

**Kinerja Pemerintah Daerah :
Akankah berbeda Setelah Penerapan E-Government?
Drs. Suparno, M.Si**

Abstrak

Melalui Instruksi Presiden No. 6/2001 tgl. 24 April 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) Inisiatif E-Government di Indonesia telah diperkenalkan. Melalui E-Government ditekankan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Tujuan dari e-Government diperkenalkan dengan tujuan yang berbeda di kantor-kantor pemerintahan. Administrasi publik merupakan salah satu tempat dimana teknologi Informasi dapat berperan serta menjadi media bagi masyarakat untuk memperoleh layanan dari pemerintah yang berupa pelayanan yang mendasar dan mensimplifikasi hubungan antar pemerintah dan masyarakat.

Teknologi informasi merupakan salah satu cara untuk mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan di daerah. Kondisi saat ini dapat digambarkan bahwa pelayanan public dan penyelenggaraan pemerintahan tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan. Pelayanan public dan respon pemerintah kurang cepat dalam menghadapi berbagai fenomena dan permasalahan yang dihadapi. Setelah diterapkan e-government kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah khususnya dalam pelayanan kepada masyarakat meningkat. Penerapan e-government mendesak untuk segera dilaksanakan terutama dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan public sudah banyak yang berbasis technology informasi namun demikian sampai dengan saat ini belum mampu meningkatkan kinerja aparatur. Peningkatan e-government berpengaruh langsung pada peningkatan pelayanan public pada gilirannya akan berberpengaruh pada peningkatan kinerja. Namun berdasarkan kajian di atas dapat disimpulkan bahwa setelah adanya e-government kinerja pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan belum berubah atau berubah sebelum seperti yang diharapkan. Kinerja E-government di Kabupaten/Kota di Jawa Tengah belum sesuai dengan harapan. Banyak e-government blum mampu sepenuhnya menunjang peningkatan kinerja penyelenggaraan pemerintahan.

Rekomendasi : Berdasarkan tulisan ini rekomendasi yang diperoleh adalah:

- a. Peningkatan kinerja pemerintah tidak dapat hanya mengandalkan e-government namun juga harus diikuti oleh peningkatan kompetensi aparatur.
- b. Pengembangan e-government sangat berpengaruh pada peningkatan pelayanan public oleh karena itu pengembangan e_government harus ditempatkan pada skala prioritas dengan pengalokasian dana yang cukup dilaksanakan secara bertahap.
- c. Untuk mendukung peningkatan kinerja e-government perlu didukung oleh peningkatan kinerja aparatur.
- d. Peningkatan akuntabilitas, transparansi, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan melalui operasionalisasi e-government harus didukung oleh perubahan mindset dari aparatur sehingga dalam benar-benar memberikan pelayanan yang professional kepada masyarakat.

Kata kunci: *Governance*, E-Government, Kinerja

A. Pendahuluan

Mewujudkan sistem pemerintahan yang baik dan akuntabel serta mampu memberikan pelayanan yang baik erhdap masyarakat merupakan tujuan dari sebuah pelayanan pemerintah atau sering di sebut sebagai *Good Governence*. Dalam bahasa Indonesia *Governance*, diartikan sebagai tata pemerintahan, yaitu penggunaan wewenang ekonomi, politik dan administrasi guna mengelola segala urusan negara pada berbagai tingkatan. Tata pemerintahan meliputi seluruh rangkaian atau mekanisme, proses dan lembaga-lembaga dimana warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan menjembatani perbedaan-perbedaan diantara mereka.

Pengertian lain dari *governance* adalah mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan pengaruh sector negara dan sector non-pemerintah dalam suatu usaha kolektif. Berdasarkan definisi tersebut terlihat bahawa banyak aktor yang terlibat dimana tidak ada yang sangat dominan yang menentukan gerak aktor lain. Dari terminology *governance ini*, pesan pertama adalah memberikan bantahan bahwa pemahaman formal tentang bekerjanya institusi-institusi negara. *Governance* tidak menolak bahwa didalam masyarakat terdapat banyak pusat pengambilan keputusan yang bekerja pada tingkat yang berbeda.

E-government adalah penggunaan teknologi informasi dalam pengelolaan urusan-urusan negara pada semua tingkatan pemerintahan. Dengan demikian teknologi informasi digunakan pada seluruh mekanisme proses dan lembaga-lembaga dimana warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan menjembatani perbedaan-perbedaan mereka serta digunakan pada pelayananan kepada masyarakat.

Namun demikian, Hirozaku Okumura mengatakan “ *Moreover, e- government does not happen just because a government buys more computers and puts up a website. While online service delivery can be more efficient and less costly than other channels, cost savings and service improvements are not automatic. E- government is a process that requires planning, sustained dedication of resources and political will.* Lebih lanjut dikatakan bahwa

e-government adalah *Every public activities by government using ICT*. Dengan demikian e-government adalah penggunaan teknologi komunikasi informasi (ITC) dalam setiap aktivitas penyelenggaraan Negara termasuk di dalamnya adalah pelayanan public.

Beberapa pakar pemerintahan sangat kuat menyatakan bahwa teknologi informasi memiliki kapabilitas untuk meningkatkan kinerja pemerintahan. Misalnya, *Fountain (2002:45) in writing about the role of IT in government, argues that "Technology is a catalyst for social, economic and political change at the levels of the individual, group, organization and institution."* Peningkatan kinerja pemerintah daerah bukan satu-satunya disebabkan oleh e-government, namun demikian e-government merupakan factor penting yang mendukung peningkatan kinerja. Melalui e-government diharapkan kinerja pemerintah semakin transparan, akuntabel, efektif dan efisien.

Dari 35 Kabupaten/Kota Di Jawa Tengah belum ada satupun Kabupaten/Kota yang sepenuhnya dalam penyelenggaraan pemerintahannya berbasis teknologi informasi. Belum semua menggunakan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

B. Permasalahan

Dalam perjalanan pemerintahan di Indonesia telah terjadi perubahan besar pada tahun 1998. Pada tahun tersebut reformasi telah digulirkan. Perubahan system pemerintahan secara revolusioner digulirkan dengan dikeluarkannya Undang-Undang No. 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah. Dan pada tahun 2004 diganti dengan UU No 32 tahun 2004. Dengan lahirnya Undang-undang tersebut, terjadi perubahan tata pemerintahan di tingkat daerah. Seiring dengan bergulirnya reformasi, maka penyelenggaraan pemerintahan daerah juga mengalami reformasi.

Reformasi tersebut menyangkut system, lembaga dan individu. Sistem dan Mekanisme penyelenggaraan pemerintah daerah berubah cukup drastis dibandingkan dengan sebelumnya. Perubahan system dan mekanisme penyelenggaraan pemerintahan daerah mulai dari perencanaan sampai dengan evaluasi termasuk dalam pengelolaan keuangan daerah. Perkembangan penyelenggaraan pemerintahan di daerah menunjukkan perkembangan yang cukup baik, apalagi dengan diterbitkannya PP No. 3 tahun 2007 tentang Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah.

Transparansi dan akuntabilitas serta efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan sebagai salah satu agenda reformasi di pemerintahan daerah belum bisa berjalan optimal. Hal ini terbukti bahwa masih banyak kasus korupsi di daerah, walaupun peraturan tentang transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dan pengelolaan keuangan daerah terus diupayakan.

Menurut Agus Dwiyanto, (2011) belum optimalnya reformasi birokrasi di tingkat Pusat maupun Daerah, disebabkan oleh belum dimilikinya kebijakan reformasi yang visioner, holistic, koheren dan serius untuk membenahi birokrasi. Menurut Agus Indonesia Gagal merumuskan kebijakan birokrasi. Diyakini bahwa banyak lembaga birokrasi yang tidak lagi relevan dengan kondisi saat ini dan harus segera diubah atau diganti sesuai dengan kebutuhan saat ini. Transformasi dan perubahan tersebut perlu didukung dengan dukungan teknologi informasi yang memadai.

Teknologi informasi merupakan salah satu upaya untuk mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan di daerah. Kondisi saat ini dapat digambarkan bahwa pelayanan public dan penyelenggaraan pemerintahan tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan. Pelayanan public dan respon pemerintah kurang cepat dalam menghadapi berbagai fenomena dan permasalahan yang dihadapi.

Samodra Wibawa, (2006) menyebutkan : “ Banyak kabupaten/Kota yang berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya dengan mengembangkan Unit Pelayanan Terpadu atau mendelegasikan sehingga proses pelayanan lebih cepat dan mudah. Meskipun demikian, masih banyak juga fenomena pelayanan umum yang kondisinya masih jauh dari kelayakan, berkurangnya besaran alokasi anggaran, ketidakpastian pelayanan baik dalam hal biaya, waktu, dan prosedur pelayanan sehingga masih banyak dijumpai praktek pungutan liar dan diskriminasi pelayanan. Pada umumnya, kualitas pelayanan publik masih belum bertambah secara signifikan. Selain, itu masih ada birokrasi yang melakukan pemerasan kepada warga. Pemeo “ Jika ada uang segala urusan lancar” masih menjadi adagium di banyak tempat. Dalam penyelenggaraan pelayanan masih banyak dijumpai praktik diskriminasi pelayanan karena faktor pertemanan, afiliasi politik maupun etnis.

Menurut Ismail Mohammad, kualitas pelayanan public di tingkat pemerintah daerah masih belum optimal. Pelayanan public tidak responsive, tidak transparan, tidak tepat waktu

dan lain sebagainya. Kondisi ini menimbulkan ketidak puasan masyarakat yang pada gilirannya akan mempengaruhi kredibilitas penyelenggaraan pemerintahan.

Berdasarkan survey yang telah dilakukan UGM pada tahun 2002, diperoleh hasil bahwa apabila dilihat dari sisi efisiensi dan efektivitas, responsivitas, kesamaan perlakuan dan besar kecilnya rente birokrasi masih jauh dari yang diharapkan, namun secara umum stakeholders menilai bahwa kualitas pelayanan publik mengalami perbaikan setelah diberlakukannya otonomi daerah. Oleh sebab itu, dengan memperbandingkan usaha-usaha telah ditempuh oleh pemerintah dengan kondisi pelayanan publik yang dituntut dalam era desentralisasi, menunjukkan bahwa apa yang telah diupayakan pemerintah masih belum secara optimal memberikan kontribusi bagi perbaikan kualitas pelayanan publik itu sendiri; bahkan birokrasi pelayanan publik masih belum mampu menyelenggarakan pelayanan yang adil dan non-partisan.

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain kompetensi aparat, kualitas peralatan, budaya birokrasi dan sebagainya. Kompetensi aparat birokrasi merupakan akumulasi dari sejumlah sub-variabel seperti tingkat pendidikan, jumlah tahun pengalaman kerja dan variasi pelatihan yang telah diterima. Sedangkan kualitas dan kuantitas peralatan yang digunakan akan mempengaruhi prosedur, kecepatan proses dan kualitas keluaran (output) yang akan dihasilkan. Kurang responsivnya kinerja pemerintah daerah dalam pelayanan public lebih disebabkan oleh kurangnya dukungan teknologi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi informasi atau yang lebih dikenal dengan istilah e-government belum terlaksana optimal.

Permasalahan yang berkembang berikutnya adalah sebelum menggunakan atau memanfaatkan teknologi informasi (e-government) kinerja pemerintah daerah belum optimal dalam penyelenggaraan pelayanan public, apakah setelah diterapkan e-government kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah khususnya dalam pelayanan kepada masyarakat meningkat?

C. Pembahasan

Teknologi informasi governance adalah sebuah konsep yang berasal dan berkembang dari sektor swasta, yang kemudian penggunaan Teknologi Informasi diadopsi oleh sektor

publik organisasi-organisasi pemerintahan yang harus banyak melakukan perbaikan pelayanan bagi masyarakat.

Berdasarkan definisi World Bank, e-government adalah penerapan/penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah (seperti : Wide Area Network, Internet dan mobile computing) yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan. (www.worldbank.org). Sumberdaya utama didalam mendukung penerapan e-government salah satunya penggunaan teknologi berupa media internet untuk melakukan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik yang semakin baik dengan cara yang berorientasi pada pelayanan masyarakat.

Peranan teknologi informasi pada Governance sangat diperlukan dalam pencapaian tujuan suatu organisasi yang mengadopsi Teknologi Informasi (IT). Seperti fungsi-fungsi manajemen lainnya pada organisasi publik, maka teknologi informasi Governance yang pada intinya adalah bagaimana mengelola penggunaan teknologi informasi untuk menghasilkan output yang optimal dalam organisasi, membantu proses pengambilan keputusan dan membantu proses pemecahan masalah – juga harus dilakukan. Prinsip-prinsip teknologi informasi Governance harus dilaksanakan secara terintegrasi, sebagaimana fungsi-fungsi manajemen dilaksanakan secara sistemik dilaksanakan pada sebuah organisasi publik.

Pengertian teknologi informasi Governance menurut Weill dan Ross (2004:2) adalah keputusan-keputusan yang diambil, yang memastikan adanya alokasi penggunaan teknologi informasi dalam strategi-strategi organisasi yang bersangkutan. Teknologi Informasi Governance merefleksikan adanya penerapan prinsip-prinsip organisasi dengan memfokuskan pada kegiatan manajemen dan penggunaan teknologi informasi untuk pencapaian organisasi.

Dengan demikian, teknologi informasi governance pada dasarnya mencakup pembuatan keputusan, akuntabilitas pelaksanaan kegiatan penggunaan teknologi informasi, siapa yang mengambil keputusan, dan memanje proses pembuatan dan melaksanakan keputusan-keputusan yang berkaitan dengan teknologi informasi. Bidang cakupan teknologi informasi governance sektor publik meliputi keputusan pemerintah yang menentukan siapa yang berwenang dan bertanggungjawab dalam pembuatan keputusan tentang berapa jumlah

investasi yang dapat dilakukan pada sektor publik X dengan memanfaatkan teknologi informasi.

Efektifitas teknologi informasi governance tercermin pada penggunaan teknologi informasi pada organisasi yang mampu memberi peningkatan dan mensinergikan antara penggunaan teknologi informasi dengan visi, misi, tujuan dan nilai organisasi yang bersangkutan. Penerapan teknologi informasi juga sebagai pendukung dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan public.

Menurut Vincent Gospers (1998) Ada 10 (sepuluh) dimensi karakteristik atau atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa pelayanan publik, menurut Vincent Gospersz:

1. “Kepastian waktu pelayanan.

Ketepatan waktu yang diharapkan berkaitan dengan waktu proses atau penyelesaian, pengiriman, penyerahan, pemberian jaminan atau garansi dan menanggapi keluhan.

2. Akurasi pelayanan.

Akurasi pelayanan berkaitan berkaitan dengan realibilitas pelayanan, bebas dari kesalahan-kesalahan.

3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.

Personel yang berada di garis depan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan. Sentuhan pribadi yang menyenangkan tercermin melalui penampilan, bahasa tubuh, dan bahasa tutur yang sopan, ramah, ceria, lincah, dan gesit.

4. Tanggung jawab.

Bertanggung jawab dalam menerima pesan atau permintaan dan penanganan keluhan pelanggan eksternal.

5. Kelengkapan.

Kelengkapan pelayanan menyangkut lingkup (cakupan) pelayanan, ketersediaan sarana pendukung, dan pelayanan koplementer.

6. Kemudahan mendapatkan pelayanan

Kemudahan mendapatkan pelayanan berkaitan dengan banyaknya outlet, petugas yang melayani, dan fasilitas pendukung.

7. Variasi model pelayanan

Variasi model pelayanan ini berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola – pola baru pelayanan, futuristik pelayanan.

8. Pelayanan pribadi.

Pelayanan pribadi berkaitan dengan kemampuan dalam memberikan, menanggapi kebutuhan khas.

9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.

Kenyamanan pelayanan berkaitan dengan ruang tunggu atau tempat pelayanan, kemudahan, ketersediaan data atau informasi dan petunjuk-petunjuk.

10. Atribut pendukung pelayanan.

Atribut pendukung pelayanan, dapat berupa ruang tunggu yang cukup AC, bahan bacaan, TV, musik dan kebersihan lingkungan” (TB Sianipar, Lembaga Administrasi Negara, 2000)

Beberapa kelemahan penyelenggaraan pelayanan public, dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, antara lain:

- a. *Kurang responsif.* Kurangnya responsifitas terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, sejak pada tingkatan petugas pelayanan (*front line*) sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
- b. *Kurang informatif.* Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
- c. *Kurang accessible.* Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
- d. *Kurang koordinasi.* Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
- e. *Birokratis.* Pelayanan (khususnya pelayanan perijinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama. Dalam kaitan dengan penyelesaian

masalah pelayanan, kemungkinan staf pelayanan (*front line staff*) untuk dapat menyelesaikan masalah sangat kecil, dan dilain pihak kemungkinan masyarakat untuk bertemu dengan penanggungjawab pelayanan, dalam rangka menyelesaikan masalah yang terjadi ketika pelayanan diberikan, juga sangat sulit. Akibatnya, berbagai masalah pelayanan memerlukan waktu yang lama untuk diselesaikan.

- f. *Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat.* Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/ aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
- g. *Inefisien.* Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perijinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan. (Ismail Mohammad, 2004)

Yang menjadi tujuan utama dalam pelaksanaan e-Government adalah untuk menciptakan *customer online* dan bukan *in-line*. Penerapan e-Government dimaksudkan agar dapat memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan antrian panjang hanya untuk memperoleh pelayanan yang sangat sederhana, yang pada akhirnya akan mendukung mendukung *good governance*. Penggunaan teknologi akan memberi kemudahan masyarakat untuk mengakses informasi dan dapat meminimalisir beban biaya lebih dengan cara meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik. Dengan e-Government dapat meningkatkan peran dan partisipasi publik dimana terbuka kemungkinan masyarakat untuk terlibat aktif dalam pengambilan keputusan/kebijakan oleh pemerintah. Implementasi e-Government juga dapat meningkatkan produktifitas dan efisiensi birokrasi serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Terciptanya interaksi yang ramah, nyaman, transparan dan murah antara pemerintah dan masyarakat (G2C-government to citizens), pemerintah dan perusahaan bisnis (G2B-government to business enterprises) dan hubungan antar pemerintah (G2G-inter-agency relationship) adalah merupakan konsep dasar dari penerapan e-Government.

Melalui Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tanggal 24 April 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) Inisiatif e-Government di Indonesia

dinyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Pada kantor-kantor pemerintahan e-Government wajib diterapkan dengan tujuan yang berbeda. Administrasi publik adalah salah satu wilayah untuk dapat diaksesnya internet oleh semua masyarakat yang berupa pelayanan yang mendasar dan mensimplifikasi hubungan antar masyarakat dan pemerintah.

Dengan *e-Government* layanan yang disediakan melalui internet terbagi dalam beberapa tingkatan yaitu penyediaan informasi, interaksi satu arah, interaksi dua arah dan transaksi yang berarti pelayanan elektronik secara penuh. Layanan interaksi satu arah berupa fasilitas men-download formulir yang dibutuhkan, sedangkan interaksi dua arah. Contohnya adalah pemrosesan / pengumpulan formulir secara online.

Pelaksanaan E-Government di Indonesia belum sepenuhnya dapat berjalan, umumnya barulah pada tahap pemberian informasi atau publikasi situs oleh pemerintah. Berdasarkan data pada Maret 2002 tercatat 369 kantor pemerintahan sudah membuka situs mereka. Dari jumlah tersebut 24% dari beberapa situs yang ada gagal mempertahankan kelangsungan waktu operasi disebabkan oleh terbatasnya anggaran. Saat ini tinggal 85 situs yang masih beroperasi dengan pilihan yang lengkap. (Jakarta Post, 15 Januari 2003).

Sebagai penekanan adalah bahwa e-Government bukanlah sekedar publikasi situs oleh pemerintah, namun upaya bagaimana pemerintah memberikan layanan hingga tahap *full-electronic delivery service*.

Dengan mengakses situs institusi publik di Indonesia yang dapat dilakukan secara langsung maupun diakses melalui *entry point* lembaga publik Indonesia www.indonesia.go.id masyarakat dapat memperoleh informasi pengunjung, dan juga dapat mengakses secara langsung beberapa situs institusi publik dan media.

Pelayanan pendaftaran warga negara antar lain pendaftaran kelahiran, pernikahan dan penggantian alamat, perhitungan pajak (pajak perusahaan, pajak penghasilan, dan custom duties), perizinan kendaraan, pendaftaran bisnis, perizinan kendaraan dll, merupakan contoh-contoh penerapan e-Government di seluruh dunia saat ini

Dalam tulisan Windraty Siallagan (2005) disebutkan bahwa sebagai studi komparatif, dapat kita simak penerapan e-Government di negara-negara Uni Eropa. Salah satu komunitas yang telah menerapkan e-Government dengan sukses adalah Uni Eropa. Hanya ada

beberapa Negara seperti Amerika, Canada & Singapura yang telah mengungguli Uni Eropa dalam area e-Government. Saat ini Uni Eropa telah memiliki official *website* yang cukup modern, sehingga setiap masyarakat dapat melakukan akses informasi terbaru dan kebijakan serta dasar hukum kebijakan pemerintah tersebut. Melalui fasilitas *chatting* (www.europa.eu.int), pada saat tertentu masyarakat bahkan dapat berinteraksi langsung dengan para pengambil keputusan. Dengan kapasitas portal yang sangat besar, masyarakat dapat melamar pekerjaan serta magang di institusi tersebut, disamping beberapa fasilitas yang dapat diperoleh melalui portalnya. Dalam rangka memotivasi *public service* pada pelaksanaan e-Government, *e-Europe awards* (www.e-europeawards.org) dilaksanakan dalam rangka memfasilitasi *sharing experience* dan *mutual learning* antar anggota Uni Eropa.

Di negara-negara Uni Eropa e-Government telah memfasilitas layanan kepada masyarakatnya berupa akses langsung ke portal pemerintahan negara anggota dan negara aplikan serta negara Eropa lainnya. Misalnya di Negara Belanda telah diterapkan administrasi bea cukai yang dilaksanakan secara online sehingga dapat dikontrol dan meminimalisir kemungkinan terjadinya kasus suap. Sedangkan di Inggris aplikasi dan pembaharuan paspor secara online sudah dapat dinikmati oleh warga negaranya. Di negara Perancis, pembayaran kembali biaya yang dikeluarkan untuk biaya pengobatan oleh perusahaan asuransi telah dapat dilakukan secara online. Layanan on line telah disediakan pemerintah daerah Bonn di Jerman berupa pendaftaran Taman Kanak-Kanak. Masyarakat di kota tersebut, melalui portal online-nya dapat memperoleh akses informasi mengenai seluruh TK di kota itu dan orang tua murid dapat melakukan pendaftaran secara langsung untuk melalui telepon.

Menurut Windraty Siallagan (2005) Penerapan *benchmarking* process dan *best practice dissemination* Uni Eropa telah membuahkan hasil yang cukup fantastis. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Cap Gemini Ernst & Young terhadap penerapan eGovernment di Eropa diperoleh bahwa 5 negara (Denmark, Perancis, Italia, Swedia dan Finlandia) telah berhasil menerapkan layanan on line secara penuh untuk beberapa jenis pelayanan seperti pajak pendapatan. Survei tersebut juga menunjukkan bahwa 86 % pelayanan publik di Uni Eropa telah tersedia secara online.

Suksesnya e-Government di Eropa adalah sebagai bentuk kontribusi kebijakan publik yang sesuai dengan karakteristik e-Government itu sendiri. *Soft policy* berupa kebijakan *Open Method Coordination* pada e-Government Eropa yang dimulai dengan visi yang luas

dan jelas dan diikuti dengan *dissemination*, proses *benchmarking*, monitoring berkala, evaluasi dan review secara pasangan dan diorganisir sebagai proses pembelajaran mutual terbukti sukses dalam rangka melaksanakan e-Government di Eropa.

Apabila kita mencermati uraian di atas dan memperhatikan kondisi yang ada, penerapan e-Government di Indonesia menghadapi beberapa tantangan khususnya yang dihadapi oleh organisasi pemerintah. Salah satu tantangannya adalah masalah kesiapan sumber daya manusia terhadap perkembangan teknologi. Kesiapan pegawai terhadap perkembangan teknologi akan sangat mendukung penerapan e-Government. Untuk menghadapi kondisi tersebut pegawai harus mau belajar dan mampu menanggapi perubahan (*manage change*). Selain kesiapan pegawai penerapan e-Government membutuhkan adanya perubahan dalam organisasi dan dukungan ketrampilan baru.

Sebagai contoh yang berhasil menerapkan e-Government Negara – negara Uni Eropa mendefinisikan e-Government bukan hanya sekedar penggunaan teknologi informasi melainkan penggunaan teknologi informasi yang juga dikombinasikan dengan perubahan organisasi dan ketrampilan baru dalam rangka memperbaiki pelayanan publik dan proses demokrasi dan mendukung kebijakan publik. Organisasi pemerintahan yang ada di Indonesia harus ditata ulang agar penerapan e-Government dapat terlaksana secara efektif.. Praktek KKN yang sudah membudaya akan menghambat kesiapan dalam mempermudah akses publik melalui informasi. Apabila KKN masih tumbuh subur, maka akan selalu ada oknum yang akan mempergunakan kesempatan dengan mempersulit mendapatkan informasi untuk mendapatkan keuntungan pribadi. Dengan hilangnya praktek korupsi maka akan memangkas ongkos ekonomi yang harus ditanggung masyarakat dan penerapan e-Government akan lebih mudah untuk diterapkan. Dalam penerapan e-Government, bukan hanya persoalan teknologi yang ditonjolkan, tetapi harus ada perubahan budaya dengan budaya melayani dan memomorsatukan masyarakat atau *e-Government is not just about technology but change of culture*.

Salah satu tantangan dalam penerapan e-Government adalah infrastruktur yang belum memadai termasuk kurangnya tempat akses umum, seperti stand atau kios umum dengan tingkat penetrasi internet yang tinggi. Pada tahun 2001 penetrasi internet baru mencapai 1,9 juta penduduk atau 7,6 persen dari seluruh populasi Indonesia. Sampai dengan tahun 2002 persentasi penggunaan internet di Indonesia sangatlah rendah dengan 667.000

jumlah pelanggan internet dan 4.500.000 pengguna komputer dan telepon. Rendahnya tingkat penetrasi ini juga merupakan suatu kendala. (Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia/APJII).

Sebagai pembanding di Eropa, meskipun belum secara merata pada seluruh negara Eropa, beberapa negara seperti Belanda, Swedia dan Denmark internet akses pada rumah tangga sudah mencapai 60 % dengan rata-rata akses internet rumah tangga di 15 negara Uni Eropa sekitar 40 %. Secara keseluruhan penetrasi internet di Uni Eropa telah mencapai 40,4 % pada Juni 2002. (Sumber : Eurobarometer). Angka-angka tersebut telah memudahkan jalan untuk suksesnya implementasi e-Government di Eropa. Keterbatasan infrastruktur sangat berkaitan dengan terbatasnya anggaran pemerintah dan masalah sosial lain seperti pemerataan dan kependudukan. Pemerintah menghadapi keterbatasan dalam menyediakan tempat akses gratis bagi masyarakat, hal tersebut menjadi hambatan dalam penyediaan pelayanan e-Government secara optimal.

Untuk mengatasi hambatan tersebut, Pemerintah perlu mengupayakan peningkatan kualitas SDM, misalnya dengan pelatihan bagi para pegawai pemerintahan mengenai teknologi untuk mengantisipasi berkembangnya teknologi secara cepat. Berkenaan dengan kendala kultural (*cultural barriers*) yang ada, maka komitmen dari pegawai publik untuk mau membagi informasi serta memperlakukan masyarakat seperti "pelanggan" menjadi ukuran kesiapan Indonesia. Mal praktek seperti KKN di Indonesia merupakan salah satu kendala budaya dalam pelaksanaan e-Government, sehingga praktek tersebut secara perlahan-lahan harus dihapuskan. Harus dihapuskan kebiasaan oknum-oknum yang mengambil kesempatan/keuntungan dengan mempersulit masyarakat untuk mendapatkan informasi. Dalam penerapan e-Government harus disertai dengan kajian kebijakan atau *policy* apa yang digunakan dalam rangka pelaksanaan e-Government di Indonesia. Keseragaman dasar hukum/maupun landasan pelaksanaan yang jelas diperlukan dalam mengimplementasikan e-Government. Selain kebijakan tersebut lebih lanjut harus ditetapkan dasar hukum / petunjuk teknis penerapan e-Government atau *cyber law*.

Pelayanan online dalam e-Government bukan hanya meningkatkan kinerja sector public, tetapi lebih dari itu juga memberi kontribusi pada kemajuan ekonomi dan sosial suatu negara. Pada era globalisasi ini penerapan e-Government sangat penting karena telah memodernisasi pemerintahan publik di seluruh dunia dan juga hubungan antara pemerintahan

atau negara. Contohnya di beberapa negara di Asia e-Government-nya telah digunakan dalam melaksanakan hubungan antar Negara. Berkenaan dengan tujuan yang akan dicapai, Indonesia harus segera mengimplementasikan *e-Government*, karena saat ini *e-Government* sudah menjadi suatu keharusan untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih baik.

Heinrichs (2003), mengatakan: Much of the literature on information technology as instruments of administrative reform claims that IT has the potential for dramatically changing organizations. The problem with this argument is that it is almost never backed up by evidence. Proponents of the reform position recognize this point, but they respond with the claim that the potential of IT is not being realized because top managers fail to utilize the technology properly: they fail to "distribute" the technology efficiently, "empower" lower level staff, "re-engineer" the organization along with computerization efforts, and become hands-on "knowledge executives" themselves. This complaint has merit; much of the benefit IT could bring to organizations is lost due to poor management. However, this does not explain the failure of the reform hypothesis. It merely shifts the argument onto different grounds. We argue that the reform hypothesis is fundamentally misguided because it assumes that organizational elites want their organizations to change, and that they are willing to use IT to accomplish such change. The empirical evidence suggests that IT has been used most often to reinforce existing organizational arrangements and power distributions, and that this trend will continue into the foreseeable future (Fountain, 2001, 2002; Holden, 2003). For example,

Fountain (2002) initially assumed that the Internet "...would overwhelm organizational forms and individual resistance and...would lead to rapid organizational change." However, after researching the use of the Internet in US federal agencies, she concluded that "...even the most innovative uses of IT typically work at the surface of operations and boundary-spanning processes are accepted because they leave the deep structure of political relationships intact."

Dari pendapat Heinrich tersebut terlihat bahwa perubahan technology dalam penyelenggaraan organisasi sangat penting yang membawa perubahan dramatic. Namun demikian perubahan tersebut tidak didukung dengan peningkatan kepercayaan. Sebagaimana pendapat yang telah di uraikan sebelumnya, perangkat teknologi yang modern perlu didukung oleh perangkat aparatur yang memadai dan kompeten dalam menjalankan dan mengoperasikan teknologi tersebut. Kendala kompetensi aparatur pemerintah daerah memang sudah disadari sepenuhnya sehingga penyelenggaraan pelayanan berbasis technology informasi diupayakan didukung dengan sumberdaya manusia yang handal.

Penyelenggaraan pemerintahan terutama dalam pelayanan kepada masyarakat sudah ada beberapa yang berbasis TI, seperti Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), Layanan Pengadaan Barang dan Jasa Secara Elektronik (LPSE), Sistem Informasi Pendidikan Nasional (SISDIKNAS), Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor On line (Samsat Online),

Pelayanan perpanjangan Surat Ijin Mengemudi (SIM) On line, Sistem pengendalian dan pengawasan pembangunan daerah (SISBANGDA) sudah dilaksanakan oleh pemerintah daerah. Pengadaan system informasi tersebut dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat selain juga masing-masing kabupaten/kota di Jawa Tengah sudah memiliki website.

System yang telah terbangun dan tersusun beserta mekanismenya belum mampu secara signifikan meningkatkan kinerja pemerintah. Pengadaan portal informasi dan juga pelayanan secara online belum sepenuhnya berjalan atau belum berjalan optimal. Ada beberapa sebab mengapa dengan adanya pelayanan berbasis IT, namun kinerja pemerintah belum meningkat. Sebab yang **pertama** adalah, luasnya jangkauan wilayah kabupaten di Jawa Tengah menyebabkan pelayanan on line sampai ke tingkat pelosok kecamatan atau desa belum dapat dilaksanakan. Biaya yang harus disediakan oleh pemerintah Kabupaten/Kota cukup besar. Sebaliknya kemampuan keuangan kabupaten/kota relative rendah. Proporsi Belanja Tidak Langsung dengan Belanja Langsung Kabupaten/Kota di Jawa Tengah rata-rata sebesar 65%:35%, artinya Belanja yang dialokasikan untuk belanja pegawai, pemeliharaan dan perawatan, operasional pemerintahan sebesar rata-rata 65%, sedangkan alokasi APBD yang digunakan untuk membiayai pembangunan hanya berkisar 35% saja. Proposi tersebut bertambah kecil karena alokasi dana di urusan pendidikan sesuai amanat undang-undang harus 20% dari APBD. Akibatnya pembiayaan perangkat lunak dan perangkat keras penyediaan pelayanan on line tidak dapat dilaksanakan secara optimal. **Kedua**, kesiapan pemerintah daerah dalam menyediakan aparatur yang kompeten lemah. Peningkatan kapasitas aparatur terkendala oleh promosi dan mutasi pegawai. Pegawai yang pandai dan kompeten dalam mengoperasikan perangkat lunak system informasi harus dipindah karena promosi atau mutasi ke tempat yang sama sekali berbeda dengan posisi sebelumnya, akibatnya kompetensi aparat tersebut menurun dan tempat yang ditinggalkan juga diisi oleh orang yg belum kompeten; **Ketiga**, Mindset aparatur belum benar-benar menempatkan dirinya sebagai pelayanan masyarakat sehingga mereka cenderung kurang responsive dan kurang inovasi dalam bekerja. Perangkat lunak yang ada tidak dirawat dengan baik atau dioperasikan dengan sehingga setelah beberapa tahun atau setelah proyek selesai perangkat tersebut kurang optimal bekerjanya.

Penyelenggaraan e-government hanya merupakan alat yang mendukung penyelenggaraan pemerintah. Kunci utama beroperasinya e-gov adalah siapa yang mengoperasikannya. Operasi e-gov adalah orang-orang yang memahami teknologi informasi oleh karena itu yang penting adalah aparat yang handal yang mampu mengoperasikan TI yang telah disusun. Secanggih apapun e-gov yang telah dibangun tetapi yang operasionalnya tidak kompeten maka hasilnya tidak optimal bahkan tidak berfungsi.

Kinerja pemerintah Daerah lebih banyak dipengaruhi oleh sikap dan perilaku serta kompetensi aparatur itu sendiri. Aparatur yang kompeten merupakan kunci bagi pengembangan dan penguatan penyelenggaraan pemerintah daerah. Menurut Eko Prasjo (2009) Reformasi pengukuran kinerja aparatur dan penguatan kode etik dan pengawasan Perilaku PNS merupakan salah satu kunci untuk peningkatan kinerja aparatur. Indikator aparatur yang jelas, didukung oleh ketersediaan perangkat IT untuk mengarah ke pencapaian tersebut merupakan perpaduan yang tepat untuk meningkatkan kinerja aparatur.

D. Penutup.

1. Kesimpulan

Penerapan e-government mendesak untuk segera dilaksanakan terutama dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan public sudah banyak yang berbasis teknologi informasi namun demikian sampai dengan saat ini belum mampu meningkatkan kinerja aparatur. Peningkatan e-government berpengaruh langsung pada peningkatan pelayanan public pada gilirannya akan berberpengaruh pada peningkatan kinerja. Namun berdasarkan kajian di atas dapat disimpulkan bahwa setelah adanya e-government kinerja pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan belum berubah atau berubah sebelum seperti yang diharapkan.

Kinerja E-government di Kabupaten/Kota di Jawa Tengah belum sesuai dengan harapan. Terdapat tiga kendala mengapa e-government belum bisa berkembang yaitu keterbatasan dana, kompetensi aparatur dan belum adanya perubahan mindset dari aparatur dalam melayani masyarakat.

2. Rekomendasi

Berdasarkan tulisan ini rekomendasi yang diperoleh adalah:

- e. Peningkatan kinerja pemerintah tidak dapat hanya mengandalkan e-government namun juga harus diikuti oleh peningkatan kompetensi aparatur.
- f. Pengembangan e-government sangat berpengaruh pada peningkatan pelayanan public oelh karena itu pengembangan e_government harus ditempatkan pada skala prioritas dengan pengalokasian dana yang cukup dilaksanakan secara bertahap.
- g. Untuk mendukung peningkatan kinerja e-government perlu didukung oleh peningkatan kinerja aparatur. Apabila terkendala oleh promosi dan mutasi pegawai, pegawai yang mengurus tentang operasionalisasi IT atau system informasi diambil secara outsourcing.
- h. Peningkatan akuntabilitas, transparansi, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan melalui operasionalisasi e-government harus didukung oleh perubahan mindset dari aparatur sehingga dalam benar-benar memberikan pelayanan yang professional kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ibrahim Amin, 2008, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*, CV. Mandar Maju, Bandung.
- Barata, Atep Adya, 2003, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Gramedia. Jakarta.
- Dwiyanto, Agus, 2002, *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Dwiyanto, Agus, 2003, *Reformasi Pelayanan Publik: Apa yang harus dilakukan?*, Policy Brief, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Dwiyanto, Agus, 2011, *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*, PT Gramedia, Jakarta
- Nurcholis, Hanif, 2005, *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, PT. Grasindo. Jakarta
- Karim, Muhammad Rais Abdul, 1999, *Reengineering the Public Service*, Pelanduk Publication, Perpustakaan MAP UNDIP, Semarang
- Lembaga Administrasi Negara, 2003, *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*, LAN. Jakarta.
- Marschall, Melissa J. 2004. Citizen Participation and the Neighborhood Context: A New Look at the Coproduction of Local Public Goods. Political Research Quarterly. Academic Research Library.
- McLaverly, Peter. 2002. Public Participation and Innovations in Community Governance. Ashgate. England.
- HAS Moenir, Drs. Terjemahan *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, 1998
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 / MENPAN / 2003 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, tahun 2003
- Keputusan Menteri PAN No. 25/KEP/M.PAN/2/ 2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Lovelock (1992) dalam Joko Widodo, *Good Governance*, Insan Cendikia, Surabaya, 2001
- McGill, Michael E, 1991, *Buku Pedoman Pengembangan Organisasi*, Seri Manajemen 71, PPM, Pustaka Binaman Presindo, Jakarta.
- Mufies, *Modul Ilmu Administrasi*, Jakarta, 1998

Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Publik*, Pusataka Pelajar, Yogyakarta, 2006.

Siallagan, Windraty, 2005, *eGovernment : Menuju Pelayanan Publik Yang Lebih Baik*, <http://www.perbendaharaan.go.id/modul/pustaka/index.php?id=21>

Samodra Wibowo , 1995, *Evaluasi Kebijakan Publik*, Tiara Wacana Jogjakarta.

Zethaml 1999 dalam Joko Widodo , *Good Governance*, Insan Cendikia, Surabaya, 2001

Zeithaml, Valerie A. et. al. 1990. *Delivering Quality Service*. The Free Press. New York