

## **BAB 7**

### **E-GOVERNMENT**

#### **Deskripsi**

Membahas tentang konsep e-Government.

#### **Tujuan Pembelajaran**

Mahasiswa memiliki pengetahuan tentang konsep e-Government pada sehingga memahami penerapannya.

#### **7.1. Definisi e-Governmnet**

Suatu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan kepemerintahan yang berbasis elektronik. Suatu penataan system manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dapat menggunakan e-Government.

Menurut Norris D. F. Flercher e-governmnet adalah layanan dan pengiriman informasi elektronik yang diberikan oleh pemerintah 24 jam sehari, 7 hari seminggu. 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 kepemerintahan yang demokratis.

Model yang dapat digunakan untuk membuat e-Government dengan e-readiness. IBM mendefinisikan e-readiness adalah ukuran kualitas infrastruktur informasi dan teknologi komunikasi suatu negara dan kemampuan untuk dapat digunakan oleh para konsumen, bisnis dan pemerintah itu sendiri.

Menurut Choucri (2003), e-readiness didefinisikan sebagai kemampuan untuk mengejar peluang penciptaan nilai yang difasilitasi dengan menggunakan internet, yaitu:

1. *Connectivity* yaitu apakah jaringan sudah tersedia secara luas dan dengan harga terjangkau.
2. *Information security* yaitu apakah jaringan dan tempat penyimpanan data sudah bisa dipastikan aman.
3. *Human capital* yaitu apakah sumberdaya manusianya sudah mampu mengaplikasikan e-Government.

## **7.2. Tahapan e-Government**

Ada empat tahapan yang diperlukan pada e-Government, yaitu:

1. Implementasi yaotu memperkenalkan kemunculannya pada masyarakat.
2. Pengembangan yaitu situs pemerintahan bertambah, informasi menjadi semakin dinamis.
3. Interaktif yaitu *user* bisa membayar layanan secara *online*.
4. *Full electronic* yaitu e-Government sudah terintegrasi diseluruh sektor pemerintah.

## **7.3. Prinsip e-Government**

Beberapa prinsip yang harus dimiliki dalam e-Government agar dapat dirasakan manfaatnya secara maksimal, yaitu:

1. Membantu layanan terhadap masyarakat.
2. Membuat pemerintah dan layanan-layannya lebih mudah untuk diakses oleh masyarakat.
3. Memberikan solusi terhadap isu-isu sosial.
4. Menyediakan informasi-informasi yang bermafaat bagi masyarakat.
5. Penggunaan sumber daya pemerintah secara efektif dan efisien.

## **7.4. Tujuan Implementasi e-Government**

1. Meningkatkan mutu layanan publik melalui pemanfaatan teknologi IT dalam proses penyelenggaraan pemerintahan.
2. Terbentuknya pemerintah yang bersih, transparan dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif.
3. Perbaikan organisasi, sistem manajemen dan proses kerja kepemerintahan.

## **7.5. Sasaran Pembangunan e-Government**

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang berkualitas dan terjangkau.
2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan dan memperkuat kemampuan perekonomian menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
3. Pembentukan mekanisme komunikasi antar lembaga pemerintah serta penyediaan fasilitas bagi partisipasi masyarakat dalam proses kepemerintahan.

- Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah.

### 7.6. Transformasi Menuju e-Government

Beberapa contoh fungsi kepemerintahan yang penyelenggaranya dapat dibantu melalui sistem elektronik adalah :

- Pelayanan masyarakat.
- Kepegawaian.
- Keuangan.
- Pengelolaan aset dan sebagainya.



**Gambar 7.1. Tranformasi Menuju e-Government**

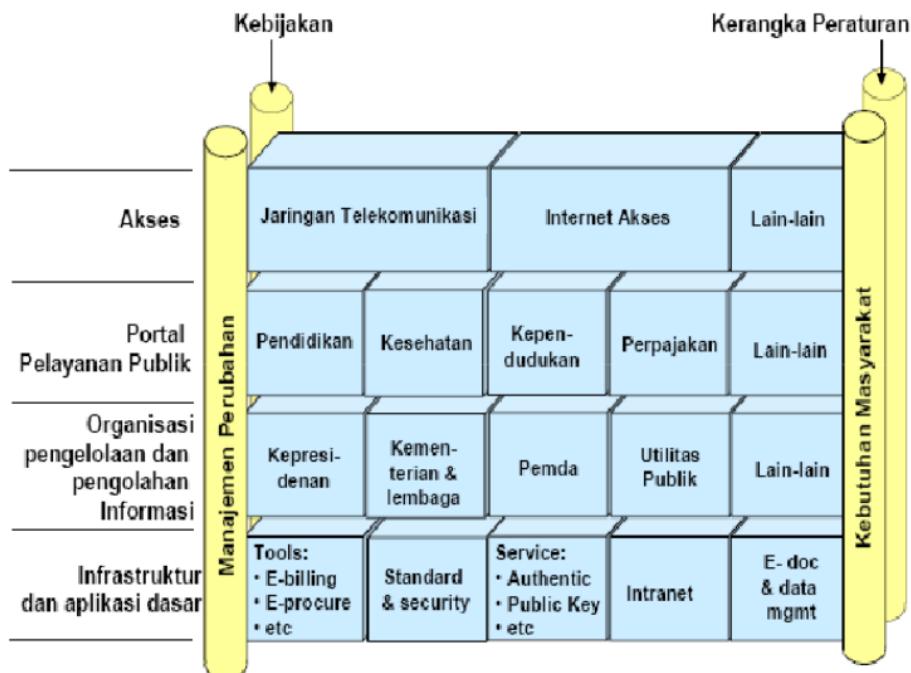
### 7.7. Kerangka Arsitektur e-Government

Salah satu kunci e-Government adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Ini artinya bahwa ada unsur-unsur teknologi informasi dan komunikasi seperti sistem aplikasi, sistem infrastruktur, jaringan telematika dan lain-lain yang dipakai dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Beberapa hal mendasar tentang pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi ini berkaitan dengan:

- Penggunaan internet.
- Penggunaan infrastruktur telematika.
- Penggunaan sistem aplikasi.

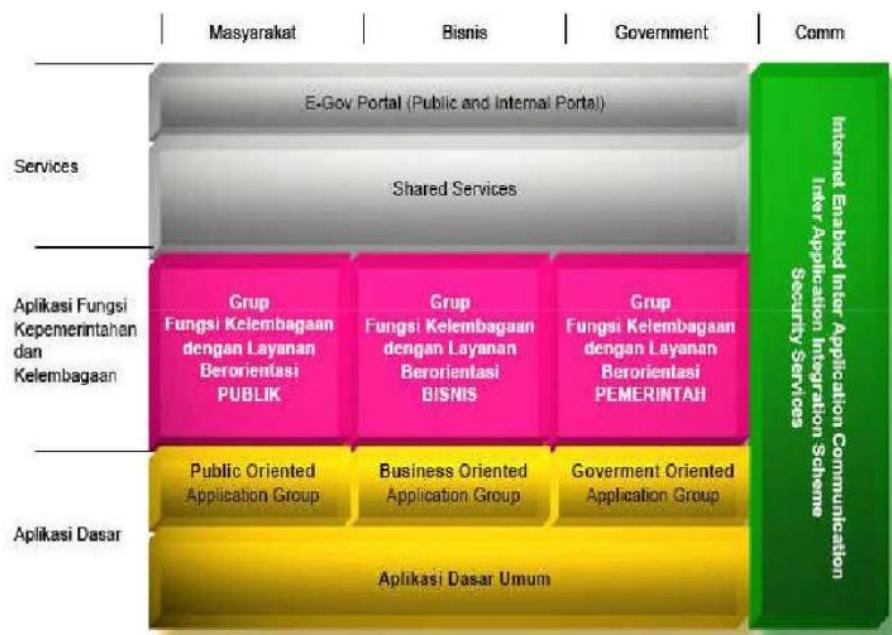
4. Standarisasi metadata.
5. Transaksi dan pertukaran data elektronik.
6. Sistem dokumentasi elektronik.

Adapun Kerangka arsitektur e-Government tersebut dapat dilihat pada gambar ilustrasi di bawah ini.



**Gambar 7.2. Kerangka Arsitektur e-Government**

Sedangkan gambaran aplikasi e-Government itu sendiri, dapat dilihat pada gambar ilustrasi berikut ini.

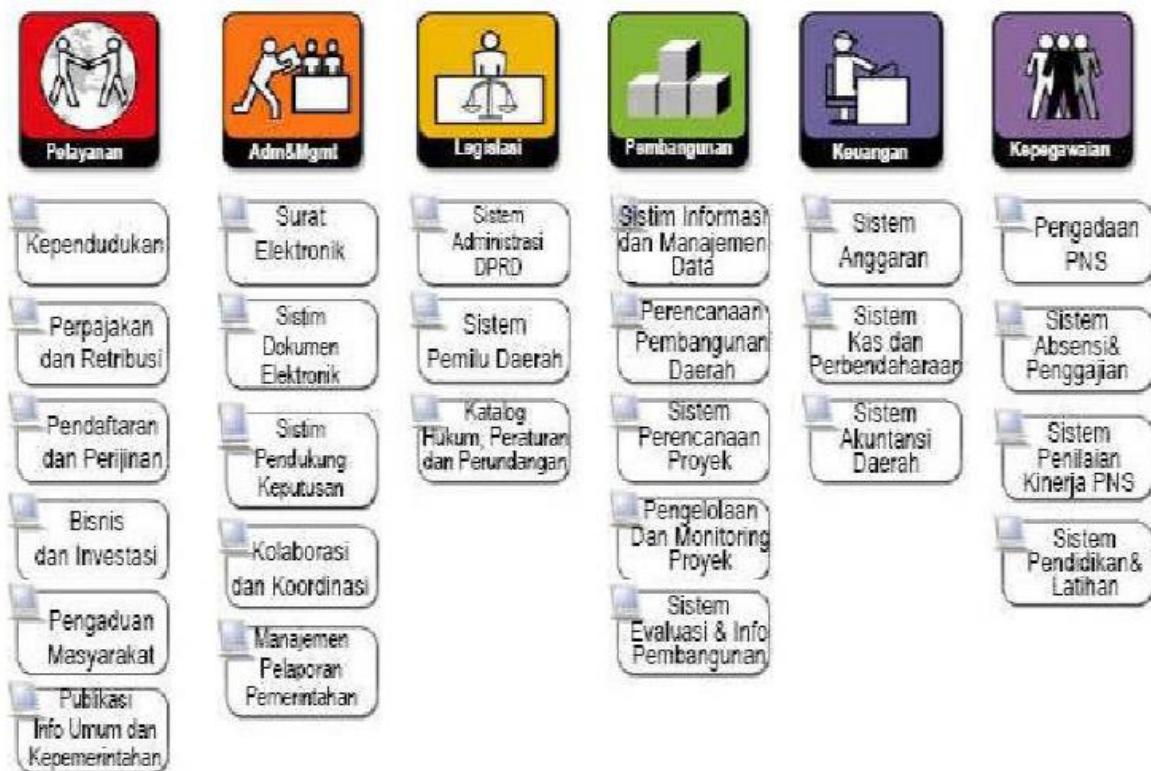


**Gambar 7.3. Gambaran Aplikasi e-Government**

## **7.8. Jenis-Jenis e-Government**

e-Government sendiri terdapat beberapa jenis. adapun Jenis-jenis e-Government di antaranya sebagai berikut:

1. ***Government to Citizen (G2C)*** adalah suatu teknologi informasi yang mempunyai suatu tujuan untuk memperbaiki hubungan interaksi antara pemerintah dengan kelompok masyarakat dan dapat untuk mempermudah masyarakat dalam mencari berbagai informasi tentang pemerintahan. Misal contoh seperti : informasi mengenai pajak *online*, layanan jaminan sosial, mencari lowongan pekerjaan, dan sebagainya.
2. ***Government to Business (G2B)*** adalah suatu tipe hubungan pemerintah dengan para bisnis menengah ataupun bawah. Karena akan sangat dibutuhkan relasi yang sangat baik, antara pemerintah dengan kalangan bisnis. Tujuannya utama nya adalah demi kemudahan berbisnis masyarakat kalangan pembisnis. Contohnya seperti : informasi mengenai pajak perseroan, peraturan pemerintah (hukum bisnis), pendaftaran perusahaan, peluang usaha atau bisnis, dan sebagainya.
3. ***Government to Government (G2G)*** adalah berupa Web pemerintah yang dibuat, bertujuan untuk memenuhi berbagai macam informasi yang dibutuhkan antara pemerintahan yang satu dengan pemerintahan yang lainnya, dengan suatu tujuan yaitu untuk memperlancar & mempermudah kerjasama antara pemerintahan-pemerintahan yang bersangkutan. Misal contohnya: dan lain sebagainya. Atau informasi mengenai *blogging* untuk kalangan legislative, konsultasi secara *online*, pelayanan kepada masyarakat secara terpadu, pendidikan secara *online*, dan sebagainya.
4. ***Government to Employees (G2E)*** adalah berupa tipe hubungan yang ditujukan untuk para pegawai pemerintahan atau pegawai negeri untuk meningkatkan kinerja dan juga untuk kesejahteraan para pegawai yang bekerja disalahsatu institusi pemerintah. Misalkan contohnya: [www.sdm.depkeu.go.id](http://www.sdm.depkeu.go.id) dan lain-lain.



**Gambar 7.4. Contoh Gambaran Aplikasi e-Government Pemerintah Daerah**

## 7.9. Hambatan E-Government

### 1. Kultur Berbagi Belum Ada

Kultur berbagi (*sharing*) informasi dan mempermudah urusan belum merasuk di Indonesia. Bahkan ada pameo yang mengatakan: “Apabila bisa dipersulit mengapa dipermudah?”. Banyak oknum yang menggunakan kesempatan dengan mempersulit mendapatkan informasi ini.

### 2. Kultur Mendokumentasi Belum Lazim

Salah satu kesulitan besar yang kita hadapi adalah kurangnya kebiasaan mendokumentasikan (apa saja). Padahal kemampuan mendokumentasi ini menjadi bagian dari ISO 9000 dan juga menjadi bagian dari standar *software engineering*.

### 3. Langkanya SDM yang Handal

Teknologi informasi merupakan sebuah bidang yang baru. Pemerintah umumnya jarang yang memiliki SDM yang handal di bidang teknologi informasi. SDM yang handal ini biasanya ada di lingkungan bisnis/industri. Kekurangan SDM ini menjadi salah satu penghambat implementasi dari e-Government. Sayang sekali kekurangan

kemampuan pemerintah ini sering dimanfaatkan oleh oknum bisnis dengan menjual solusi yang salah dan mahal.

#### **4. Infrastruktur yang Belum Memadai dan Mahal**

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

#### **5. Tempat Akses yang Terbatas**

Sejalan dengan poin di atas, tempat akses informasi jumlahnya juga masih terbatas. Di beberapa tempat di luar negeri, pemerintah dan masyarakat bergotong royong untuk menciptakan access point yang terjangkau, misalnya di perpustakaan umum (*public library*). Di Indonesia hal ini dapat dilakukan di kantor pos, kantor pemerintahan dan tempat-tempat umum lainnya.

### **7.10. Strategi Pengembangan e-Government**

Berdasarkan Inpres e-Government No. 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan E-government, yaitu:

1. Strategi pertama adalah mengembangkan sistem pelayanan yang andal, terpercaya serta terjangkau masyarakat luas. Sasarannya antara lain, perluasan dan peningkatan kualitas jaringan komunikasi ke seluruh wilayah negara dengan tarif terjangkau. Sasaran lain adalah pembentukan portal informasi dan pelayanan publik yang dapat mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja instansi pemerintah.
2. Strategi ke dua adalah menata sistem dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik. Dengan strategi ini, pemerintah ingin menata sistem manajemen dan prosedur kerja pemerintah agar dapat mengadopsi kemajuan teknologi informasi secara cepat.
3. Strategi ke tiga adalah memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. Sasaran yang ingin dicapai adalah standardisasi yang berkaitan dengan interoperabilitas pertukaran dan transaksi informasi antarportal pemerintah. Standardisasi dan prosedur yang berkaitan dengan manajemen dokumen dan informasi elektronik. Pengembangan aplikasi dasar seperti *e-billing*, *e-procurement*, *e-reporting* yang dapat dimanfaatkan setiap situs pemerintah untuk menjamin keamanan transaksi informasi dan pelayanan publik. Sasaran lain adalah pengembangan jaringan intra pemerintah.

4. Strategi ke empat adalah meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi. Sasaran yang ingin dicapai adalah adanya partisipasi dunia usaha dalam mempercepat pencapaian tujuan strategis e-Government. Itu berarti, pengembangan pelayanan publik tidak perlu sepenuhnya dilayani oleh pemerintah
5. Strategi ke lima adalah mengembangkan kapasitas sumber daya manusia, baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom disertai dengan meningkatkan *eliteracy* masyarakat.
6. Strategi ke enam adalah melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistik dan terukur. Dalam pengembangan e-Government, dapat dilaksanakan dengan empat tingkatan yaitu, persiapan, pematangan, pemantapan dan pemanfaatan.

### **7.11. Permasalahan e-Government di Indonesia**

1. *Knowledge level*, hanya beberapa pejabat pemerintahan yang mengerti apa itu e-Government.
2. *Organizational level*, adanya sistem sentralisasi di pemerintahan membuat tidak bisa mendelegasikan kekuasaan pengambilan keputusan.
3. *Financial level*, terbatasnya dana untuk pengembangan e-Government dan pengembangan sistem berbasis proyek tidak dapat menjamin kelangsungan dari e-Government itu sendiri.
4. *Legal level*, yaitu infrastruktur hukum untuk mendukung e-Government belum sepenuhnya diterapkan.
5. *Management level*, yaitu proyek-proyek e-Government biasanya tidak direncanakan dan dikelola dengan baik.
6. *Technical level*, keterbatasan sarana prasarana dan akses terhadap e-Government.
7. *Cultur level*, yaitu masih ada hambatan kecepatan perkembangan antara teknologi informasi dan komunikasi dan perubahan kebudayaan.

### **7.12. Bidang e-Government**

1. *Online Services* adalah bagaimana pemerintah menjalankan fungsinya ke luar baik itu masyarakat maupun kepada pelaku bisnis. Tetapi yang terpenting disini adalah

pemerintah menawarkan pelayanan yang lebih sederhana dan mudah kepada pihak yang terkait, contohnya seperti pembayaran retribusi, pajak properti atau lisensi.

2. ***Government Operations*** adalah kegiatan yang dilakukan dalam internal pemerintah, lebih khusus lagi adalah kegiatan yang dilakukan oleh pegawai pemerintah seperti *electronic procurement*, manajemen dokumen berbasiskan web, formulir elektronik dan hal-hal lain yang dapat disederhanakan dengan penggunaan internet.

Berdasarkan dua aspek di atas, maka jenis-jenis proyek e-Government dapat dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu Publish, Interact dan Transact.

### **1. *Publish***

Jenis ini merupakan implementasi e-Government yang termudah karena selain proyeknya yang berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar dan beragam. Di dalam kelas *Publish* ini yang terjadi adalah sebuah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet. Biasanya kanal akses yang dipergunakan adalah komputer atau handphone melalui medium internet, dimana alat-alat tersebut dapat dipergunakan untuk mengakses situs (website) departemen atau divisi terkait dimana kemudian *user* dapat melakukan *browsing* (melalui *link* yang ada) terhadap data atau informasi yang dibutuhkan, beberapa contoh di bawah ini:

- a. Para pengusaha dapat mengetahui prasyarat dan prosedur perijinan dalam mendirikan usaha.
- b. Pelajar SMU dapat mengetahui informasi berbagai program studi yang ditawarkan oleh berbagai perguruan tinggi beserta prasyaratnya.
- c. Masyarakat secara *online* dan real-time dapat mengetahui mekanisme pelayanan pembuatan KTP, KK dan pelayanan lainnya, serta dapat mengetahui hasil sementara pemilihan umum.
- d. Ibu-ibu dapat memperoleh informasi mengenai cara hidup sehat dari situs Departemen Kesehatan.

### **2. *Interact***

Pada kelas *Interact* telah terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Ada dua jenis aplikasi yang biasa dipergunakan. Yang pertama adalah bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas *searching* bagi

mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik (pada kelas *Publish*, *user* hanya dapat mengikuti *link* saja). Yang kedua adalah pemerintah menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (seperti *chatting*, *tele-conference*, *web-TV*, dan lain sebagainya) maupun tidak langsung (melalui *email*, *frequent ask questions*, *newsletter*, *mailing list*, dan lain sebagainya), beberapa contoh dibawah ini:

- a. Perusahaan dapat melakukan Tanya jawab mengenai persyaratan tender untuk berbagai proyek yang direncakan pemerintah melalui *e-mail*, *chatting* atau *guestbook*.
- b. Dosen dapat mencari informasi spesifik mengenai beasiswa lanjutan studi di luar negeri yang dikoordinir oleh Diktı.
- c. Masyarakat dapat menyampaikan keluhannya kepada pemerintah melalui *mailing list* atau *e-mail* atau berintaksi langsung melalui *chatting*.
- d. Pasien dapat berkomunikasi gratis dengan dokter melalui keluhan penyakit yang dideritanya melalui *web-TV* (konsep *tele-medicine*).

### **3. *Transact***

Yang terjadi pada kelas ini adalah interaksi dua arah seperti pada kelas *Interact*, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya). Aplikasi ini jauh lebih rumit dibandingkan dengan dua kelas lainnya karena harus adanya sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman dan hak-hak *privacy* berbagai pihak yang bertransaksi terlindungi dengan baik, beberapa contoh di bawah ini:

- a. Para wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak secara *online*.
- b. Masyarakat dapat mengurus permohonan memperoleh KTP baru atau memperpanjangnya melalui internet.
- c. Para pengusaha perkebunan, pertanian, maupun kehutanan dapat secara aktif melakukan jual beli produknya melalui bursa berjangka dari komputernya masing-masing.

### **7.13. Soal-Soal Latihan dan Evaluasi**

1. Sebutkan definisi dari e-Government! .....
2. Apa saja tahapan yang terdapat pada e-Government? .....
3. Sebutkan tujuan diterapkannya e-Government? .....
4. Apa saja sasaran pembangunan dan penerapan e-Government? .....
5. Sebutkan dan jelaskan bidang-bidang yang terdapat pada e-Government! .....