

Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan *E-Government*

Achmad Habibullah¹

Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Jember, Jember

ABSTRACT

Application and development of e-government as an instrument for reaching an effectiveness and efficiency, building the transparence and cleaning of the government performance for enhancing their mission in public service quality. If fact, e-government of Jember Regency have been a sample for the same regency since 2002 especially in giving the high quality of public service by the public servant. For the recent years, application of the e-government still not the well function yet and it is always request by the people to solve their problem. The aims of this research is to identify the application of e-government which involved technological infrastructure, human resources. Besides it is also to identify the internal operation of e-government that consist of computer application for managerial operation. The research result showed that aspect of technological infrastructure was more adequate and the side of human resource was too. Although it is needed of one effort to enhance the ability and learning in the field of computer application. It is needed about the computer application for supporting the need of managerial operation that would be grasped to decision. In the context of application of the time, cost and procedure in the service to users is also a good one. It is also found that there a significant relationship between the vision, mission and application of e-government at Jember Regency.

Keywords: *application, development, e-government.*

Peningkatan daya saing bangsa pada tingkat regional maupun global mendorong upaya transformasi teknologi, peningkatan kualitas sumber daya manusia, penguatan sistem informasi, modernisasi manajemen pemerintahan, serta pembaharuan kelembagaan, *reinventing government, banishing bureaucracy*, deregulasi dan debirokratisasi, pemanfaatan dan pengembangan *e-gov*, dan lain sebagainya. Secara keseluruhan mengacu kepada peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan publik yang didukung oleh kemampuan dan keterampilan profesional dalam berbagai interaksi (Batinggi 2004).

Menurut Mustopadjaya (2003), *e-gov*, diperlukan karena jawaban atas perubahan lingkungan strategik yang menuntut administrasi negara yang efisien, efektif, berorientasi pada publik, transparan dan akuntabel. Menurut Indrajit (2005), *e-gov* dapat memperbaiki manajemen internal dan peningkatan pelayanan publik. Dengan *e-gov* dapat mempermudah, mempermudah, mempercepat, memperingan dan memperindah kehidupan serta mempercepat akselerasi pembangunan ICT antara daerah, regional, nasional.

Berdasarkan panduan penyusunan rencana induk pengembangan *e-government* lembaga, Penerapan *e-government* di setiap lembaga pemerintah mengacu kepada pentahapan pengembangan *e-government* secara nasional, dan disesuaikan dengan kondisi yang ada di setiap lembaga pemerintah yang mencakup: (a) prioritas layanan elektronik yang akan diberikan; (b) kondisi infrastruktur informasi yang dimiliki; (c) kondisi kegiatan layanan saat ini; dan (d) kondisi anggaran dan sumber daya manusia yang dimiliki.

Kalau ditinjau dari segi pentahapan pembangunan *e-government* yang tertuang dalam panduan penyusunan rencana induk pengembangan *e-government* lembaga, yaitu: (1) tingkat

¹ Korespondensi: A. Habib, FISIP Universitas Jember, Kampus Tegal Boto, Jalan Kalimat, Jember, Indonesia 68121, Telepon/Fax (0331) 335586, e-mail : bib_jbr@yahoo.co.id

persiapan; (2) tingkat pematangan; (3) tingkat pemantapan, dan (4) tingkat pemanfaatan.

Untuk itu penelitian ini bertujuan untuk: (a) mengidentifikasi penggunaan teknologi *e-gov*, yang meliputi infrastruktur teknologi, sumber daya manusia (SDM), (b) mengidentifikasi operasi internal *e-gov*, yang meliputi aplikasi-aplikasi komputer untuk kebutuhan operasi managerial.

Pengertian *E-Government*

Mustopadidjaya (2003) mengemukakan *electronic administration (e-adm)* merupakan substitusi ungkapan *electronic government (e-gov)* yang diberikan untuk suatu pemerintahan yang mengadopsi teknologi yang berbasis internet, intranet yang dapat melengkapi dan meningkatkan program dan pelayanannya. Tujuan utamanya adalah untuk memberikan kepuasan yang terbaik kepada pengguna jasa atau untuk memberikan kepuasan maksimal. *World Bank* (WB, 2000) memandang *e-gov* merupakan adopsi dari perkembangan dan pemanfaatan teknologi perbankan sedunia. Pengembangan *e-gov*, dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas manajemen pemerintahan dengan menggunakan internet dan teknologi digital lainnya. Selanjutnya Indrajit (2005), mengemukakan *e-government* adalah usaha penciptaan suasana penyelenggaraan pemerintahan yang sesuai dengan obyektif bersama (*shared goals*) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan.

E-gov adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja pemerintahan dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis dan kelompok terkait lainnya menuju *good government* (*World Bank, 2001*).

E-gov diperuntukkan ke dalam: (a) pemerintah yang menggunakan teknologi, khususnya aplikasi internet berbasis web untuk meningkatkan akses dan *delivery*/layanan pemerintah kepada masyarakat kepada masyarakat, partner bisnis, pegawai, dan pemerintah lainnya; (b) suatu proses reformasi di dalam cara pemerintah bekerja, berbagai informasi dan memberikan layanan kepada internal dan eksternal klien bagi keuntungan baik pemerintah, masyarakat maupun pelaku bisnis; dan (c) pemanfaatan teknologi informasi seperti *wide area network* (WAN), internet, *world wide web*, komputer oleh instansi pemerintah untuk menjangkau masyarakat, bisnis dan cabang-cabang pemerintah lainnya untuk: memperbaiki layanan kepada masyarakat, memperbaiki layanan kepada dunia bisnis dan industri, memberdayakan masyarakat melalui akses kepada pengetahuan dan informasi, dan membuat pemerintah bekerja lebih efisien dan efektif.

Menurut Mustopadidjaya (2003), *e-gov*, juga dapat dipahami sebagai penggunaan teknologi berdasarkan WEB (jaringan), komunikasi internet, dan dalam kasus tertentu merupakan aplikasi interkoneksi untuk memfasilitasi komunikasi dan memperluas akses ke dan atau dari pemberian layanan dan informasi pemerintah kepada penduduk, dunia usaha, pencari kerja, dan pemerintah lain, baik instansional maupun antar negara.

Dari rumusan pengertian tersebut di atas jelas bahwa *e-adm (e-gov)* merupakan pemanfaatan dan pendayagunaan teknologi komunikasi dan informasi dalam rangka mencapai tujuan antara lain: (1) meningkatkan efisiensi pemerintahan; (2) memberikan berbagai jasa pelayanan kepada masyarakat secara lebih baik; (3) memberikan akses informasi kepada publik secara luas; dan (4) menjadikan penyelenggaraan pemerintahan lebih bertanggung jawab dan transparansi kepada masyarakat.

Kegunaan dan Peran *E-Government*

Pada asensinya *e-gov* merupakan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi (*information and communication technology=ICT*) dalam administrasi publik. *E-gov* di bangun sebagai upaya untuk merevitalisasi organisasi dan manajemen pemerintahan. Hal ini dimaksudkan agar dapat melaksanakan tugas dan fungsinya secara prima, dalam pengelolaan pelayanan publik. *E-gov* berguna untuk memudahkan hubungan antara pemerintah dengan pemerintah (G to G), pemerintah dengan masyarakat (G to S), dan pemerintah dengan dunia usaha (G to B), baik nasional dan internasional.

Disamping itu, *e-gov* berperan untuk memberi jawaban atas perubahan lingkungan yang menuntut adanya administrasi negara yang efisien dan efektif, transparan dan akuntabel. Indrajit (2005), *e-gov* memberi manfaat peningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperbaiki proses transparansi dan akuntabilitas kepada masyarakat. Konsekuensinya, bertentangan manajemen publik sebelumnya telah menjadi sigma dari birokrasi publik akan berubah menjadi, terbuka, aksesif, permisif, dan partisipatif. Pengembangan *e-gov* menghasilkan kedekatan dan interaksi atau keterlibatan masyarakat semakin besar, luas dan cepat. Pola interaksi berubah dari *one stop service* menjadi *non-stop service*.

Konsep *Reinventing Government* dan *Banishing Bureaucracy*

Menurut David Osborne dan Ted Gaebler (1993) di dalam bukunya berjudul *reinventing government*, terdapat sepuluh prinsip yang merupakan komponen paradigma baru yang dipandang perubahan visi, misi, dan strategi administrasi publik untuk disesuaikan dengan perkembangan lingkungan strategis, sebagai berikut: (1) *steering rather than rowing* yaitu pemerintah berperan sebagai katalisator, yang tidak melaksanakan sendiri pembangunan tapi cukup mengendalikan sumber-sumber yang ada di masyarakat; (2) *empower communities to solve their own problems, rather than merely deliver services* yaitu pemerintah harus memberdayakan masyarakat dalam pemberian pelayanannya; (3) *promote and encourage competition, rather than monopolies* yaitu pemerintah harus menciptakan persaingan dalam setiap pelayanan; (4) *be driven by missions rather than rules* yaitu pemerintah harus melakukan aktivitas yang menekan kepada pencapaian apa yang merupakan misinya daripada menekankan pada peraturan-peraturan; (5) *result oriented by funding outcomes rather than outputs* yaitu pemerintah hendaknya berorientasi kepada kinerja yang baik; (6) *meet the needs of the customer rather than those of the bureaucracy* yaitu pemerintah harus mengutamakan pemenuhan kebutuhan masyarakat, bukan kebutuhan birokrat; (7) *concentrate on earning money rather than just spending it* yaitu pemerintah harus memiliki aparat yang tahu cara yang tepat dengan menghasilkan uang untuk organisasinya, disamping pandai menghemat biaya; (8) *invest in preventing problems rather than curing crises* pemerintah yang antisipatif. Lebih baik mencegah daripada menanggulangi; (9) *decentralize authority rather than build hierarchy* yaitu diperlukan desentralisasi pemerintahan, dari berorientasi hierarki menjadi partisipatif dengan pengembangan kerjasama tim; dan (10) *solve problem by influencing market forces rather than by treating public programs* yaitu pemerintah harus memperhatikan kekuatan pasar. Pasokan didasarkan kepada kebutuhan atau permintaan pasar dan bukan sebaliknya. Untuk itu kebijakan harus berdasarkan pada kebutuhan pasar.

Paradigma baru lainnya menurut David Osborne dan Peter Plastrik (2004), di dalam bukunya yang berjudul "*Banishing Bureaucracy*" adalah mewira-usahakan birokrasi melalui 5 strategi (5 strategies, 5Cs) sebagai berikut: (1) strategi inti merupakan bagian yang menentukan tujuan sistem dan organisasi; jika suatu organisasi tidak jelas tujuannya atau punya tujuan ganda dan saling bertentangan, organisasi itu tidak bisa mencapai kinerja yang tinggi; (2) strategi konsekuensi; yaitu pemerintah menetapkan insentif yang berbasis kinerja. Pemberian insentif sangat kuat pengaruhnya terhadap pegawai untuk taat dan tunduk pada aturan; (3) strategi pelanggan, memusatkan pada akuntabilitas, dan pertanggungjawaban aktivitas kepada pelanggan (masyarakat), karena strategi pelanggan yang paling erat hubungannya dengan persoalan tanggung jawab; (4) strategi kontrol, strategi ini menggeser bentuk pengendalian yang digunakan dari aturan-aturan yang rinci serta komando hierarki ke misi bersama dan sistem yang menciptakan akuntabilitas kinerja; dan (5) strategi budaya, menentukan budaya organisasi yaitu nilai-nilai, norma, sikap, dan harapan pegawai.

Menurut Dwiyanto (2006), dalam menghadapi dinamika perkembangan tersebut, pada dekade-dekade terakhir abad 20 berkembang pula suatu paradigma pembangunan baru dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan, yaitu paradigma pemerintahan atau pengelolaan pemerintahan yang baik (*good governance*). Bintoro (2004) menyebutnya sebagai paradigma baru manajemen pembangunan *Good governance* merupakan paradigma, sistem dan prosesnya dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan yang mengindahkan prinsip-

prinsip supremasi hukum, kemanusiaan, keadilan, demokrasi, partisipasi, transparansi profesionalitas, dan akuntabilitas, serta memiliki komitmen tinggi terhadap tegaknya nilai dan prinsip desentralisasi, gaya guna, hasil guna, pemerintahan yang bersih, bertanggung jawab, dan berdaya saing. Selain itu terdapat faktor penting yang perlu dibudayakan dalam penegakan *good governance*, yaitu *system checks and balances* dalam penyelenggaraan Negara dan pembangunan bangsa misalnya penyelenggaraan pelayanan publik (Mustopadidjaja 2003).

Revitalisasi Manajemen Pemerintahan

Teknologi informasi secara aksiomatik telah dipercaya mampu untuk meningkatkan kinerja fungsi dan proses manajemen pemerintah (Osborne & Plastrik 1992). Dalam hal ini mendorong tingkat efektivitas pengelolaan informasi yang menjadi titik sentral dalam kepentingan untuk pengambilan keputusan (Osborne & Plastrik 2004). Salah satu konsep aplikasi komputer yang dapat diterapkan dalam mendukung keputusan adalah sistem pendukung keputusan (*decision supporting system*). Sistem pendukung keputusan (SPK) pertama kali muncul pada tahun 1971 yang diciptakan oleh G. Anthony Gorry dan Michael S. Scott Morton (dalam, Mustofadidjaja 2003:448).

Ada tiga tujuan yang dapat dicapai dengan aplikasi SPK tersebut: yaitu; (1) membantu pimpinan dalam membuat keputusan guna memecahkan masalah semi struktur; (2) mendukung manajemen, bukan menggantikannya; dan (3) meningkatkan efektivitas pengambilan keputusan.

Pengelolaan Kebijakan

Dalam setiap kebijakan, di manapun, selalu muncul dikotomi antara kebijakan dengan implementasinya. Latar belakang mengapa terjadi dikotomi kebijakan dengan pelaksanaannya sangat beragam. Namun pastilah berawal dari bagaimana satu kebijakan diformulasikan, dibingkai dan dikemas. Dengan internet isu sentral kebijakan, yakni tentang hubungan antara kebijakan dan pelaksanaannya, yang melibatkan banyak pihak menjadi pekerjaan yang mudah dilakukan. Dengan internet para pihak yang terlibat dapat berinteraksi *on-line* dalam waktu dan hirarkhi yang tidak lagi menjadi masalah.

Isu lain yang lebih penting adalah bagaimana memonitor, mengontrol dan mengatur mental pelaksana kebijakan secara dinamis di lapangan, sehingga tujuan kebijakan memang secara aktual terealisasikan. Sejauh ini, belum pernah ada solusi komprehensif untuk memonitoring pelaksanaan. Sistem informasi manajemen (SIM) berbasis teknologi informasi telah dicoba digunakan untuk memonitor dan mengontrol dengan lebih baik, tetapi hasilnya belum memuaskan.

Melihat begitu luasnya penyebaran instansi pemerintah, jauhnya instansi tersebut dengan pusat pemantauan, dan luasnya pelaksanaan kebijakan serta fungsi-fungsi instansi pemerintah serta cakupan geografisnya, maka sistem pengawasan yang tidak terjaringan (*networked*) dan memiliki akses langsung ke pusat pengendalian dan terintegrasi akan dipastikan mengecewakan memberikan hasil yang mengecewakan.

Beberapa solusi memang telah tercipta dari isu ini, tetapi hal itu belumlah optimal. Pertanyaannya adalah apakah internet dapat membuatnya optimal? Internet memang menyediakan sarana teknologi untuk membangun sistem yang dapat membawa kebijakan dan pelaksanaannya semakin mendekat. Tetapi apakah hanya ini yang diperlukan?

Bagaimana *e-gov* dapat menjadi wahana bagi efektif dan akurat pengambilan keputusan, disparitas geografis, wilayah administratif, dan level pemerintahan? Untuk mengetahui hal ini ada enam pokok masalah yang dapat dijadikan titik tolak, yaitu: (1) akurasi, apakah dalam *e-gov* akurasi pengambilan keputusan dapat tercapai?; (2) kecepatan, apakah dalam *e-gov* kecepatan pengambilan dapat dilakukan?; (3) antar daerah; apakah dalam *e-gov* pengambilan keputusan, komunikasi, jaringan antar daerah dapat dilakukan dengan akurat, cepat, murah, dan mudah?; (3) antara pusat dan daerah, bagaimana bentuk hubungan antara pusat daerah dalam *e-gov*; (4) nasional, bagaimana koordinasi antar instansi pemerintah pusat dalam *e-gov*?; dan (5) internasional, bagaimana hubungan pemerintah dengan dunia internasional dalam konteks *e-gov*?

Pelayanan Informasi

Menurut Bastian (2003), dalam konsep *e-gov*, paradigma pelayanan harus dirubah total. *Face to face*, satu atap, formulir, loket, antrian, bising, tidak nyaman, tanda tangan, dan kegiatan pelayanan sebagaimana biasa kita lihat atau alami, harus segera ditinggalkan. Sebagai gantinya adalah papan ketik komputer (*keyboard*), *central processing unit* (CPU), layar monitor, dan jaringan, titik. Hal ini tentu membawa implikasi pada perubahan manajemen pelayanan yang selama ini ada. Perubahan pertama adalah impersonalitas; kedua adalah keserentakberlakuannya.

Bagaimana pelayanan informasi dalam *e-gov*? Konsepnya juga sangat sederhana, tetapi prinsipnya adalah sebelum dielektronikkan, secara manual telah terstandarisasi segala sesuatunya, termasuk keterlibatan pihak ketiga. Implementasi konsep *e-gov* menjadi lebih kompleks, karena pada saat yang bersamaan menstandarkan prosedur manual, dan sekaligus mengeletronikkannya. Dalam hal pelayanan informasi, maka otomasi dan sistem pelayanan dapat disatukan dalam satu kesatuan pemahaman dan bahasan (Prasojo 2006).

Tuntutan bahwa *e-gov* adalah sesuatu yang telah ada itu perlu dilakukan dengan lebih efisien, lebih efektif, lebih murah, lebih cepat, lebih baik, lebih nyaman, dan lain-lain. Perwujudan dari tuntutan dan inisiatif itu adalah dengan menggunakan sarana elektronik, yakni komputer yang dikombinasikan dengan teknologi informasi dan komunikasi, bukan latak, tetapi adalah satu kebutuhan.

Menurut Lukman (2004) konsep pelayanan tidak selalu harus dikaitkan dengan pemberian layanan langsung kepada pengguna jasa (*front-end*), tetapi juga di dalamnya internal pemberi jasa itu sendiri (*back-end*). Proporsi tetap harus lebih besar kepada *front-end*. *E-gov* harus lebih banyak memberikan atensi kepada *front-end*, karena memang esensi pemerintah adalah untuk itu, dan karena itu pemerintah ada, tanpa mengabaikan kepentingan internalnya dalam rangka untuk dapat memberikan pelayanan terbaik.

Persyaratan Pemanfaatan dan Pengembangan *E-gov*

Menurut Mustopadidjaja (2003), tantangan utama dalam pengembangan *e-gov*, bukanlah pada ketersediaan maupun pendayagunaan teknologinya, tetapi tantangan utama adalah memperbaiki kinerja manajemen pemerintahan, prosedur dan transparan, standar dan akuntabel dan disadari sebagai bentuk operasi yang memang harus disediakan, rutin dan sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

Faktor kritis tersebut dalam SANKRI disebutkan 7 (tujuh) aspek esensial (pilar) dalam pengembangan *e-governmet* (*e-gov*): (1) manajemen dan organisasi menyangkut suatu unit organisasi dalam pemerintahan yang memiliki kewenangan dan kompetensi yang diperlukan untuk mendesain dan mengelola *e-gov*; (2) penggunaan teknologi; menyangkut tentang investasi penting untuk membuat jaringan infrastruktur, sistem komputer dan sumber daya manusia untuk mendukung *e-gov* dan juga perangkat lunak yang akan digunakan (*soft, hard, and brain ware*); (3) operasi internal; menyangkut aplikasi-aplikasi untuk operasi internal yang sesuai kebutuhan dan kejelasan operasi manajerial. Operasi internal ini sebenarnya memegang kunci pokok dalam kinerja *e-gov* secara keseluruhan. Hal ini karena kehandalan internal manajemen dalam melakukan segala prosedur, biaya, waktu, dan orang, akan sangat mempengaruhi kinerja *e-gov* setelah tercipta; (4) pelayanan dan transaksi adalah pemberian layanan dan penerimaan hak atas layanan yang dilakukan secara elektronik; (5) partisipasi dan komunikasi masyarakat adalah apakah aplikasi dan pelayanan dapat diamati dan digunakan oleh masyarakat (*government to community*); (6) komunikasi pemerintah dengan pemerintah adalah apakah *e-gov* dapat berhubungan antar pemerintahan (*government to government*= G to G) dalam pertukaran informasi; dan (7) isu kebijakan adalah apakah *e-gov* dapat menempatkan privacy masyarakat, menjamin keamanan diri pengguna informasi, dan penentuan besar biaya dari setiap transaksi.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan analisis memadukan kualitatif dan kuantitatif untuk mendeskripsikan tingkat pemanfaatan kabupaten Jember. Pilihan lokasi penelitian ini karena tidak diketahui atau tidak jelas lagi konsistensi pemanfaatan dan pengembangannya sampai saat ini.

Pengumpulan data melalui kuesioner dan wawancara, dengan penarikan sampel secara *purposive* sampling yang berjumlah 24 meliputi: 4 responden yang terlibat dalam pemanfaatan dan pengembangan *e-gov*, 5 responden untuk penggunaan teknologi diwakili oleh responden yang memahami dengan baik penerapan ICT pada tingkat unit kerja. Sampel untuk operasi internal diwakili oleh 15 responden yang memahami penggunaan komputer setingkat dibawah unit kerja.

Kuesioner disusun untuk mendapatkan data kategorik. Wawancara dilakukan untuk mengumpulkan data ketersediaan infrastruktur teknologi pendukung *e-gov*. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dikelompokkan berdasarkan indikator/parameter, kemudian dianalisis secara deskriptif.

Hasil Penelitian

Infrastruktur Teknologi

Pemanfaatan dan pengembangan *e-gov* sangat ditentukan dengan adanya dukungan teknologi yang handal pada setiap unit kerja, seperti pengalaman penggunaan komputer, banyaknya komputer yang tersedia, ketersediaan fasilitas jaringan intranet dan internet, dan *server*. Pengalaman penggunaan komputer pada setiap unit kerja sudah sangat baik, hal ini ditunjukkan bahwa 75% responden menyatakan bahwa unit kerjanya sudah menggunakan komputer lebih dari 5 tahun, selebihnya 25% responden menyatakan antara 3 s.d. 5 tahun. Jumlah komputer yang tersedia sudah cukup, hal ini ditunjukkan bahwa 25% responden menyatakan jumlah komputer pada unit kerjanya lebih dari 50 unit, 25% menyatakan antara 25 s.d. 50 unit pada unit kerjanya, 25% menyatakan antara 10 s.d. 25 unit pada unit kerjanya, dan sisanya 25% menyatakan kurang dari 10 unit pada unit kerjanya.

Jaringan intranet dan internet sudah tersedia dengan baik, semua responden menyatakan adanya beberapa komputer yang terhubung pada unit kerjanya melalui jaringan LAN. Bahkan jaringannya sudah didukung dengan kabel maupun *wireless*, 75% responden menyatakan bahwa unitnya dihubungkan dengan kabel, 25% responden menyatakan sudah dihubungkan dengan kabel dan *wireless*. Semua responden menyatakan bahwa semua unit kerja sudah terhubung dengan internet, yang dihubungkan melalui *server*. Bahkan 75% responden menyatakan bahwa unit kerjanya sudah dihubungkan dengan *hotspot*.

Fasilitas *e-gov* baru dapat dikatakan berfungsi dengan baik apabila dapat digunakan oleh semua staf/pegawai sesuai dengan TUPOKSI-nya masing-masing. Semua responden menyatakan bahwa staf/pegawai pada unit kerjanya sudah ada yang dapat menggunakan server. Meskipun fasilitas jaringan intranet dan internet sudah tersedia pada unit kerja, namun menurut responden bahwa pada umumnya staf/pegawai hanya menggunakan komputernya dengan aplikasi-aplikasi yang ada pada komputernya sendiri (*offline*). 75% responden menyatakan bahwa komputer pada unit kerjanya digunakan untuk pengolahan data, 75% responden menyatakan untuk pengetikan, 75% responden menyatakan untuk presentasi, dan hanya 25% untuk lainnya.

Dari deskripsi data di atas menunjukkan bahwa keberadaan infrastruktur penggunaan teknologi untuk mendukung *e-gov* sudah tersedia untuk dapat menerapkan *e-gov*. Hal ini ditunjukkan dengan tersedianya komputer pada semua unit kerja yang jumlahnya relatif cukup, sudah tersedia LAN, maupun *wireless*. Meskipun demikian, pemanfaatan infrastruktur *e-gov* tersebut masih relatif kurang, tetapi sudah kelihatan ada upaya dari berbagai pihak untuk mendukung penerapan *e-gov* di daerah ini.

Sumber Daya Manusia (SDM)

Penerapan dan pengembangan *e-gov*, selain dibutuhkan dukungan teknologi yang handal, juga sangat ditentukan oleh dukungan kompetensi SDM staf/pegawai setiap unit

kerja. Jumlah SDM yang sudah mampu menggunakan komputer sudah memadai, hal ini ditunjukkan bahwa 25% responden menyatakan bahwa jumlah SDM yang mampu menggunakan komputer pada unit kerjanya kurang dari 10 orang, 25% responden menyatakan antara 10 s.d. 25 orang, 25% responden menyatakan antara 25 s.d. 50 orang, dan 25% responden menyatakan lebih dari 100 orang.

Latar belakang pendidikan komputer staf/pegawai yang mampu menggunakan komputer ditunjukkan bahwa 50% responden menyatakan pendidikan sarjananya, 25% menyatakan karena diplamanya, 25% menyatakan karena pelatihannya, 50% menyatakan karena kursusnya, dan 75% menyatakan karena belajar sendiri.

Implementasi *e-gov* akan optimal apabila semua staf/pegawai berkompeter memanfaatkan semua fasilitasnya sesuai TUPOKSI-nya masing-masing. Untuk dapat memanfaatkan *e-gov* secara optimal. Semua responden menyatakan bahwa semua SDM membutuhkan tambahan pendidikan khusus kompetensi pemanfaatan *e-gov*. 75% responden menyatakan perlunya tambahan pendidikan khusus bidang kompetensi Programmer *e-gov*, 75% menyatakan perlunya bidang kompetensi internet, 100% menyatakan perlunya tambahan kompetensi teknisi komputer, 75% menyatakan perlunya tambahan kompetensi operator, dan 75% menyatakan perlunya tambahan kompetensi pengolah kata dan data. Adapun prioritas tambahan pendidikan khusus yang dibutuhkan dinyatakan oleh 50% responden menyatakan bidang kompetensi programmer, dan 50% responden lainnya tidak memberikan jawaban.

Untuk mendukung tambahan pendidikan khusus bidang *e-gov*, 50% responden menyatakan perlunya kebijakan pimpinan tentang tugas belajar bagi staf/pegawai melalui tugas belajar sambil bekerja, dan 50% responden menyatakan perlunya izin belajar penuh. Saran-saran laian yang berkembang dari responden perlunya peta pengemabangan SDM bidang *e-gov*. *E-gov* sebaiknya disosialisasikan kepada seluruh elemen masyarakat.

Dari data tersebut menunjukkan bahwa SDM sudah siap untuk dapat menerapkan *e-gov*. Namun demikian, masih dibutuhkan komimen semua pihak untuk meningkatkan kompetensi *e-gov* masing-masing staf/pegawai sesuai TUPOKSI-nya.

Operasi Internal (Aplikasi-Aplikasi Komputer untuk Kebutuhan Operasi Manejerial)

Penerapan SIM menurut para responden pada dasarnya sudah dilakukan di kabupaten Jember. Responden menyatakan 8 SIM (sistem informasi manajemen) telah diterapkan di kabupaten Jember, 50% responden menyatakan sudah diterpakan SIMPEG maupun SIM pelayanan terpadu, 25% menyatakan sudah diterpakan SIMKEU, SIM kependudukan, SIM kearsipan, SIM aset daerah, SIM potensi daerah, maupun SIM LAPDA. Responden menyatakan bahwa, dari 8 SIM yang pernah diterapkan, 7 diantaranya masih dimanfaatkan saat ini, dan hanya SIMLAPDA yang sudah tidak dimanfaatkan lagi. Meskipun demikian, tinggal 25% dari 50% responden yang menyatakan bahwa SIMPEG masih dimanfaatkan saat ini. Para responden menyatakan bahwa semua unit kerja yang belum mendapatkan layanan aplikasi SIM sebaiknya diprioritaskan SIM berikut: 50% responden memprioritaskan SIM pelayanan terpadu. 25% responden memprioritaskan SIMPEG, SIMKEU, SIM kependudukan, SIM aset daerah, maupun SIM perencanaan daerah. Menjadi catatan tambahan adalah adanya tambahan SIM baru yaitu SIM perencanaan daerah.

Penerapan SIM tidak terlepas dari masalah-masalah teknis operasional yang dapat mengganggu kinerjanya. Untuk mempertahankan kinerja SIM secara berkelanjutan dalam jangka panjang sangat diperlukan jaminan penerapan dan pengembangannya. Para responden menyatakan bahwa SIM yang diterapkan sudah memiliki jaminan penerapan dan pengembangan seperti dinyatakan 75% responden menyatakan adanya jaminan dan 25% responden tidak mengetahui adanya jaminan. 75% responden menyatakan bahwa jaminannya dalam bentuk pelatihan SDM oleh kontraktor, dan 25% responden tidak tahu bentuk jaminannya.

Penerapan dan pengembangan SIM untuk mendukung operasi internal unit kerja akan sustainabel apabila diikuti dengan pengembangan SDM dalam bidang kompetensi yang dibutuhkan oleh masing-masing SIM. Untuk itu, para responden sependapat perlunya kerjasama dengan lembaga pendidikan tinggi dalam bidang *e-gov*. Seperti dikemukakan 25%

responden perlunya SDM berkompetensi analisis SIM, 75% menyatakan perlunya SDM berkompetensi *programmer*, dan 25% responden menyatakan perlunya SDM berkompetensi operator. Selanjutnya 25% responden menyarankan peningkatan kompetensi tersebut melalui tugas belajar, 25% responden menyatakan perlunya tugas belajar sekaligus rekrutmen, dan 50% responden tidak tahu/tidak memberi jawaban.

Dari deskripsi data tersebut menunjukkan bahwa komitmen Pemda Jember sangat kuat untuk menerapkan *e-gov* dengan serius. Hal ini ditunjukkan dengan sudah adanya 7 SIM yang masih digunakan sampai saat ini, sudah ada usaha untuk menjamin keberlanjutan SIM-nya, adanya keinginan untuk melengkapi SIM lainnya yang belum ada, adanya keinginan bekerjasama dengan institusi pendidikan tinggi dalam bidang *e-gov* untuk meningkatkan kompetensi SDM-nya sesuai TUPOKSI-nya yang terkait dengan *e-gov*.

Keandalan Internal Manajemen Pergunaan Waktu, Biaya, Prosedur

Indikator utama keberhasilan penerapan SIM adalah adanya pengurangan waktu, biaya, dan prosedur pelayanan yang dirasakan oleh para *stakeholders*. Menurut responden, 53% diantaranya sudah menyatakan adanya pengurangan pada indikator tersebut, dan 43% tidak mengetahui pengurangan tersebut. Belum ada data secara detail persentase pengurangan yang terjadi pada masing-masing indikator tersebut.

Stakeholder juga mengharapkan dengan penerapan SIM maka akan terjadi pelayanan yang semakin memuaskan. Terdapat 20% responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan sudah memuaskan, dan 80% responden menyatakan tidak tahu/tidak menjawab.

Penerapan SIM akan berdampak pada terjadinya transparansi kebijakan, akuntabilitas, kecepatan pengambilan keputusan, maupun kapasitas pemerintah kepada *stakeholders*. *Stakeholder* yang telah memanfaatkan SIM ini sudah cukup komprehensif karena 47% responden menyatakan sudah dimanfaatkan oleh dunia bisnis, 27% responden menyatakan dimanfaatkan oleh masyarakat, dan 27% responden menyatakan dunia pendidikan. Transparansi kebijakan sudah sangat baik karena 93% responden menyatakan bahwa kebijakan sudah transparan, dan hanya 7% responden menyatakan masih kurang transparan.

Laporan akuntabilitas pemerintah menunjukkan sudah baik, dimana 93% responden menyatakan dilakukan dalam bentuk laporan akhir masa jabatan, dan sudah ada 7% responden menyatakan dilakukan sewaktu-waktu bila dibutuhkan DPRD Jember.

Kapasitas pemerintah menunjukkan semakin membaik karena 87% responden menyatakan bahwa kapasitas pemerintah meningkat, dan bahkan 13% responden menunjukkan sangat meningkat. Kecepatan pengambilan keputusan pemerintah menunjukkan mulai membaik yaitu baru 20% responden menyatakan sudah cepat, 20% responden menyatakan belum ada pengaruhnya, dan 60% responden menyatakan belum tahu pengaruhnya.

Agar SIM berfungsi sebagaimana mestinya, maka diperlukan fasilitas jaringan yang berfungsi dengan baik untuk mengakses SIM melalui intranet (jaringan LAN) maupun internet. Terdapat 53% responden menyatakan bahwa jaringan untuk berkomunikasi online sudah tersedia, dan 47% menyatakan belum tersedia. Data tersebut menunjukkan bahwa pengaruh pemanfaatan SIM relatif sudah baik. Hal itu tercermin dengan adanya pengaruh terhadap internal manajemen pemda Jember seperti penurunan biaya, kecepatan pengambilan keputusan, adanya transparansi kebijakan, peningkatan kualitas pelayanan, peningkatan kapasitas pemerintah, sudah tersedia komunikasi *online*, dan sudah adanya pelayanan eksternal seperti dunia bisnis, masyarakat umum, dan pendidikan. Dengan demikian, penerapan *e-gov* secara komprehensif sudah siap, Namun demikian, karena kemajuan teknologi informasi sangat cepat baik teknologi *hardware* maupun *software*, maka penyesuaian dalam bidang teknologi tersebut tetap harus terus dilakukan. Selain itu, tuntutan kebutuhan *stakeholder* menuntut adanya integrasi SIM secara nasional tidak bisa ditunda lagi, maka semua SIM yang tergabung di pemda Jember harus diintegrasikan, mulai pada lingkup internal, provinsi, maupun nasional. Untuk itu, semua komponen SIM yang ada maupun yang akan dibangun harus mengikuti standar nasional yang saat ini sedang distandarisasi oleh DEPKOMINFO. Selain itu, untuk

mempercepat proses standarisasi tersebut, pemda Jember sebaiknya memiliki tim khusus yang kompeten dalam bidang ICT/*e-gov*.

Hubungan antara Visi, Misi dengan Pemanfaatan *E-Government*

Penerapan dan pengemabangan *e-gov* membutuhkan dasar hukum sebagai dasar pijakan untuk menjamin keberlanjutannya. Salah satu dasar pijakan operasional yang sangat penting yaitu komitmen internal institusi yang dinyatakan dalam visi, misi, dan strategi. Ada keterkaitan antara kebijakan yang mendasari penerapan *e-gov* pada kantor Bupati Jember. Visi, misi dan strategi pemanfaatan dan penerapan *e-gov* menunjukkan sangat kuat karena 100% responden menyatakan bahwa penerapan *e-gov* sudah terkait dengan visi, misi dan strategi pemda Jember.

E-gov membutuhkan sistem pengelolaan yang handal yang dapat menjamin keseluruhan komponen *E-gov* bekerja secara optimal. Pengelolaan *e-gov* sudah menunjukkan adanya komitmen yang kuat secara institusi karena 40% responden menyatakan *e-gov* dikelola oleh badan/dinas infokom, dan 60% responden menyatakan dikelola oleh dinas lain.

Penerapan *e-gov* perlu dukungan surat keputusan/kebijakan. Pengambilan keputusan penerapan *e-gov* menunjukkan adanya adanya pelibatan semua pihak terkait. Hal ini ditunjukkan bahwa 80% responden menyatakan keterlibatan Bupati, 40% responden menyatakan keterlibatan kepala dinas terkait, 40% responden menyatakan keterlibatan pihak luar, dan 100% responden menyatakan adanya persetujuan DPR.

Pemanfaatan *e-gov* yang baik apabila berfungsi secara konsisten dan berkelanjutan, ada pihak yang bertanggung jawab memelihara dan mengembangkannya, dan didukung dengan dasar hukum yang kuat. Pemanfaatan *e-gov* masih berfungsi sampai saat ini dengan baik, hal ini ditunjukkan bahwa 60% responden menyatakan masih berfungsi sebagaimana mestinya, 20% responden menyatakan kurang berfungsi, dan hanya 20% responden yang menyatakan tidak berfungsi sama sekali. Menurut responden sebaiknya *e-gov* dipelihara dan dikembangkan oleh pihak luar yaitu Vendor. Semua responden menyatakan bahwa dasar hukum pemanfaatan *e-gov* adalah melalui kontrak kerja, dan menurut responden, agar *e-gov* dapat dikembangkan secara berkelanjutan, maka diperlukan dasar hukum yang kuat yang diatur dalam PERDA dan didampingi konsultan ahli dan tim IT.

Data tersebut menunjukkan bahwa penerapan dan pengembangan *e-gov* sudah dilandasi oleh kebijakan yang kuat. Hal ini tercermin dengan adanya penjabaran secara eksplisit dalam visi, misi, dan strategi dalam PERDA kabupaten Jember

Simpulan

Dari hasil kajian berdasarkan pembahasan dan analisis data sekunder yang terkait dengan *e-gov* dan data primer melalui wawancara atau kuesioner, dan pengamatan pada lokasi kajian, maka disimpulkan bahwa: (1) pemanfaatan dan pengembangan pilar penggunaan teknologi sebagai infrastruktur pendukung *e-gov* sudah cukup memadai; (2) jangkauan aplikasi *e-gov* sebagai bagian dari pilar operasi internal masih terhambat, baik dari dalam pilar operasi internal itu sendiri, maupun dari pilar penggunaan teknologi seperti yang disebutkan di atas. Akibatnya jangkauannya masih sangat terbatas pada lingkup SKPD penanggung jawab SIM masing-masing; dan (3) aktor pendukung *e-gov* yang paling kuat adalah, bahwa *e-gov* dibangun berdasarkan visi, misi, dan strategi dan program yang sudah ada dalam Perda, baik tersurat. Namun faktor penghambatnya adalah karena belum didukung oleh: (1) sistem pengelolaan yang tertuang dalam *standard operating procedure* (SOP) penerapan *e-gov*, jumlah maupun kompetensi SDM yang dapat mendukung penerapan *e-gov*.

Daftar Pustaka

- Batinggi, A (2004) Pembangunan Aspek E-Government di Kabupaten/Kota Se Sulawesi Selatan. Makalah tidak diterbitkan.
- Bastian (2003) Pengembangan E-Government di Indonesia. Harian Sinar Harapan.
- Dwiyanto, A (2006) Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta:

UGM-Press.

- Indrajit, ER (2005) E-Government, In Action. Yogyakarta: Andi Offset.
- Lukman, S (2004) Manajemen Kualitas Pelayanan., Jakarta: LAN.
- Mustafadidjaya, AR (2003) Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia. Jakarta: (SANKRI), LAN.
- Osborne, D & Gaebler, T (1993) Reinventing Government. Reading (MA): Addison-Wesley Publishing Company, Inc.
- Osborne, D & Plastrik, P (2004) Memangkas Birokrasi: Lima strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha: Penerjemah: Abdul Rosyid & Ramelan. Jakarta: PPM.
- Prasjo, E (2006) Kinerja Pelayanan Publik. Jakarta: Yappika.
- Tjokroamidjojo, B (2004) Reformasi Nasional Penyelenggaraan Good Governance dan Mewujudkan Masyarakat Madani. Jakarta: STIA-LAN.
- Sugiyono (2002) Metode Penelitian Administrasi, Bandung: Alfa Beta.