

## KONSEP E-GOVERNMENT: TANTANGAN PENINGKATAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT

**Agustine Eva Maria**

Fakultas Ekonomi Unika Soegijapranata Semarang

E-mail: eva\_agt@yahoo.com

### Abstrak

Dinamika perkembangan teknologi informasi yang terjadi pada era global seperti sekarang ini telah banyak merubah tata cara berbagai macam organisasi dalam pengelolaannya, baik organisasi yang profit-oriented maupun yang non-profit-oriented, khususnya organisasi pemerintah. Memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat luas menjadi salah satu pemicu untuk meningkatkan kinerja dalam system operasi pemerintah yang bersangkutan. Peningkatan kinerja ini mengarah kepada layanan yang lebih berkualitas, lebih cepat, dan lebih mudah. Perkembangan di bidang teknologi informasi menjadi fasilitas untuk menerapkan pengelolaan organisasi pemerintah secara elektronik atau *electronic government (e-government)*.

Secara umum praktik *e-government* di Indonesia memang belum diposisikan secara strategis atau hanya sebatas *supporting program* saja. Di sisi lain membangun sebuah situs pemerintah sudah mulai banyak dilakukan, sebagai salah satu bentuk dari penerapan konsep *e-government*, meskipun di Indonesia secara umum baru memasuki tingkatan interaksi. Satu hal yang perlu diperhatikan dalam penyajian situs adalah konsistensi informasi, sehingga dapat mengantisipasi munculnya keraguan masyarakat terhadap kredibilitas pemerintah sebagai penyaji situs. Berbagai masalah masih banyak dihadapi untuk lebih memberdayakan *e-government* dengan sebagaimana mestinya. Masalah yang paling berat adalah *resistance to change*, di mana pihak tertentu dalam pemerintah masih mempertahankan budaya lama yang cenderung birokratis.

Masalah tersebut tentu harus diatasi sehingga konsep *e-government* dapat diterapkan dan diberdayakan untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat luas.

Kata kunci: *e-government*, situs, sistem operasi pemerintah, efektivitas, efisiensi

### PERKEMBANGAN TEKNOLOGI INFORMASI

Era global yang terjadi pada masa seperti sekarang ini ditandai oleh semakin menipisnya batas-batas antar negara, yang mengakibatkan 'bebas'nya arus berbagai macam barang, jasa, dan informasi. Hal ini tentu menjadi tantangan bagi setiap organisasi dalam menjalankan aktivitasnya. Organisasi yang *profit oriented* (perusahaan) cenderung menyikapi hal tersebut dengan lebih agresif. Keadaan ini memang menimbulkan lingkungan industri di mana perusahaan tersebut beraktivitas, akan semakin kompetitif. Setiap perusahaan akan berlomba membangun sebuah system informasi yang ditunjang dengan fasilitas dalam bentuk teknologi. Aplikasi teknologi di bidang informasi bnyak digunakan perusahaan dan perannya sudah bergeser dari sekedar fungsi pendukung ke dalam peran yang lebih strategis

Sebagai dalah satu instrument pokok yang menentukan, media komunikasi berkembang seiring dengan perkembangan dinamika informasi yang semakin kompleks. Setiap penerima informasi dapat sekaligus secara aktif berperan sebagai sumber informasi bagi penerima yang lain. Kemudahan dalam akses informasi semakin mendorong motivasi orang untuk mencari informasi baru dan mengkomunikasikan lebih jauh kepada orang lain.

Dengan memperhatikan fenomena tersebut, suatu organisasi baik yang *profit oriented* maupun

*non-profit oriented* yang beroperasi untuk menghasilkan output kepada masyarakat tentunya akan semakin memposisikan informasi dalam peran yang lebih strategis. Artinya system informasi telah mampu menunjukkan dominasinya untuk mengendalikan seluruh keputusan manajemen yang harus diambil dalam organisasi tersebut. Keputusan yang diambil dalam struktur dan bentuk organisasi, keputusan dalam menentukan cara organisasi beroperasi dan keputusan dalam cara organisasi bersaing (khususnya perusahaan). Secara tersirat kondisi ini mensyaratkan penyajian informasi harus lebih cepat, akurat, dan memiliki tingkat presisi yang cukup tinggi.

Meningkatnya kualitas pengetahuan masyarakat menimbulkan peningkatan 'tuntutan' masyarakat atas output (dalam bentuk barang atau jasa/layanan) yang diberikan oleh organisasi, baik *profit oriented* maupun *non-profit oriented*. Organisasi yang baik dan profesional tentu akan selalu berusaha untuk memenuhi tuntutan tersebut sepanjang tidak keluar dari jalur atau bidang di mana organisasi tersebut beroperasi. Bagi organisasi dalam bentuk perusahaan, tindakan ini mengarah pada upaya pencapaian *customer satisfaction*.

Meskipun baru beberapa, tetapi fenomena ini juga dirasakan oleh organisasi yang *non-profit oriented* yaitu organisasi pemerintah. Apabila dibandingkan dengan di Negara-negara Eropa atau Amerika, operasi organisasi pemerintah di

Indonesia memang belum dapat disetarakan. Tetapi upaya untuk melayani kebutuhan masyarakat secara lebih profesional sudah mulai tumbuh. Pemicu hal tersebut tidak dapat lepas dari pengaruh reformasi yang menuntut system operasi yang lebih terbuka, serta kebijakan otonomi daerah. Dengan kemajuan di bidang teknologi informasi di mana dalam tahap tertentu organisasi pemerintah dapat mengadopsi teknologi tersebut, maka hal ini digunakan sebagai fasilitas dalam melayani kebutuhan masyarakat luas secara elektronik, atau lebih dikenal dengan istilah *electronic government* (e-government)

## TINGKATAN PERKEMBANGAN E-GOVERNMENT

Secara umum definisi e-government dipahami sebagai penyampaian layanan pemerintah secara otomatis. Menurut Wyld (2004) e-government merupakan suatu pemrosesan secara elektronik yang digunakan oleh pemerintah untuk mengkomunikasikan, menyebarkan atau mengumpulkan informasi, sebagai fasilitas transaksi dan perijinan untuk suatu tujuan tertentu.

Terkait dengan dinamika perkembangan teknologi informasi, beberapa organisasi pemerintah di Indonesia sudah mengaplikasikannya meskipun masih dalam konteks yang terbatas. Penerapan dan penggunaan e-government dalam struktur pemerintah yang ada di Indonesia secara umum terutama sebagai sumber informasi. Untuk mewujudkannya, maka pemerintah yang bersangkutan menggunakan teknologi *international network* (internet) untuk membangun sebuah situs.

Mengidentifikasi e-government yang sesuai dengan bidang atau sektornya, beberapa terapan aplikasi teknologi informasi ini dapat diklasifikasikan sesuai tingkat perkembangannya. Skema tingkat perkembangan ini didasarkan atas derajat atau tingkat penggunaan teknologi informasi yang digunakan pemerintah untuk menyampaikan layanan jasa kepada masyarakat secara elektronik. Tahapan tingkat perkembangan tersebut adalah sebagai berikut (Wyld, 2004):

### a. *Presence (Keberadaan)*

Merupakan halaman situs yang memberikan paparan dan informasi mengenai keberadaan organisasi pemerintah yang bersangkutan secara *on-line*. Pada umumnya halaman situs ini tidak lebih dari sekedar *company profile* yang menginformasikan berbagai data dan informasi yang terkait dengan aktivitas-aktivitas organisasi pemerintah tersebut. Konsekuensinya, setiap kali ada perkembangan atau perubahan, maka halaman situs tersebut harus di up-date, sehingga para pengunjung situs akan selalu mengetahui hal-hal baru yang terkait dengan keberadaan penyaji situs (organisasi pemerintah)

### b. *Interaksi*

Halaman situs yang disajikan pemerintah tidak sekedar menyajikan paparan dan informasi mengenai keberadaannya secara on-line, tetapi juga disertai fasilitas komunikasi secara elektronik (e-mail). Kebanyakan situs yang dibangun oleh pemerintah Indonesia baru memasuki tahap interaksi.

Penyajian fasilitas e-mail ini dimaksudkan untuk memberikan titik kontak penyaji situs dan pengunjung situs. E-mail memungkinkan pengunjung situs menggali informasi yang lebih mendalam tentang berbagai macam hal yang terkait dengan keberadaan penyaji situs.

### c. *Transaksi*

Tingkatan transaksi menunjukkan bahwa dalam halaman situs selain memberikan paparan informasi mengenai organisasi pemerintah yang bersangkutan secara on-line dan fasilitas komunikasi secara elektronik dalam bentuk fasilitas e-mail, halaman situs tersebut juga memberikan fasilitas yang memungkinkan terjadinya kesepakatan antara pengunjung situs dan organisasi pemerintah secara legal melalui *on-line system*.

Pada tahap ini layanan yang diberikan pemerintah tidak sebatas memberikan jawaban dan penjelasan kepada pengunjung situs, tetapi juga melayani kebutuhan lain seperti perijinan, perpanjangan atas suatu kartu identitas tertentu, atau yang lainnya. Tahap transaksi mensyaratkan validitas situs termasuk keamanannya. Faktor kritis yang perlu dipertimbangkan pada tahap ini adalah keamanan untuk proses *approval* dari pihak pemerintah. Proses *approval* harus dipastikan hanya dilakukan oleh pejabat pemerintah yang memang secara struktur memiliki kewenangan untuk melakukannya.

### d. *Transformasi*

Transformasi merupakan halaman situs yang memberikan paparan informasi mengenai keberadaan organisasi pemerintah yang bersangkutan secara *on-line*, fasilitas komunikasi secara elektronik (e-mail), fasilitas untuk terjadinya kesepakatan antara pengunjung situs dan organisasi pemerintah terkait secara legal melalui on-line system. Selain itu pada tahap transformasi juga terdapat fasilitas untuk terjadinya arus informasi timbal balik antar para pengunjung situs serta organisasi pemerintah terkait, di bawah pengelolaan pemerintah yang bersangkutan (penyaji situs).

Tingkatan pada tahap transformasi membutuhkan persyaratan keterbukaan pihak pemerintah, karena pengunjung situs (masyarakat secara luas) menjadi salah satu elemen dalam system operasi pemerintah yang bersangkutan. Artinya masyarakat merupakan pihak yang terlibat dalam system tersebut. Untuk mencapai tahap ini, terlebih dahulu pemerintah harus mendefinisikan secara jelas

mengenai struktur organisasi dan skema system operasinya yang tentunya melibatkan masyarakat.

Satu hal yang perlu dicermati secara kritis adalah kejelasan tugas, tanggungjawab, wewenang, hak, dan kewajiban dari setiap elemen yang terlibat dalam sistem operasi pemerintah yang bersangkutan.

Pemahaman pengunjung situs dalam konteks seperti yang dijelaskan pada tingkatan tersebut adalah masyarakat dalam arti luas yang mewakili individu dengan segala jenis status dan profesi, dan lembaga formal maupun non-formal.

### SITUS SEBAGAI PERWUJUDAN E-GOVERNMENT

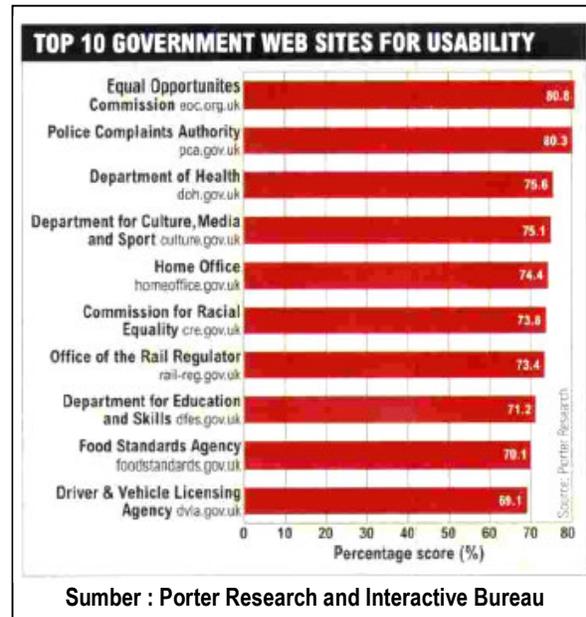
Sebagai suatu perwujudan dari e-government, sebuah situs yang dibangun pemerintah selayaknya harus memiliki fungsi informasi, komunikasi, dan transaksi. Selain itu ada criteria yang juga perlu diperhatikan yaitu *site design*, *site functionality*, dan *customer value*.

Dalam sebuah situs pemerintah, criteria *customer value* harus memiliki porsi terbesar sekitar 50%. Hal ini dikarenakan pada dasarnya pemerintah merupakan organisasi yang melayani kebutuhan masyarakat dalam arti luas sebagai warga Negara atau memiliki kepentingan tertentu yang dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan lingkungan (Negara) yang bersangkutan.

Di Inggris, menurut survey yang dilakukan Porter Research and Interactive Bureau ([www.iablondon.com](http://www.iablondon.com)), 60 persen website pemerintah Inggris ada dalam kondisi yang memerlukan perhatian untuk pengembangan pengalaman para penggunanya. (Lihat grafik ). Sejak dibangun pada tahun 2002; terdapat beberapa contoh kejadian dimana layanan yang diberikan oleh website pemerintah Inggris tersebut tidak sesuai dengan harapan penggunaannya; walaupun dua per tiga dari layanan Pemerintah Inggris yang diberikan adalah melalui media *on-line*. Dan pada tahun 2005 diharapkan secara total seluruh sediaan layanan pemerintah akan dilakukan secara *online*. Hal ini bertujuan bahwa Pemerintah akan bercitra lebih bersih jika segala layanan adalah secara realistis dapat dicapai.

Studi dilakukan oleh Porter Research ini mengambil 31 situs pemerintah; hanya sebagian kecil dari sejumlah 1000 lebih situs yang dibuat oleh Pemerintah kepada publik. Ditemukan hampir 50 persen dari situs yang diteliti gagal untuk menyajikan titik kontak dengan publik bahkan untuk tidak dibalasnya e-mail para pengunjung situs. Di tahun 2004, menurut studi tersebut, tidak terdapat peningkatan berarti dalam jumlah transaksi yang ditawarkan kepada publik.

Dari grafik yang menggambarkan tentang "Top 10 Government Web Sites"; berdasarkan skoring tentang 'dapat digunakan'nya layanan-layanan yang disediakan oleh pemerintah Inggris



bagi pengunjung website; Porter research melaporkan 10 website yang dinilai responden paling memberikan kegunaan bagi pengunjung web; tertinggi pada layanan Komisi HAM, dan Keluhan Publik (80%); dan layanan terendah adalah layanan lisensi pengemudi (70%). Kondisi top atau terbaik ini dinilai melalui indikator situs web tersebut konsisten dan memberikan kegunaan yang berarti dalam proses navigasinya; isi materi; bentuk penyajiannya serta design yang menarik. Menurut studi tersebut, situs yang terburuk adalah situs Direktorat Imigrasi dan Kebangsaan (Immigration and Nationality Directorate) yang hanya mendapat point 46 persen; jauh dibawah ambang batas penerimaan yaitu 65 persen. Point rendah juga dapat disebabkan karena informasi yang diterima pengunjung situs dinilai tidak konsisten dan simpang siur antara situs yang satu dengan situs lainnya; bahkan untuk situs dari departemen yang saling terkait. Hal ini dapat diartikan bahwa kredibilitas penyaji informasi dan pemilik situs akan dipertaruhkan jika informasi yang diberikan tidak dapat dipegang kebenarannya. Satu faktor lain yang menyebabkan pengunjung situs menilai rendah sebuah situs adalah jika tampilan situs tersebut terlalu canggih sehingga justru tidak dapat dengan mudah diakses pengunjung. Hal ini terjadi pada situs Deputy Perdana Menteri (The office of the Deputy Prime Minister).

Dari paparan tersebut dapat digunakan sebagai *benchmark* terhadap beberapa situs pemerintah di Indonesia. Misalnya terjadi inkonsistensi dalam menyajikan informasi pada halaman situs serta kesimpangsiuran antara situs yang satu dengan situs yang lain. Hal ini sangat mungkin terjadi. Informasi yang sama dapat disajikan oleh lebih dari satu situs pemerintah yang berbeda dengan sudut pandang yang berbeda juga. Dampak kondisi ini terhadap masyarakat luas sebagai pengunjung situs adalah perbedaan persepsi

yang membingungkan, karena pengetahuan dan wawasan yang dimiliki oleh masyarakat luas tentu juga berbeda-beda.

Apabila informasi yang disajikan adalah informasi kritis, maka lebih lanjut akan menimbulkan keresahan tertentu dalam masyarakat. Dampak lebih buruk yang dikuatirkan terkait dengan kondisi tersebut adalah ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyaji situs. Hal ini menunjukkan bahwa kredibilitas pemerintah dipertaruhkan apabila kriteria situs tidak dipenuhi.

## VISI DAN VALUE E-GOVERNMENT

Keberadaan pemerintah sebagai 'pelayan' kebutuhan masyarakat luas dalam konteks tertentu, menekankan pada 'kebutuhan' pemerintah yang bersangkutan untuk meningkatkan system operasinya dalam kualitas 'pelayanan' yang diharapkan. Visi ini didasarkan pada tiga prinsip utama, yaitu:

- *Citizen-centered*, artinya tidak menekankan pada proses pelayanan yang birokratis.
- *Results-centered*, memperhatikan arti penting hasil yang dicapai
- *Market-based*, artinya secara aktif selalu berusaha untuk melakukan inovasi terhadap kualitas layanan.

Visi tersebut mengkombinasikan praktik operasi secara *on-line* dengan sumber daya manusia dalam pemerintah yang bersangkutan serta aset fisik lainnya untuk membangun '*click and mortar enterprise*'. Dalam visi ini organisasi pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat secara luas, dunia bisnis, maupun organisasi pemerintah yang lain.

Value dari sebuah e-government adalah menyediakan berbagai macam kesempatan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Diharapkan masyarakat dapat memperoleh informasi atau pelayanan dalam beberapa menit atau beberapa jam saja, dibandingkan dengan 'layanan manual' yang membutuhkan waktu beberapa hari atau bahkan lebih dari satu minggu. Dengan demikian masyarakat secara luas dapat melakukan filing laporan yang diperlukan tanpa harus mempekerjakan pihak lain, misalnya para akuntan atau pengacara. Di sisi lain para petugas dalam organisasi pemerintah yang bersangkutan dapat melakukan tugas-tugas dan pekerjaannya dengan lebih mudah, lebih cepat, dan lebih tepat. Dengan kata lain konsep efektivitas dan efisiensi dapat tercapai.

Suatu strategi yang efektif dalam konteks tersebut akan menimbulkan hasil yang cukup signifikan, misalnya :

- Menyederhanakan penyampaian layanan jasa kepada masyarakat luas.

- Mengeliminasi 'lapisan-lapisan' manajemen pemerintah yang tidak perlu, sehingga proses tidak birokratis.
- Memungkinkan masyarakat secara luas dan pihak lain yang terkait secara mudah mengakses informasi dan mendapatkan layanan jasa dari pemerintah yang bersangkutan.
- Menyederhanakan proses dalam system operasi pemerintah dan mereduksi biaya melalui integrasi dan eliminasi system yang berlebihan.
- Menjamin respon yang lebih cepat terhadap kebutuhan masyarakat luas.

## PERMASALAHAN DALAM E-GOVERNMENT

Meskipun banyak memiliki keunggulan, tetapi penerapan e-government juga tidak lepas dari berbagai macam masalah. Ketika organisasi pemerintah menjadi sangat banyak dalam menggunakan teknologi informasi, seringkali tidak dibarengi dengan kemampuan meningkatkan produktivitasnya, termasuk juga kualitas dan layanan jasa kepada masyarakat luas. Dalam beberapa kasus, beberapa keuntungan dapat diperoleh dari pengaruh teknologi untuk mentransformasi system operasi organisasi pemerintah yang lama. Ada empat permasalahan utama dalam organisasi pemerintah yang menyulitkan dalam mencapai peningkatan produktivitasnya, yaitu:

- **Program Performance Value:** Pemerintah melakukan evaluasi terhadap system dalam teknologi informasinya berdasarkan seberapa baik mereka melayani kebutuhan masyarakat, dan bukan pada seberapa baik mereka merespon kebutuhan masyarakat luas.
- **Technology Leverage:** Sekitar tahun 1990-an pemerintah (khususnya di Eropa dan Amerika) menggunakan teknologi informasi untuk mengotomatisasi proses dalam system operasi yang ada pada saat itu, dibandingkan meningkatkan solusi dan hasil yang lebih efektif dan efisien. Saat ini e-government yang diterapkan oleh beberapa organisasi pemerintah di Indonesia masih berada pada kondisi tersebut. Sebagai suatu pertimbangan, mestinya perkembangan *commercial e-business* saat ini dapat dipelajari untuk kemudian diterapkan, sehingga efisiensi dan efektivitas dapat dicapai.
- **Islands of Automation:** Secara umum pemerintah membangun system operasinya secara elektronik untuk memenuhi kebutuhan dalam perspektif internalnya saja. System ini jarang yang dapat melakukan *inter-operate* atau komunikasi dengan organisasi pemerintah yang lain. Konsekuensinya, masyarakat luas harus melakukan *searching* terhadap seluruh organisasi pemerintah untuk mendapatkan layanan jasa. Selain itu para pelaku bisnis juga

harus melakukan *filing* sendiri terhadap informasi yang sama dalam beberapa waktu.

- *Resistance to Change*: Proses penyusunan anggaran dan budaya organisasi pemerintah cenderung mempertahankan system layanan yang birokratis. Proses tersebut tidak menyediakan sebuah mekanisme untuk investasi dalam bentuk teknologi informasi yang diterapkan di setiap pihak yang terkait. Bahkan ada kecenderungan merasa 'takut' untuk melakukan reorganisasi sehingga terjadi resistensi terhadap integrasi tugas dan *sharing* penggunaan system di beberapa divisi dalam organisasi pemerintah yang bersangkutan.

Di antara keempat masalah tersebut, masalah yang paling berat adalah *resistance to change*, karena masalah ini menyangkut sikap dan motivasi dari factor manusia yang membutuhkan proses cukup lama untuk dapat merubahnya.

Salah satu cara yang dapat dipertimbangkan untuk dilakukan dalam rangka mengatasi resistensi terhadap perubahan adalah menempatkan pihak-pihak yang resisten dalam suatu kondisi dan situasi yang 'memaksa' mereka untuk berubah. Kondisi dan situasi tersebut memang secara sengaja diciptakan, sehingga mereka akan termotivasi untuk merubah dan secara sukarela menerima penerapan konsep e-government.

Secara umum praktik e-government di Indonesia memang belum diberdayakan dalam posisi yang strategis, dalam arti e-government masih sebatas *supporting program* saja. E-government yang diterapkan dalam bentuk situs juga masih sebatas tingkatan interaksi. Tetapi hal ini tentu tetap harus disikapi positif karena sudah mulai muncul sikap terbuka terhadap perkembangan teknologi informasi untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat luas.

Satu hal kritis yang perlu diperhatikan adalah apabila dalam organisasi pemerintah tersebut ada sinyal untuk mempertahankan budaya pelayanan kepada masyarakat yang cenderung birokratis.

## PENUTUP

Perkembangan teknologi informasi harus senantiasa disikapi positif, khususnya sebagai *enabler* dalam memberikan pelayanan terbaik dari pemerintah kepada masyarakat luas. Penerapan e-government diharapkan dapat mewujudkan tujuan tersebut dengan mendasarkan pada pelayanan yang berkualitas, lebih cepat, dan lebih mudah. Dengan demikian pemerintah dapat mencapai efektivitas dan efisiensi dalam layanan atau kinerjanya.

Penyajian situs dari beberapa organisasi pemerintah yang ada di Indonesia harus lebih ditingkatkan kepada level transaksi dengan tetap memperhatikan persyaratannya. Untuk mencegah keraguan terhadap kredibilitas pemerintah, maka

melakukan *benchmark* dan mengevaluasi kriteria situs harus senantiasa dilakukan.

Satu hal yang perlu dicermati dalam penerapan konsep e-government adalah memahami visi dan *value* dari konsep e-government tersebut. Dengan pemahaman ini, maka implementasi akan lebih efektif dan tetap mendasarkan pada kebutuhan masyarakat luas sebagai pihak yang harus dilayani oleh pemerintah.

Paper ini memang tidak menawarkan suatu solusi jitu untuk menerapkan konsep e-government, tetapi lebih mengarah kepada pemberian stimulan untuk meningkatkan layanan pemerintah kepada masyarakat dengan mengadopsi perkembangan di bidang teknologi informasi.

## Daftar Pustaka

- [1] Oetomo, Budi Sutejo Dharma, 2001, *Perspektif E-Business: Tinjauan Teknis, Managerial Dan Strategi*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- [2] Seiferi, Jeffrey W., dan Harold C. Relyea, 2004, *Considering E-Government From The Us Federal Perspective: An Evolving Concept A Developing Practice*, *Journal of E-Government* Vol 1, The Haworth Press Inc.
- [3] Suyanto, M, 2003, *Strategi Periklanan Pada E-Commerce Perusahaan Top Dunia*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- [4] Wyld, David C, 2004, *The 3ps: The Essential Elements Of A Definition Of E-Government*, *Journal of E-Government*. Vol 1, The Haworth Press Inc.