpres RI Nomor 3 Tahun 2003, *Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*.
- 7) Kepmen Komunikasi dan Informasi Nomor 57/Kep/M.Kominfo/12/2003, *Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan E-Government*.
- 8) Karim, Muhammad R.A., dan Nazirah Mohd Khalid. *E-Government in Malaysia*. Pelanduk Publication. 2003
- 9) Riani, B., Melia, I., dan Ariyanto, W., “*Pengembangan Prototipe Standardisasi Aplikasi E-Government untuk Instansi Pemerintah*”, Student Project, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia, 2004.
- 10) Satriyana, Eddy. *Electronic Government*. Majalah Triwulanan “Perencanaan Pembangunan” No. 30 Edisi Januari-Maret 2003.
- 11) Setiadi,H., Genia, P.I., dan Hasibuan, Zainal A. *Database Kependudukan Nasional Prasyarat untuk Pelaksanaan E-Government*. Paper e-Indonesia initiatives Forum 2006.
- 12) The World Bank Group, “*A Definition of E-Government*”, <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/definition.htm>, [online] 3 April 2007.
- 13) <http://www.wartaekonomi.com>.
- 14) [www.bappenas.go.id](http://www.bappenas.go.id). *Pentingnya Aplikasi E-Government*. [online] 3 April 2007
- 15) <http://www.depkominfo.go.id>. *Kondisi Situs Web Pemerintah Daerah* [online] 3 April 2007.