

KAJIAN TERHADAP UN GLOBAL E-GOVERNMENT READINESS REPORT 2005 DALAM UPAYA MENINGKATKAN E-GOVERNMENT READINESS INDONESIA

Basuki Sugiharto¹ dan Kridanto Surendro²

¹Magister Sistem Informasi STEI ITB (E-mail: masbasuki@students.itb.ac.id)

²Information System Research Group STEI ITB (E-mail: endro@informatika.org)

ABSTRAKSI

Dalam laporan Perserikatan Bangsa Bangsa (PBB) tentang *Global E-Government Readiness Report 2005* [1], disebutkan bahwa dari 191 negara anggotanya terdapat 179 negara yang sudah online. Dalam penjelasan berikutnya dinyatakan bahwa Indonesia menduduki peringkat 96 dari 179 negara, turun 11 dari tahun sebelumnya yaitu peringkat 85 pada tahun 2004. Penurunan peringkat ini menimbulkan tanda tanya besar ditengah semangat nasional untuk membangun dan menerapkan e-Government sebagai upaya pemerintah dan seluruh masyarakat untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien [2]. Makalah ini memaparkan kajian terhadap laporan PBB tersebut, khususnya terhadap pola penilaian yang digunakan dan menyampaikan dugaan tentang penyebab kurang berhasilnya e-Government di Indonesia yaitu pengaruh dari kesiapan pemerintah dan budaya nasional. Untuk memantapkan kesiapan pemerintah dalam memberikan layanan yang baik melalui website, diusulkan adanya kajian terhadap beberapa website best practise dari negara-negara dengan ranking tertinggi yang mungkin bisa diterapkan di Indonesia. Sedangkan dari kesiapan masyarakat dalam kaitannya dengan budaya nasional perlu diketahui bagaimana pengaruh budaya di Indonesia terhadap E-Government Readiness. Dua hal ini perlu dilakukan sebagai langkah strategis untuk mengejar ketinggalan serta sekaligus memantapkan langkah dalam menerapkan E-Government di Indonesia.

Kata kunci: e-Government, readiness

1. PENDAHULUAN

Dengan diterbitkannya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government, yang diikuti dengan Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan e-Government Lembaga dari Kementrian Kominfo, maka sejak saat itu Pemerintah Republik Indonesia secara resmi mulai menerapkan e-Government. Berdasarkan data dari situs web Kementrian Kominfo [3], diketahui bahwa dari 32 Propinsi yang membawahi 439 Pemerintah Kabupaten/Kota, terdapat 225 Situs Web Pemda (48% dari total Pemda) dan yang aktif sebanyak 200 Situs (89% dari Total Situs).

Mengingat Inpres No 3 tahun 2003 dikeluarkan pada bulan Juni 2003 dan Panduan dari Kementrian Kominfo baru diterbitkan pada bulan Desember 2003, maka angka-angka diatas (yang disurvei pada bulan Januari tahun 2004) merupakan hasil penilaian terhadap situs web Pemda yang kebanyakan dibangun sebelum dikeluarkannya Inpres No 3 tahun 2003. Hal ini bisa jadi merupakan indikasi bahwa sejak awal telah ada semangat dari sejumlah Pemerintah Daerah untuk mendukung pengembangan e-Government di Indonesia.

Terlepas dari semakin mantabnya semangat dan upaya seluruh jajaran pemerintahan maupun masyarakat untuk menerapkan e-Government di Indonesia, yang dilakukan melalui berbagai pelatihan untuk staf Pemerintah Daerah yang terkait langsung dalam e-Government serta sosialisasinya di masyarakat, ternyata hasil survey dari PBB pada tahun 2005 menggambarkan kondisi yang

sebaliknya. Tahun 2005 Indonesia hanya menduduki peringkat 96 dari 179 negara, turun 11 peringkat dari tahun sebelumnya yaitu peringkat 85 pada tahun 2004. Hasil penilaian ini membawa kita pada pertanyaan sebagai berikut:

- Apa ada yang salah dalam penerapan e-Government di Indonesia?
- Apa upaya yang harus dilakukan untuk menjamin keberhasilan penerapan e-Government di Indonesia?

2. PENGUKURAN DALAM GLOBAL E-GOVERNMENT READINESS REPORT 2005

PBB melalui Departement of Economic and Social Affairs (UNDESA) sejak tahun 2003 melakukan survey dan membuat laporan tentang e-Government seluruh negara di dunia. Dalam laporannya PBB mengelompokkan negara-negara di dunia dalam 9 Wilayah, selanjutnya negara diurutkan berdasarkan rankingnya di Wilayah tersebut. Rangkaing e-Government Readiness tiap Wilayah dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Rangkaing E-Government Readiness tahun 2005[1]

No	Wilayah	Ranking 1	Jml Negara
1	North America	United States	2
2	Europe	Denmark	42
3	South and Eastern Asia	Republic Of Korea	15
4	South and Central America	Chile	20
5	Western Asia	Israel	17
6	Caribbean	Jamaica	12
7	South and Central Asia	Kazakhstan	13
8	Oceania	Australia	13
9	Africa	Mauritus	45
			179

Secara umum survey yang dilakukan oleh PBB ini bertujuan untuk mengukur kemampuan dan kemauan negara dalam menerapkan konsep e-Government. Pengukuran dan penilaian dilakukan terhadap penggunaan internet di suatu negara dan sejauh mana website pemerintah dapat memberikan layanan informasi, produk dan service.

2.1 Metode pengukuran dan penilaian

Dalam melakukan penilaian/pengukuran mereka membuat perbandingan terhadap *Web measure Index*, *Telecommunication Infrastructure Index* dan *Human Capital Index*, serta *e-Participation*.

Pengukuran tahapan Web

Website diukur dengan tahapan dan kriteria sebagai berikut:

- Tahap I (*Emerging*): Menyajikan informasi yang masih sangat terbatas, adanya link ke kementerian /departemen pendidikan, kesehatan, kesejahteraan sosial, tenaga kerja dan keuangan.
- Tahap II (*Enhanced*): Menyediakan data kebijakan publik yang lebih luas dan informasi (arsip/saat ini), seperti kebijakan, aturan dan hukum, laporan, berita dan data yang bisa di download. Arah aliran informasi masih cenderung dari pemerintah ke Masyarakat.
- Tahap III (*Interactive*): Menyediakan layanan online seperti format pembayaran pajak yang bisa di download. Adanya audio dan video dalam penyampaian informasi, serta kemudahan untuk menghubungi perwakilan pemerintah melalui email, fax, telepon dan pos. Website selalu dalam kondisi up date.
- Tahap IV (*Transactional*): Menyediakan komunikasi dua arah antara masyarakat dengan pemerintah. Ini mencakup misalnya opsi pembayaran pajak, aplikasi KTP, pembaharuan surat ijin dan berbagai interaksi C2G lainnya secara online 24 jam sehari 7 hari seminggu. Masyarakat bisa membayar semua kewajibannya secara online melalui bank, credit atau debit card. Pihak penyedia layanan kebutuhan umum juga bisa menawarkan produknya secara online kepada masyarakat melalui saluran yang aman.
- Tahap V (*Networked*): Menyediakan sarana interaksi G2G, G2C dan C2C.

Tahapan ini sedikit berbeda dengan Panduan dari Kementerian Kominfo yang hanya membagi menjadi empat tahapan yaitu Persiapan, Pematangan, Pemanfaatan [4].

Pengukuran Index Infrastruktur Telekomunikasi

Index Infrastruktur Telekomunikasi diukur menggunakan gabungan dari lima indikator utama berdasarkan pada indikator dasar infrastruktur sebagai berikut:

- PC/1000 orang
- Pengguna Internet/1000 orang
- Saluran Telepon/1000 orang
- Telepon seluler/1000 orang
- TV/1000 orang

Data ini disiapkan oleh World Bank dan diserahkan ke PBB melalui UN International Telecommunication Union (ITU) [1].

Pengukuran Index Kemampuan Manusia

Data index kemampuan manusia didapatkan dari UNDP educational Index [1].

Pengukuran e-Participation

Mengukur kualitas dan kegunaan informasi dan layanan yang disediakan oleh negara bagi masyarakat dengan tujuan agar masyarakat dapat dilibatkan dalam menentukan kebijakan publik sejalan dengan program e-Government.

2.2 Hasil Pengukuran untuk Indonesia

Berdasarkan kriteria penilaian yang digunakan oleh PBB, posisi Indonesia adalah sebagai berikut:

Berdasarkan prosentase utilitas web dikaitkan dengan tahapan tahapan web

Secara total Indonesia baru memanfaatkan webnya sebesar 28%, sebagaimana tabel 2 dibawah ini. Tabel secara lengkap dapat dilihat di Lampiran 1.

Tabel 2. Ranking % pemanfaatan Web [1]

<i>Emerging</i>	<i>Enhanced</i>	<i>Interactive</i>	<i>Transactional</i>	<i>Networked</i>	<i>Total</i>
100	49	15	0	24	28

Berdasarkan kualitas dan relevansi Inisiatif e-participation

Berdasarkan kriteria ini, secara total Indonesia baru memanfaatkan webnya sebesar 21%, sebagaimana tabel 3 dibawah ini. Tabel secara lengkap dapat dilihat di Lampiran 2.

Tabel 3. Ranking % Inisiatif e-participation [1]

<i>E-Information</i>	<i>E-Consultation</i>	<i>E-decision-making</i>	<i>Total</i>
35	18	17	21

3. ANALISA

Dari penilaian e-Government Readiness sesuai laporan PBB di atas, ranking prosentase pemanfaatan Web Indonesia diberikan nilai: *Emerging*: 100%, *Enhanced*: 49%, *Interactive*: 15%, *Transactional*: 0% dan *Networked*: 24%. Sedangkan

ranking prosentase Inisiatif diberikan nilai: e-Information: 35%, e-consultation: 15%, dan e-decision-making: 17%.

Jika melihat keseriusan pemerintah dalam penerapan e-Government yang diwujudkan dengan dikeluarkannya Inpres No. 3 tahun 2003, maka penilaian yang relatif rendah ini merupakan sesuatu yang kurang menggembirakan.

Beberapa faktor yang diduga mempengaruhi keberhasilan penerapan e-Government ini adalah:

- kesiapan dari sisi pemerintah
- pengaruh dari budaya nasional.

a. Kesiapan dari sisi pemerintah

Ini terkait dengan bagaimana kesiapan pemerintah memberikan layanan dalam kerangka e-Government melalui sarana website yang berkualitas. Meski kementerian Kominfo telah memberikan panduan berupa empat tahapan e-Government, namun ada baiknya dengan merujuk pada **pendekatan best practise** layanan dalam website dari negara-negara lainnya yang telah berhasil menerapkan dan memanfatkannya.

Diantaranya yang bisa dipertimbangkan adalah sebagai berikut:

- United States 'FirstGov' (www.firstgov.gov)

Merupakan best practice yang bisa dipakai sebagai referensi dalam membangun sebuah portal informasi pemerintahan. Kekuatannya terletak pada kemudahan dalam penggunaan dan sebagai search engine yang mencakup lebih dari 51 juta halaman informasi tentang pemerintahan, dengan fasilitas FAQ yang sangat berguna dalam pencarian informasi.

- Konsultasi Satu Jendela di Canada (www.consultingcanadians.gc.ca)

Merupakan best practice yang menyediakan sarana konsultasi formal dari beberapa departemen dan agen dalam pemerintahan. Salah satu fiturnya adalah adanya penyimpanan data konsultasi yang lalu, navigasi yang user friendly, search engine dan kalender konsultasi.

- Denmark: Dialog Pemerintah dan Masyarakat (www.danmarksdebatten.dk)

Merupakan best practice yang menyediakan sarana dialog secara aktif antara masing-masing penduduk dengan pihak yang dipilihnya. Kemudahan akses mendukung tidak adanya batasan apakah penduduk tersebut berada di level Negara atau Kabupaten. Dapat digunakan sebagai media dialog tingkat nasional maupun lokal.

- UK: e-Consultation (www.consultations.gov.uk)

Dengan semboyan "Listening to the Public", situs pemerintah ini menggunakan pendekatan model yang sederhana tetapi efektif. Dengan fitur e-GIF (Government Interoperability Framework), memungkinkan partisipasi masyarakat maupun perorangan untuk bekerja bersama mengembangkan

dan menyepakati suatu kebijakan dan standard untuk e-Government melalui suatu proses konsultasi.

- Singapura: e-Citizen Portal (www.ecitizen.gov.sg)

Merupakan internet portal yang dibuat untuk masyarakat sebagai sarana satu portal yang bisa mengakses seluruh layanan pemerintahan. Menyediakan fasilitas personalisasi seperti adanya pemberitahuan (lewat email atau sms) tentang pengumuman dari Dewan, mengingatkan batas peminjaman buku dari suatu perpustakaan, waktu perpanjangan pasport dan sebagainya.

- Philippines: Integrated Portal (<http://www.gov.ph>)

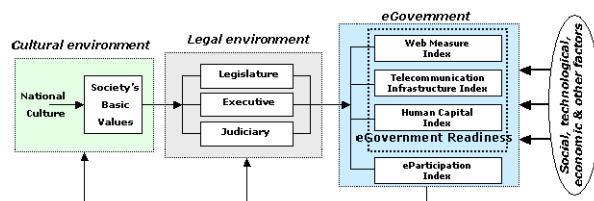
Menyediakan seluruh layanan nasional yang terintegrasi, meliputi seluruh departemen dan menyediakan satu tempat pencarian. Tersedia juga fitur untuk forum diskusi dengan berbagai topik.

- Egypt: e-Government Central Service (<http://www.egypt.gov.eg>)

Dengan slogannya "Government Now Delivers", menyediakan layanan yang luas dalam dua bahasa mencakup lebih dari 700 layanan seperti pembayaran, pajak, laporan kehilangan sampai pengisian form komplain.

b. Kesiapan dari masyarakat

Diduga kurang berhasilnya penerapan e-Government ini juga terkait dengan faktor budaya masyarakat Indonesia. Bagaimana budaya mempengaruhi e-Government readiness? Hofstede [5] menggambarkan pengaruh budaya terhadap e-Government Readiness dalam Model sebagaimana gambar 1 berikut:



Gambar 1. Model pengaruh budaya nasional terhadap e-Government Readiness

Berdasarkan model tersebut, dibuat suatu hipotesa yang mendefinisikan empat dimensi budaya dan sikap terkait dengan e-Government Readiness dari suatu negara, yaitu *Power Distance*, *Individualism*, *Masculinity* dan *Uncertainty Avoidance*.

Dimensi **Power Distance** merefleksikan suatu persepsi bahwa anggota dari suatu masyarakat memiliki ketidaksamaan distribusi pengaruh dari kekuasaan. Masyarakat di negara dimana power distance kuat, mencerminkan suatu karakteristik hirarkis dimana masyarakatnya bisa menerima apa yang diinginkan oleh pemerintah tanpa justifikasi lebih lanjut. Sedangkan masyarakat di negara dengan power distance rendah, menginginkan

adanya partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan oleh pemerintah. Dengan pemahaman ini dapat disimpulkan bahwa negara dimana power distance kuat memiliki kecenderungan **negatif** terhadap implementasi dan penggunaan ICT.

Dimensi **Individualism** mendeskripsikan hubungan antara perorangan dan kelompok dalam suatu masyarakat. Di negara dengan individualism rendah, masyarakatnya menganggap kelompok merupakan identitas utama mereka. Dapat disimpulkan bahwa negara dengan budaya Individualism yang kuat memiliki kecenderungan **positif** terhadap implementasi dan penggunaan ICT.

Dimensi **Masculinity** mendeskripsikan orientasi yang ingin dicapai dalam masyarakat. Ketika kecenderungan masyarakat dalam suatu negara menunjukkan bahwa keberhasilan, dan kesuksesan secara materi merupakan tujuan mereka, ini merupakan gambaran negara dengan masculinity tinggi. Sebaliknya budaya dengan masculinity rendah ditunjukkan dengan adanya keinginan untuk saling menjalin hubungan dan kepedulian terhadap yang lemah. IT mendukung kerjasama yang lebih baik dalam bekerja dan memberikan tingkat kehidupan yang lebih baik, sehingga diargumentasikan bahwa negara dengan masculinity tinggi memiliki kecenderungan **positif** terhadap implementasi ICT.

Dimensi **uncertainty avoidance** menggambarkan derajat ketidaknyamanan masyarakat terhadap ketidakpastian dan ambiguitas, lebih menyukai situasi yang sudah terencana dengan baik. Anggota masyarakat dengan uncertainty avoidance kuat lebih suka untuk menghindari atau memperkecil resiko yang diakibatkan oleh sesuatu yang tidak diketahui. Diargumentasikan bahwa negara dengan uncertainty avoidance kuat memiliki kecenderungan **negatif** terhadap implementasi dan penggunaan ICT.

Bagaimana pengaruh budaya terhadap e-Government Readiness di Indonesia? Untuk memahaminya perlu dilakukan studi lebih lanjut tentang hal ini. Namun yang pasti dengan mengetahui dan memahami posisi Indonesia dalam empat dimensi di atas, langkah pengembangan e-Government dapat disusun dengan lebih baik lagi.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari uraian diatas dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- 1) Ada sedikit perbedaan pentahapan pengembangan e-Government antara PBB dengan Indonesia dimana Indonesia (depkominfo) membagi dalam 4 tahap sedangkan PBB dalam 5 tahap. Perbedaan ini bisa menimbulkan bias dalam penilaian prestasi Indonesia terkait dengan penerapan e-Government.
- 2) Dibandingkan dengan negara-negara lain di dunia, bahkan di Asia, penerapan e-Government di Indonesia masih ketinggalan jauh. Total

pemanfaatan Web dan e-participation-nya masih di bawah 30%. Bahkan di tahun 2005 prestasi Indonesia menurun dibandingkan dengan tahun 2004.

- 3) Salah satu gagasan untuk menyempurnakan penerapan e-Government di Indonesia adalah dengan mengembangkan asumsi bahwa ada faktor yang diduga mempengaruhi keberhasilan penerapan e-Government yaitu :
 - kesiapan dari sisi pemerintah
 - pengaruh dari budaya nasional.

Adapun saran-saran dalam penyempurnaan implementasi e-Government adalah sebagai berikut:

- 1) Kesiapan pemerintah memberikan layanan terbaik dalam kerangka e-Government melalui sarana website yang berkualitas, dapat ditingkatkan dengan mengkaji dan memanfaatkan website best practise dari beberapa negara yang leading dalam menerapkan e-Government. Jika menggunakan pendekatan best practices dari negara lain maka sebaiknya dikaji lebih dahulu faktor lingkungan dan budaya dari negara tersebut sebagai pertimbangan dalam menentukan kesesuaiannya apabila akan diimplementasikan di Indonesia. Sesuatu yang baik bagi suatu negara belum tentu baik jika diterapkan di negara lain.
- 2) Perlu penelitian lebih lanjut dengan melibatkan berbagai pihak yang terlibat dalam pengembangan e-Government untuk mengetahui sejauh mana budaya nasional Indonesia mempengaruhi e-Government Readiness.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] United Nation: *Global E-Government Readiness Report 2005, from E-Government to E-Inclusion*, Departement of Economic and Social Affairs UN New York 2005.
- [2] Presiden Republik Indonesia, *Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional pengembangan e-government*, Deputy Sekretaris Kabinet Bidang Hukum dan Perundang-undangan.
- [3] Situs www.depkominfo.go.id, diakses tanggal 14 Mei 2006 Jam 01.30 WIB
- [4] Menteri Komunikasi dan Informasi, *Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan E-Government Lembaga*, Depkominfo Desember 2003.
- [5] Zlatko J Kovačić, *The Impact of National Culture on Worldwide Government Readiness*, The Open Polytechnic of New Zealand, Wellington, New Zealand

LAMPIRAN 1. Ranking Tahapan Pemanfaatan Web

Percent utilization

	<i>I</i> Emerging	<i>II</i> Enhanced	<i>III</i> Interactive	<i>IV</i> Transactional	<i>V</i> Networked	TOTAL
67-100 % utilization						
United States	100	99	100	100	76	95
United Kingdom	100	99	99	100	76	95
Singapore	100	94	99	100	83	95
Republic of Korea	100	98	96	90	80	93
Chile	100	93	93	85	65	86
Australia	100	95	93	80	61	86
Canada	100	99	90	61	69	85
Germany	100	95	100	54	41	80
Mexico	100	93	86	46	61	78
Japan	100	94	92	37	56	77
New Zealand	100	92	86	46	56	76
Brazil	100	90	77	63	33	71
Philippines	100	91	82	44	35	70
Israel	100	92	81	54	22	69
Ireland	100	90	80	61	13	68
34 - 66 % utilization						
Estonia	100	87	85	27	28	66
Thailand	88	89	76	20	31	63
Argentina	100	83	74	39	24	62
Romania	100	82	79	20	26	61
Mauritius	100	80	83	27	9	60
Italy	100	94	64	15	24	59
Colombia	100	84	70	15	26	58

	<i>I</i> Emerging	<i>II</i> Enhanced	<i>III</i> Interactive	<i>IV</i> Transactional	<i>V</i> Networked	TOTAL
United Arab Emirates	75	62	79	59	17	58
Czech Republic	100	85	65	5	26	56
India	100	77	72	17	17	55
Ukraine	100	87	55	0	39	55
South Africa	100	79	62	17	22	54
China	100	75	71	5	24	54
Greece	88	86	44	10	19	49
Jamaica	100	56	64	17	17	46
Russian Federation	100	76	39	0	20	43
Kazakhstan	100	74	36	0	28	43
Egypt	88	53	60	22	7	42
Jordan	88	62	58	0	6	41
Pakistan	100	62	51	0	11	41
Spain	100	66	42	0	4	37
Bhutan	100	51	49	0	13	36
Botswana	75	49	52	0	6	35
Kyrgyzstan	100	56	36	0	15	35
0 - 33 % utilization						
Lebanon	100	46	43	0	9	32
Iran (Islamic republic of)	0	60	23	0	11	28
Indonesia	100	49	15	0	24	28
Mozambique	75	34	38	0	9	26
Costa Rica	75	45	24	0	2	24
Kuwait	0	40	26	0	15	24
Nigeria	100	24	26	5	9	21
Madagascar	88	26	15	0	9	18
Cuba	50	25	11	0	7	14
Tonga	63	22	10	0	2	12
Yemen	75	17	5	0	0	9
Mali	13	9	8	0	0	6
Tajikistan	0	11	7	0	0	6
Togo	25	7	0	0	0	3
Tuvalu	0	1	7	0	0	3
Ethiopia	0	2	2	0	0	1
Sao Tome and Principe	0	0	2	0	2	1
Niger	0	3	0	0	0	1
Chad	13	0	1	0	0	1

LAMPIRAN 2. Ranking prosentase Inisiatif e-participation

	<i>E-information</i>	<i>E-consultation</i>	<i>E-decision-making</i>	Total
67 - 100 percent				
United Kingdom	85	75	67	75
Singapore	90	75	58	74
United States	80	70	54	68
34 - 66 per cent				
Canada	80	65	54	65
Republic of Korea	85	60	58	65
Mexico	70	60	42	57
Australia	75	45	50	54
Estonia	75	43	29	46
Chile	75	30	42	44
Colombia	65	40	33	44
Sweden	80	30	33	43
Belgium	60	33	29	38
Brazil	75	28	21	37
Malta	60	20	42	36
Philippines	60	33	21	36
Venezuela	50	28	25	32
Norway	65	13	29	30
Hungary	50	25	17	29
Ukraine	50	18	25	27
Poland	45	20	21	26
Mozambique	35	30	8	25
Indonesia	35	18	17	21
Turkey	40	15	17	21
Guatemala	30	18	17	20
Honduras	40	18	8	20
Panama	50	13	8	20
Mongolia	30	18	13	19
Kazakhstan	25	15	8	15
China	35	8	8	14
Slovakia	30	10	4	13
El Salvador	40	0	8	12
Greece	25	8	8	12
India	30	3	13	12
Kyrgyzstan	15	10	13	12
Russian Federation	25	0	17	11

