

## **Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik**

**Bambang Irawan**

Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman

**Abstract:** *The main concern of this article is all about e-government concept. Electronic government is at the forefront of government effort to provide information and services to citizens, business, government employees, other governmental units, and third sector organizations. It was expected to improve state capacity by making up for deficiencies in bureaucratic analyses, promoting unbiased treatment in bureaucracy's dealing with public, ensuring accountability, injecting speed into governmental operations, generating necessary and accurate data, curtailing corruption through proper record keeping.*

**Keywords:** *E-Government, Public Service*

**Abstrak:** *Perhatian utama dari artikel ini adalah semua yang berkaitan dengan konsep e-government. E-government adalah garda depan dari upaya untuk menyediakan informasi dan pelayanan kepada warga negara, bisnis, pegawai dan unit pemerintahan, serta sector organisasi lainnya. Ia diharapkan mampu meningkatkan kemampuan negara dengan analisis birokrasi, performa birokrasi terhadap public, memastikan akuntabilitas, mempercepat operasional pemerintah, menghasilkan data yang akurat dan mengurangi perilaku korupsi.*

**Kata Kunci:** *E-Government, Pelayanan Publik*

### **Pendahuluan**

Globalisasi jelas tidak bisa kita elakan. Suka atau tidak, siap atau tidak, globalisasi sudah merasuki setiap sendi kehidupan sebagian besar umat manusia di seluruh penjuru dunia. Kemajuan teknologi komunikasi, informasi, komputasi, dan transportasi yang begitu pesat dewasa ini, telah menciptakan sebuah kondisi, di mana sekat-sekat yang di masa lalu membatasi interaksi antar individu, bangsa dan negara kini semakin tereduksi makna signifikansinya. Kemajuan teknologi telah membuat interaksi tersebut semakin intensif dan frekuentif, dengan kecepatan yang meningkat drastis dan biaya yang jauh semakin ekonomis.

Implikasinya hampir terasa di segala bidang, seperti: politik, sosial-budaya dan ekonomi baik pada tingkat global maupun lokal. Dalam politik internasional misalnya; tragedi kemanusiaan di satu lokasi bisa dengan cepat dapat memicu kemarahan dan simpati global di berbagai penjuru dunia. Di bidang budaya terjadi intrusi budaya, perubahan gaya hidup (*life style*) masyarakat. Sedangkan di bidang ekonomi, kemajuan teknologi tersebut menyebabkan barang dan jasa bisa diproduksi di bagian mana pun dari belahan dunia ini asalkan terpenuhi kelayakan teknis dan ekonomisnya, serta bisa dijual kemana pun yang mampu memberikan harga setinggi mungkin.

Teknologi informasi komunikasi memberikan sumbangan penting dalam membantu pihak manajemen dalam membuat perencanaan, pengawasan dan membuat keputusan secara efektif. Lebih penting lagi adalah merupakan *enabler*

dalam sebuah organisasi, yaitu mampu menjadi model pelayanan yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi sehingga dapat menciptakan budaya kerja yang berpengetahuan.

Kini, teknologi informasi komunikasi tidak dapat dipisahkan lagi dari sebuah organisasi, baik organisasi yang bergerak di dunia bisnis (*profit oriented*) maupun yang bergerak di dunia sosial (*non profit oriented*), tanpa berfikir berapa nilai investasi yang harus ditanamkan. Investasi di bidang teknologi informasi komunikasi merupakan masalah yang sulit bagi pimpinan organisasi. Di satu pihak mereka sadar dan berfikir bahwa sudah saatnya organisasinya memiliki sistem informasi yang lebih baik dan tentunya di dukung oleh alat yaitu teknologi informasi komunikasi untuk menunjang sistem kerja bagi organisasi mereka. Tanpa memiliki TI yang cukup canggih, sulit pada lingkungan global ini untuk mampu bersaing atau memberikan pelayanan yang lebih baik kepada *customer* (Indrajit, 2004).

Kenyataan akan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi menuntut perubahan pada pola dan cara dilaksanakannya kegiatan di segala sektor, industri, perdagangan, terutama pada sektor pemerintahan. Keterlibatan secara aktif dalam revolusi informasi, komunikasi dan teknologi akan menentukan masa depan kesejahteraan bangsa. Aplikasi teknologi informasi dan komunikasi telah berkembang luas, dimana tidak terbatas pada bidang-bidang industri dan perdagangan saja, namun juga bidang-bidang lainnya seperti pertahanan, kesehatan, keamanan, pendidikan, sosial, dll. Penggunaan teknologi informasi komunikasi sangat menguntungkan apabila dibandingkan dengan sistem manual dan cara tradisional, sehingga dalam perkembangannya banyak negara di seluruh dunia telah menggunakan teknologi informasi komunikasi dalam melaksanakan manajemen sistem di pemerintahannya.

Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi membawa perubahan luar biasa bagi *privat sector* yang telah lebih dahulu mengadopsi dan mengaplikasikan internet sebagai media komunikasi antar *privat sector* yang dikenal dengan nama *e-Commerce* dan dampak yang ditimbulkan sangat luar biasa dan berakibat semakin tertinggalnya *public sector* yang masih menggunakan cara-cara tradisional dalam berkomunikasi dengan para stakeholder-nya, inilah yang memicu *public sector* untuk melahirkan *e-Government*.

### **Mendefinisikan E-Government**

Sebelum menjelaskan lebih jauh tentang *e-Government* diperlukan pemahaman tentang definisi *e-Government* itu sendiri, sebutan *e-Government* memiliki banyak definisi, adapun pengertian/definisi yang dijadikan acuan dalam penelitian ini adalah pengertian menurut World Bank (2004), yang memberikan definisi sebagai berikut:

*“... E-Government refers to the use by government agencies of information technologies that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government. These technologies can serve a variety of different ends: better delivery of government services to citizens,*

*improved interactions with business and industry, citizen empowerment through access to information, or more efficient government management. The resulting benefits can be less corruption, increased transparency, greater convenience, revenue growth, and/or cost reductions”.*

E-Government mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis, dan unit lain dari pemerintah. Teknologi yang digunakan ini dapat melayani sebuah keragaman yang berbeda yaitu pemberian pelayanan pada warganegara yang lebih baik, meningkatkan interaksi dengan dunia bisnis dan industri, pemberdayaan masyarakat melalui akses terhadap informasi, atau manajemen pemerintah yang lebih efisien. Hasil yang didapat yaitu korupsi yang berkurang, transparansi yang meningkat, kenyamanan yang lebih besar, peningkatan penerimaan negara, dan/atau pengurangan biaya. (Grönlund, 2008). E-government adalah garda terdepan dari upaya pemerintah dalam menyediakan informasi dan pelayanan kepada masyarakat, kelompok bisnis, pegawai pemerintah, dan organisasi masyarakat (Yu-Che Chen & James Perry, 2003).

UNDP (*United Nation Development Programme*) mendefinisikan e-Government secara lebih sederhana, yaitu: “... e-Government is the application of the Information and Communication Technology (ICT) by government agencies”. (Indrajit, 2004: 2). Wescott mendefinisikan e-Government sebagai “E-Government is the use of information and communications technology (ICT) to promote more efficiency and cost-effective government, facilitate more convenient government services, allow greater public access to information, and make government more accountable to citizens.” (Indrajit, 2004: 4-5). The Government of New Zealand yang mendefinisikan e-Government sebagai berikut: “...a way for governments to use the new technologies to provide people with more convenient access to government information and services, to improve the quality of the services and to provide greater opportunities to participate in our democratic institutions and processes” (Bovaird, 2005: 19).

E-Government juga merupakan sebuah cara bagi pemerintah untuk menggunakan teknologi baru untuk melayani masyarakat akses terhadap informasi dan pelayanan pemerintah dengan nyaman, untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan untuk menyediakan kesempatan yang lebih besar dalam berpartisipasi pada proses dan institusi demokratis. Sedangkan holmes mendefinisikan e-Government : “...is the use of information technology, in particular the internet, to deliver public services in a much more convenient, customer-oriented, cost-effective, and altogether different and better way. It affects an agency’s dealing with citizens, businesses, and other public agencies as well as its internal business processes and employees.” (Holmes, 2001: 2)

Dari beberapa definisi tentang e-Government diatas secara umum, dapat ditarik sebuah kesimpulan penting dari penekanan definisi yang dikemukakan oleh lembaga dan para ahli terhadap tersebut yaitu: e-Government adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi terbaru oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan intensif kepada masyarakat, pelaku bisnis dan lingkungan pemerintah dengan menggunakan aplikasi berbasis web melalui perubahan pada proses internal

dan eksternal dalam rangka mengurangi korupsi, meningkatkan transparansi, kemudahan yang semakin bertambah, peningkatan pendapatan, dan mengurangi ongkos dalam penyelenggaraan pemerintahan.

### **Tujuan dan Sasaran e-Government**

Dalam prakteknya, *e-Government* adalah penggunaan *internet* untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik yang lebih baik dan cara yang berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat. Secara ringkas tujuan yang ingin dicapai dengan *e-Government* adalah untuk menciptakan *customer online* dan bukan *in line*. Selain itu *e-Government* bertujuan memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana, murah dan efektif. Sehingga tujuan mendasar yang ingin dicapai dari implementasi ini adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan mutu layanan publik melalui pemanfaatan teknologi IT dalam proses penyelenggaraan pemerintahan.
- b. Terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif.
- c. Perbaikan organisasi, sistem manajemen, dan proses kerja pemerintahan. (*Blueprint Sistem Aplikasi e-Government*, 2004: 21).

Kemudian selain tujuan dasar tersebut, bahwa *e-Government* mempunyai sasaran pembangunan *e-Government* sebagai berikut:

- a. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang berkualitas dan terjangkau.
- b. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan dan memperkuat kemampuan perekonomian menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
- c. Pembentukan mekanisme komunikasi antar lembaga pemerintah serta penyediaan fasilitas bagi partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan.
- d. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah. (*Blueprint Sistem Aplikasi e-Government* 2004: 21)

Situs pemerintah daerah merupakan salah satu strategi didalam melaksanakan pengembangan *e-Government* secara sistematis melalui tahapan yang realistis sangat terukur. Pembuatan situs pemerintah daerah merupakan tingkat pertama dalam pengembangan *e-Government* dengan sasaran agar masyarakat dapat dengan mudah memperoleh akses kepada informasi dan layanan pemerintah baik pada tingkat pusat ataupun daerah, serta ikut berpartisipasi di dalam pengembangan demokrasi di dengan menggunakan media internet.

### **Manfaat Implementasi E-Government**

Secara teoritis manfaat yang diharapkan dengan penerapan *e-Government* (OECD 2005 dalam Darmawan, 2011: 70), yakni:

1. *E-Government* meningkatkan efisiensi;  
Teknologi informasi dan komunikasi meningkatkan efisiensi dalam hal pemrosesan tugas dan operasi administrasi publik dalam jumlah besar. Aplikasi berbasis internet bisa menyimpan koleksi dan transmisi data, provisi informasi dan komunikasi dengan *customer*. Efisiensi di masa datang yang lebih signifikan mungkin dilakukan melalui pembagian data yang lebih besar dengan dan antar pemerintahan.
2. *E-Government* meningkatkan pelayanan;  
Jika pemerintahan ingin fokus pada pengguna mengimplikasikan bahwa seorang pengguna tidak seharusnya mengerti struktur dan hubungan pemerintahan yang kompleks dengan tujuan berinteraksi dengan pemerintah. Internet bisa membantu untuk mencapai tujuan ini dengan memudahkan pemerintah untuk muncul sebagai organisasi yang bersatu dan menyediakan pelayanan *online*. Pelayanan *e-Government* harus dibangun dalam kaitan dengan permintaan dan nilai untuk *user*, sebagai bagian dari strategi pelayanan yang melibatkan banyak saluran.
3. *E-Government* membantu mencapai keluaran kebijakan tertentu.  
Internet bisa membantu pemangku kepentingan (*stakeholder*) membagi informasi dan ide dan maka itu berkontribusi terhadap keluaran kebijakan tertentu. Sebagai contoh, informasi *online* bisa menyebarluaskan penggunaan sebuah program pendidikan atau pelatihan, pembagian informasi dalam sektor kesehatan bisa meningkatkan penggunaan sumber daya dan perhatian terhadap pasien dan pembagian informasi antara pemerintahan pusat dan sub-nasional bisa memfasilitasi kebijakan lingkungan.
4. *E-Government* bisa berkontribusi untuk tujuan kebijakan ekonomi;  
*E-Government* membantu mengurangi korupsi, menambah keterbukaan dan kepercayaan dalam pemerintahan dan berkontribusi untuk tujuan kebijakan ekonomi. Dampak khusus mencakup pengeluaran pemerintahan yang berkurang melalui program yang lebih efektif dan efisiensi dan peningkatan dalam produktivitas bisnis melalui teknologi komunikasi dan informasi memudahkan penyederhanaan administrasi dan meningkatkan informasi pemerintahan.
5. *E-Government* bisa menjadi pengkontribusi utama untuk reformasi;  
Teknologi informasi dan komunikasi telah mendukung reformasi dalam banyak area, sebagai contoh dengan meningkatkan transparansi, memfasilitasi pembagian informasi dan meng-*highlight* ketidak konsistenan internal.
6. *E-Government* bisa membantu membangun kepercayaan antara pemerintah dan warga Negara;  
Membangun kepercayaan antara pemerintah dan warga negara adalah hal mendasar untuk pemerintahan yang baik. Teknologi informasi dan

komunikasi membantu membangun kepercayaan dengan memudahkan pelibatan warga negara dalam proses kebijakan, mempromosikan pemerintahan yang terbuka dan akuntabel dan membantu mencegah korupsi. Lebih lanjut, jika keterbatasan dan tantangan dapat diatasi, e-Government bisa membantu suara seorang individu dapat didengarkan dalam sebuah perdebatan yang lebih luas.

Berdasarkan gambaran di atas dapat ditegaskan bahwa hampir seluruh pemerintahan di dunia mengadopsi aplikasi e-Government adalah salah satu cara untuk menjalankan fungsi pemerintah dengan memanfaatkan berbagai perangkat teknologi informasi, sebagaimana ungkapan Kuschu dan Kuscu (2003), sebagai berikut: “...e-Government efforts aim to benefit from the use of most innovative forms of information technologies, particularly web-based Internet applications, in improving governments’ fundamental functions“. Selain hal tersebut, e-Government diyakini menjadi salah satu cara mewujudkan Good Governance. Seiring perkembangan e-Government di Indonesia, beberapa kabupaten/kota di Indonesia menjadi rujukan pengembangan e-Government bagi daerah lain, menyusul manfaat nyata dari penerapan e-Government (Faizah dan Sensuse, 2009).

Selain manfaat yang telah diilustrasikan di atas, secara empirik telah terbukti bahwa ketermanfaatan yang dapat dirasakan oleh beberapa negara yang menggunakan aplikasi e-Government dalam rangka menunjang efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Paling tidak ada tiga dimensi dalam melihat manfaat dari penerapan e-Government, yaitu dimensi, ekonomi, sosial dan pemerintahan (Misuraca, 2007: 57-58), yaitu:

- a. Dimensi Ekonomi; Dalam dimensi ekonomi, manfaat e-Government di antaranya adalah mengurangi biaya transaksi untuk kapasitas yang lebih baik dengan target pelayanan, peningkatan cakupan dan kualitas penyampaian pelayanan, meningkatkan kapasitas respon dalam mengatasi permasalahan isu-isu kemiskinan dan meningkatkan pendapatan.
- b. Dimensi Sosial; Dalam dimensi sosial, manfaat e-Government cukup beragam mulai dari penciptaan lapangan kerja di sektor ketiga, peningkatan sistem pendidikan dan kesehatan, pentargetan yang lebih baik atas pelayanan pemerintah, peningkatan kapasitas dalam penyediaan keselamatan dan keamanan. Pada banyak kasus manfaat-manfaat ini dapat dievaluasi dalam istilah-istilah politik dan dapat dikuantifikasi dalam istilah keuangan.
- c. Dimensi pemerintahan; Dalam dimensi pemerintahan, manfaat e-Government dapat meningkatkan tercapainya Good Governance dalam hal peningkatan keterbukaan, transparansi, akuntabel atau demokratis dibandingkan pemerintahan yang konvensional. E-Government juga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat sehingga dapat mengokohkan sistem demokrasi yang ada.

Selain manfaat dari sisi dimensi, ekonomi, sosial dan pemerintahan seperti yang dikemukakan oleh (Misuraca, 2007), beberapa manfaat dari dimensi pemerintahan lainnya dari pelaksanaan e-Government antara lain:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder* nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholdernya* untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan *trend* yang ada.
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.
- g. Menciptakan masyarakat berbasis komunitas informasi yang lebih berkualitas (Indrajit, 2005: 4).

Konsep *e-Government* ini semakin berkembang sesuai dengan perkembangan zaman, hal ini didasarkan atas tiga kecenderungan, yaitu:

- a. Masyarakat bebas memilih bilamana dan darimana yang bersangkutan ingin berhubungan dengan pemerintahnya untuk melakukan berbagai transaksi atau mekanisme interaksi yang diperlukan selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu (*non-stop*);
- b. Untuk menjalankan mekanisme interaksi tersebut masyarakat dapat dan boleh memilih berbagai kanal akses (*multiple channels*), baik yang sifatnya tradisional/konvensional maupun yang paling modern, baik yang disediakan oleh pemerintah maupun kerja sama antara pemerintah dengan sektor swasta atau institusi non komersial lainnya.
- c. Seperti layaknya konduktor dalam sebuah orkestra, pemerintah dalam hal ini berperan sebagai koordinator utama yang memungkinkan berbagai hal yang diinginkan masyarakat tersebut terwujud, artinya yang bersangkutan akan membuat sebuah suasana yang kondusif agar tercipta sebuah lingkungan penyelenggaraan pemerintahan seperti yang dicita-citakan rakyatnya tersebut. (Indrajit, 2002).

Melihat beberapa pemikiran diatas dapat ditarik kesimpulan dari manfaat yang diharapkan dari aplikasi *e-Government* adalah sebagai berikut:

- a. Dapat mengakibatkan penghematan biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah.
- b. Dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik.
- c. Dapat mewujudkan tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik.

- d. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.
- e. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
- f. Dapat menciptakan lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan perubahan global dan trend yang ada.
- g. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain pengambilan berbagai kebijakan publik dan demokratis.
- h. Menciptakan masyarakat informasi yang berkualitas.

### Relasi Dalam e-Government

E-Government dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik atau proses pemerintahan yang demokratis. Sebagian besar para ahli menyebutkan bahwa relasi e-Government terdiri dari tiga aspek, yaitu:

- a. *Government to Citizens (G2C)*; Relasi ini fokus pada pelayanan *online* di mana pemerintah bekerja untuk warga negaranya (Guo dan Lu, 2005: 216). G2C merupakan sektor pelayanan yang fokus pada kemampuan pemerintah dan warga negara untuk bertukar informasi satu sama lain dalam sebuah bentuk elektronik yang efisien (Evans dan Yen, 2007: 50).
- b. *Government to Business (G2B)*; Relasi ini mengacu pada penyediaan pelayanan informasi bagi kalangan bisnis (Guo dan Lu, 2005: 216). Sektor ini fokus pada transaksi antara pemerintah dan pebisnis dengan tujuan untuk mengurangi biaya dan mengumpulkan informasi yang lebih akurat. Tujuan dari jenis pelayanan ini yaitu untuk memudahkan pemerintah membeli sesuatu, membayar tagihan, dan melakukan bisnis dengan biaya yang lebih efektif, dan juga untuk membantu dalam memperoleh data untuk menganalisis atau untuk membantu dalam pembuatan keputusan (Evans dan Yen, 2007: 50).
- c. *Government to Governments (G2G)*; Relasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan ketika melakukan pertukaran informasi antara pemerintah lokal dan pusat. Manfaat dari sektor ini yaitu peningkatan kemampuan dalam hal pendeteksi tindak kriminal, sistem respon terhadap tindakan darurat, penegakan hukum, dan keamanan wilayah. Sebagai contoh, di Amerika Serikat terdapat koordinasi antara pemerintah lokal, negara bagian, dan federal dalam informasi pemberitahuan adanya bencana (Evans dan Yen, 2007: 50).

Dengan demikian dapat dilihat bahwa konsep dari e-Government mampu menciptakan 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 Government to Governments Inter Agency relationship*).

Kemudian konsep tersebut dikembangkan lagi dengan 4 (empat) relasi yang mempengaruhi dalam pengembangan aplikasi-aplikasi pelayanan didalamnya (Indrajit, 2002: 41), yaitu:

- a. G2G (*Government to Government*); Interaksi ini bertujuan untuk membuka saluran komunikasi antar sektor pemerintah, sehingga dapat bekerjasama dalam melayani kebutuhan masyarakat dan bisnis, dan diharapkan agar pemerintah dapat menjadi lebih proaktif dalam menghadapi tantangan.
- b. G2B (*Government to Business*); Interaksi ini diharapkan pihak pemerintah dan swasta dapat memanfaatkan internet sebagai sarana untuk bertukar informasi dan yang terpenting juga sebagai sarana efektif untuk melakukan bisnis.
- c. G2C (*Government to Citizens*); Interaksi ini bertujuan agar masyarakat dapat memperoleh informasi dan pelayanan yang dibutuhkan secara cepat, murah, dan mudah setiap saat. Selain itu juga dapat dimanfaatkan oleh pemerintah dalam membangun dan meningkatkan *trust* masyarakatnya terhadap pemerintah.
- d. G2E (*Government to Employees*); Disini dapat diciptakan aplikasi untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri yang bekerja di dalam institusi sebagai pelayan masyarakat. Aplikasinya dapat berupa sistem pengembangan karir pegawai, maupun juga sistem asuransi kesehatan yang terintegrasi secara keseluruhan.

### **Tingkatan E-Government**

Untuk membangun e-Government dibutuhkan beberapa strategi yang bisa diimplementasikan, salah satu diantaranya adalah membangun e-government secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan sasaran yang terukur, sehingga mudah difahami dan diikuti oleh semua pihak. Pengembangan e-government dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan.

Semakin tinggi tingkatannya, diperlukan dukungan sistem manajemen, proses kerja, dan transaksi informasi antar instansi yang semakin kompleks pula. Upaya untuk menaikkan tingkatan tanpa dukungan yang memadai, berpotensi untuk mengalami kegagalan.

- 1) Tingkat 1 - Persiapan, yang meliputi pembuatan situs informasi di setiap lembaga, penyiapan SDM, penyiapan sarana akses yang mudah misalnya Warnet, dll.
- 2) Tingkat 2 - Pematangan yang meliputi pembuatan situs informasi public interaktif, dan pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain.
- 3) Tingkat 3 - Pemanfaatan yang meliputi pembuatan situs transaksi pelayanan publik, dan pembuatan interoperabilitas aplikasi dan data dengan lembaga lain.
- 4) Tingkat 4 - Pemanfaatan yang meliputi pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B dan G2C yang terintegrasi.

Model e-Government yang diterapkan di negara-negara luar adalah juga menggunakan model empat tahapan perkembangan e-Government dalam perencanaan jangka panjang. Sebagai contoh, pentahapan e-Government yang diterapkan di Selandia Baru digambarkan memiliki 4 (empat) tahap (Simangunsong, 2010: 7), yaitu:

- a. Fase pertama, fase penampilan *website* (*web presence*).  
Dalam fase ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam *website* pemerintah.
- b. Fase kedua, interaksi.  
Dalam fase ini, informasi yang ditampilkan lebih bervariasi, seperti fasilitas *download* dan komunikasi *e-Mail* dalam *website* pemerintah.
- c. Fase ketiga, transaksi.  
Aplikasi/formulir untuk transaksi bagi masyarakat untuk melakukan transaksi secara *online* mulai diterapkan.
- d. Fase Keempat, fase transformasi.  
Dalam hal ini, pelayanan pemerintah meningkat secara terintegrasi, tidak hanya menghubungkan pemerintah dengan masyarakat tetapi juga dengan organisasi lain yang terkait (pemerintah ke antar pemerintah, sektor non pemerintah, serta sektor swasta).

Selain tahapan yang telah dikemukakan diatas, tahapan-tahapan ini berkembang sesuai dengan kemampuan dari pemerintah itu sendiri baik dari sumber daya manusia, teknologi, maupun dari segi pembiayaan proyek e-Government, serta dorongan kebutuhan masyarakat atas pelayanan lebih luas, tahapan-tahapannya adalah:

- a. *Emerging Presence is Stage I representing information, which is limited and basic. The e-Government online presence comprises a web page and/or an official website; links to ministries/departments of education, health, social welfare, labor and finance may/may not exist; links to regional/local government may/may not exist; some archived information such as the head of states' message or a document such as the constitution may be available on line, most information remains static with the fewest options for citizens.*
- b. *Enhanced presence is Stage II in which the government provides greater public policy and governance sources of current and archived information, such as policies, laws and regulation, reports, newsletters, and downloadable databases. The user can search for a document and there is a help feature and a site map provided. A larger selection of public policy documents such as an e-Government strategy, policy briefs on specific education or health issues. Though more sophisticated, the interaction is still primarily unidirectional with information flowing essentially from government to the citizen.*
- c. *Interactive presence is Stage III in which the online services of the government enter the interactive mode with services to enhance convenience of the consumer such as downloadable forms for tax payment, application for license renewal. Audio and video capability is provided for relevant public information.*

The government officials can be contacted via email, fax, telephone and post. The site is updated with greater regularity to keep the information current and up to date for the public.

- d. Transactional presence is Stage IV that allows two-way interaction between the citizen and his/her government. It includes options for paying taxes; applying for ID cards, birth certificates/passports, license renewals and other similar C2G interactions by allowing him/her to submit those online 24/7. The citizens are able to pay for relevant public services, such as motor vehicle violation, taxes, fees for postal services through their credit, bank or debit card. Providers of goods and services are able to bid online for public contracts via secure links.
- e. Networked presence is Stage V which represents the most sophisticated level in the online e-Government initiatives. It can be characterized by an integration of G2G, G2C and C2G (and reverse) interactions. The government encourages participatory deliberative decision-making and is willing and able to involve the society in a two-way open dialogue. Through interactive features such as the web comment form, and innovative online consultation mechanisms, the government actively solicits citizens' views on public policy, law making, and democratic participatory decision making. Implicit in this stage of the model is the integration of the public sector agencies with full cooperation and understanding of the concept of collective decision-making, participatory democracy and citizen empowerment as a democratic right. (Hafeez, 2005: 16).

Dari pengertian tersebut dapat dijelaskan bahwa pada tahapan pertama, pelayanan e-Government hanya berupa tampilan website dari instansi pemerintahan saja, didalamnya berisi informasi-informasi yang sifatnya statis, dan merupakan tahapan e-Government yang paling mudah sehingga banyak situs-situs e-Government yang masih berada pada tahapan ini.

Tahapan kedua pelayanan e-Government sudah mulai menggunakan sistem *database* dalam pengorganisasian informasi situs tersebut, sehingga user dapat melakukan pencarian data atau informasi dengan mudah dan cepat. Disini sudah dapat dilihat bentuk kecil dari interaksi yang dilakukan oleh user dengan pemerintah meskipun hanya satu arah saja.

Tahapan ketiga sudah masuk kedalam fase interaksi dimana user memanfaatkan fasilitas *email*, *audio/video*, untuk berkomunikasi dengan pemerintah. Di tahap ketiga ini terdapat lebih banyak aplikasi-aplikasi yang memudahkan user dalam memperoleh informasi dan juga layanan yang dibutuhkan, selain itu informasi-informasi dalam tahapan ini sudah di-*update* secara berkala.

Tahapan keempat sudah tercipta suatu system komunikasi dua arah secara *realtime* melalui *internet*, masyarakat juga dapat mengurus segala keperluannya yang berkaitan dengan pelayanan pemerintah, seperti pembayaran pajak, pengurusan kartu identitas, paspor, dan lain sebagainya, tanpa ada kendala waktu dan jarak.

Kemudian di tahapan kelima, merupakan integrasi dari seluruh aspek yang ada, masyarakat, bisnis, maupun pemerintahan. Disini diharapkan tercipta adanya bentuk baru dari demokrasi, yang melibatkan segenap sektor untuk berpartisipasi

dalam proses pembuatan kebijakan. Pada tahap ini merupakan tahapan yang paling kompleks, karena selain dibutuhkan teknologi yang memadai, juga *goodwill* dari pemerintah untuk menciptakan pemerintahan yang baik dan transparan.

Menurut Kebijakan dan Strategi Pengembangan *e-Government* Kementerian Komunikasi dan Informasi pencapaian tujuan strategis *e-Government* perlu dilaksanakan melalui 6 (enam) strategi yang berkaitan erat, yaitu:

- 1) Mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas.
- 2) Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik.
- 3) Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.
- 4) Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi.
- 5) Mengembangkan kapasitas SDM baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat.
- 6) Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur.

Selain itu, paling tidak ada 6 (enam) komponen penting harus diperhatikan dalam penerapan *e-Government*, masing-masing diantaranya:

- 1) *Content Development*, menyangkut pengembangan aplikasi (perangkat lunak), pemilihan standar teknis, penggunaan bahasa pemrograman, spesifikasi system basis data, kesepakatan *user interface*, dan lain sebagainya;
- 2) *Competency Building*, menyangkut pengadaan SDM, pelatihan dan pengembangan kompetensi maupun keahlian seluruh jajaran sumber daya manusia di berbagai lini pemerintahan;
- 3) *Connectivity*, menyangkut ketersediaan infrastruktur komunikasi dan teknologi informasi di lokasi dimana *e-Government* diterapkan;
- 4) *Cyber Laws*, menyangkut keberadaan kerangka dan perangkat hukum yang telah diberlakukan terkait dengan seluk beluk aktivitas *e-Government*;
- 5) *Citizen Interfaces*, menyangkut pengadaan SDM dan pengembangan berbagai kanal akses (*multi access channels*) yang dapat dipergunakan oleh seluruh masyarakat dan *stakeholder e-Government* dimana saja dan kapan saja mereka inginkan;
- 6) *Capital*, menyangkut pola permodalan proyek *e-Government* yang dilakukan terutama berkaitan dengan biaya setelah proyek selesai dilakukan seperti untuk keperluan pemeliharaan dan perkembangan, di sini tim harus memikirkan jenis-jenis model pendapatan (*revenue model*) yang mungkin untuk diterapkan di pemerintahan. (Indrajit 2005: 18).

### **Elemen Sukses Pengembangan E-Government**

Dalam pengembangan *e-Government* ada faktor-faktor yang dapat membantu keberhasilan dan kegagalan dari sebuah proyek *e-Government*, faktor-

faktor ini merupakan intisari dari pengembangan *e-Government* yang pernah diterapkan di negara lain (Heeks, 2001: 34), yaitu:

- a. *Eksternal Pressure*; Tuntutan yang kuat dari para *stakeholder* agar pemerintah memperbaiki pelayanannya menjadi salah satu faktor penting, karena pada dasarnya pemerintah bersikap responsif dan belum proaktif, sehingga bila tidak ada tuntutan dari luar, pemerintah akan merasa tidak ada yang perlu diperbaiki didalam sistem pelayanannya.
- b. *Internal Political Desire*; Adanya dorongan atau inisiatif dari dalam pemerintah untuk melakukan reformasi serta mendukung pengembangan *e-Government* didalam organisasinya. Ada 2 tipe yang berkaitan dengan inisiatif pengembangan proyek *e-Government* didalam birokrasi yaitu (Indrajit, 2002: 62) *Top Down* yang mana inisiatif tersebut datang dari pihak atasan atau kalangan eksekutif, dan *Bottom Up*, dimana inisiatif datang dari para bawahan. Pada umumnya proyek yang bersifat *Top Down* lebih dapat survive karena berkaitan dengan dukungan, anggaran, serta hambatan-hambatan yang datang khususnya dari internal departemen.
- c. *Overall Vision and Strategy*; Perencanaan yang holistik dan secara detil untuk mengembangkan *e-Government*, mampu menentukan bagaimana harus memulai dan kemana arah tujuan dari sebuah proyek *e-Government*, “... *think big, start small, and scale fast*” (Gupta, 2004: 124).” dengan memulai dari dasar kemudian menggunakan strategi yang *SMART* (*simple, measurable, accountable, realistic, and time-relate*) (Backus, 2001: 4) serta melibatkan seluruh *stakeholder* untuk meraih visi yang lebih besar dalam mengintegrasikan seluruh layanan *e-Government* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Yang terpenting ialah dengan tidak memandang suatu proyek *e-Government* merupakan “proyek sekali jalan”, harus ada peraturan yang melandasi, hal ini untuk mencegah adanya perubahan mendasar apabila terjadi pergantian kepemimpinan atau perubahan keadaan politik disuatu negara.
- d. *Effective Project Management*; Adanya tanggung jawab yang jelas, perencanaan yang baik, pertimbangan terhadap resiko, kontrol dan monitoring, manajemen sumber daya yang baik, dan pengelolaan yang baik atas hubungan kerjasama antara pihak pemerintah dan kalangan swasta. Tanggung jawab yang tidak jelas dapat mengakibatkan kontrol yang lemah, dan ini mengakibatkan efisiensi tidak tercapai.
- e. *Effective Change Management*; Untuk itu dibutuhkan seorang model pemimpin yang memiliki visi dan profesionalitas tinggi dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat, sehingga dapat membentuk sebuah lingkungan kerja yang kondusif mengembangkan *e-Government*. Kondusif baik dari dalam maupun dari luar, dan ini berarti melibatkan *stakeholder*, hal ini hanya dimungkinkan apabila pemerintah bersikap transparan dan membuka jalur-jalur komunikasi dengan para *stakeholder* yang pada akhirnya meningkatnya dukungan atas *e-Government*.
- f. *Requisite Competencies*; Dalam setiap pengembangan *e-Government*, dibutuhkan keahlian dan penguasaan ilmu pengetahuan, khususnya didalam

pemerintah itu sendiri, dalam e-Government pemanfaatan teknologi informasi hanyalah sebagai alat bantu jadi porsinya tidak terlalu besar, justru pola berfikir yang luas dalam berinovasi, menciptakan pelayanan yang diinginkan oleh *stakeholder*, dan membangun visi bersama untuk menentukan arah dimasa depan menjadi prasyarat utama bagi semua pihak yang sedang mengembangkan e-Government.

- g. *Adequate Technological Infrastructure*; Teknologi Informasi yang digunakan dalam pengembangan e-Government bervariasi, dari yang paling murah hingga yang paling mahal, sedangkan dana yang tersedia terbatas, terbatas pada hasil yang akan dicapai sesuai yang telah direncanakan sebelumnya. Dengan kata lain teknologi informasi yang akan digunakan sebaiknya disesuaikan dengan kebutuhan, memang semakin besar anggaran maka semakin canggih teknologinya, disini pemerintah harus pintar dalam mempertimbangkan perbandingan *price versus performance*, agar pengeluarannya tidak sia-sia apabila ternyata manfaat yang diperoleh tidak sebanding dengan biaya yang dikeluarkan.

Selain beberapa hal yang menjadi faktor keberhasilan e-Government yang dikemukakan oleh (Heeks, 2001) tersebut, menurut hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* (dalam Indrajit, 2004: 15-16), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh, yaitu:

1. *Support*; Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (*intent*) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep e-Government, bukan hanya sekedar mengikuti *trend* atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip e-Government. Tanpa adanya unsur "*political will*" ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan e-Government dapat berjalan dengan mulus. Karena budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen "*top down*", maka jelas dukungan implementasi program e-Government yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi (Presiden dan para pembatunya – Menteri) sebelum merambat ke level-level di bawahnya (Eselon 1, Eselon 2, Eselon 3, dan seterusnya). Yang dimaksud dengan dukungan di sini juga bukanlah hanya pada omongan semata, namun lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk hal-hal sebagai berikut:
  - 1) Disepakatinya kerangka e-Government sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain diperlakukan.
  - 2) Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral.
  - 3) Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan e-

*Government* (seperti adanya Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas, ditugaskannya lembaga-lembaga khusus – misalnya: kantor *e-Envoy* – sebagai penanggung jawab utama, disusunnya aturan main kerja sama dengan swasta, dan lain sebagainya).

- 4) Disosialisasikannya konsep *e-Government* secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.
2. *Capacity*; Yang dimaksud dengan elemen kedua ini adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan “impian” *e-Government* terkait menjadi kenyataan. Ada tiga hal minimum yang paling tidak harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu:
- 1) Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-Government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial;
  - 2) Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *e-Government*; dan;
  - 3) Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-Government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

Perlu diperhatikan di sini bahwa ketiadaan satu atau lebih elemen prasyarat tersebut janganlah dijadikan alasan tertundanya sebuah pemerintah tertentu dalam usahanya untuk menerapkan *e-Government*, terlebih-lebih karena banyaknya fasilitas dan sumber daya krusial yang berada di luar jangkauan pemerintah. Pemerintah harus mencari cara yang efektif agar dalam waktu cepat dapat memiliki ketiga prasyarat tersebut, misalnya melalui usaha-usaha kerja sama dengan swasta, bermitra dengan pemerintah daerah/negara tetangga, merekrut SDM terbaik dari sektor non publik, mengalihdayakan (*outsourcing*) berbagai teknologi yang tidak dimiliki dan lain sebagainya.

3. *Value*; Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supply side*). Berbagai inisiatif *e-Government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-Government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (*demand side*). Untuk itulah maka pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-Government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan *value* (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya. Salah dalam mengerti apa yang dibutuhkan masyarakat akan

berdampak mendatangkan bumerang bagi pemerintah yang akan semakin mempersulit meneruskan usaha mengembangkan konsep e-Government.

Perpaduan antara ketiga elemen terpenting di atas akan membentuk sebuah nexus atau pusat syaraf jaringan e-Government yang akan merupakan kunci sukses utama penjamin keberhasilan atau dengan kata lain, pengalaman memperlihatkan bahwa jika elemen yang menjadi fokus sebuah pemerintah yang berusaha menerapkan konsep e-Government berada di luar area tersebut (ketiga elemen pembentuk nexus) tersebut, maka probabilitas kegagalan proyek tersebut akan tinggi.

**Saluran Akses E-Government**

Melihat banyaknya saluran media yang memungkinkan untuk berinteraksi yang ditopang oleh kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, untuk itu perlu pemerintah juga perlu mempertimbangkan mengenai saluran-saluran (*channel*) sebagai kunci sukses dalam pengembangan e-Government yang dapat digunakan oleh pemerintah, melalui analisa yang akurat dan disesuaikan dengan kondisi yang ada, diharapkan pelayanan e-Government efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat pengguna (*end user*). Berikut ini beberapa saluran interaksi yang dapat dimanfaatkan oleh pemerintah sebagai berikut:

| No. | Jenis Layanan                 | Uraian   |
|-----|-------------------------------|--|
| (1) | (2)                           | (3)  |
| 1.  | Website                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dapat berisi informasi dalam jumlah besar.</li> <li>2. Dapat di aplikasikan ke dalam pelayanan yang prosesnya tidak terlalu rumit dan selalu tersedia dalam 24 jam.</li> <li>3. Dibutuhkan alat tambahan untuk mengaksesnya, serta harus dibedakan pelayanan yang diberikan sesuai dengan alat yang digunakan untuk mengaksesnya. Sistem keamanannya masih diragukan.</li> </ol> |
| 2.  | SMS (Short Messaging Service) | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cepat dan cocok digunakan untuk pelayanan yang sifatnya informative dan dapat digunakan untuk mengirim pesan dari dan ke telepon selular lainnya.</li> <li>2. Dapat dikombinasikan penggunaannya dengan saluran akses lainnya (<i>website</i> dan <i>email</i>).</li> </ol>  |
| 3.  | Mobile Device                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memudahkan user dalam menjangkau layanan, dimanapun berada.</li> <li>2. Menawarkan banyak fungsi diluar fungsinya sebagai telepon, seperti SMS, Email, dan Internet. Disini fungsi dari berbagai alat, ada didalamnya.</li> <li>3. Satu-satunya keterbatasannya ialah layarnya yang kecil, sehingga terasa kurang nyaman, bila dibandingkan dengan</li> </ol>                    |

|     |                                   |   |
|-----|-----------------------------------|---|
|     |                                   | PC.   |
| 4.  | Komputer (PC)                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telah digunakan secara luas untuk mengakses internet.</li> <li>2. Memerlukan koneksi ke internet, baik menggunakan <i>line</i> telepon biasa, maupun menggunakan modem <i>Broadband</i>.</li> </ol>   |
| 5.  | Warnet (Public Access Point)      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ditujukan buat pengguna internet yang tidak memiliki komputer pribadi dan koneksi internet.</li> <li>2. Biasanya tersedia di lokasi-lokasi keramaian.</li> <li>3. Jarak dapat menjadi hambatan untuk mengaksesnya.</li> </ol>   |
| 6.  | Telepon                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penetrasinya yang sudah cukup tinggi ke pelosok daerah.</li> <li>2. Layanan yang menggunakan telepon, hanya dapat diakses pada jam kerja saja.</li> <li>3. Lebih disukai oleh banyak user karena kemudahannya, dan tidak membutuhkan pengetahuan tertentu.</li> <li>4. Kekurangan fisik user yang berkaitan dengan mendengar atau berbicara, dapat dipandu menggunakan bantuan orang lain, maupun dengan alat.</li> <li>5. Dapat digunakan untuk mengakses internet.</li> </ol>   |
| 7.  | Interactive Voice Response System | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dapat diakses menggunakan saluran telepon.</li> <li>2. Cocok digunakan untuk pelayanan yang prosedurnya mudah dan pelayanan tersedia selama 24 jam.</li> <li>3. Agak sulit digunakan, kecuali bila memiliki tampilan <i>visual</i>.</li> </ol>  |
| 8.  | Televisi                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penetrasi penggunaan yang sudah cukup besar.</li> <li>2. Cocok untuk digunakan pada pelayanan yang sifatnya informatif.</li> <li>3. Belum ada standar teknis dalam penggunaannya pada <i>e-Government</i>.</li> </ol>   |
| 9.  | Email                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jika digunakan menggunakan sistem otomatis: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Cocok bagi pelayanan <i>simple</i>, yang tidak memerlukan tatap muka.</li> <li>b) Tersedia setiap saat, 24 jam.</li> </ol> </li> <li>2. Dan jika menggunakan sistem manual: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Cocok digunakan untuk pelayanan informasi dan komunikasi yang lebih kompleks.</li> <li>b) Mahal dalam pengoperasiannya.</li> </ol> </li> <li>3. Membutuhkan alat tambahan untuk mengaksesnya.</li> <li>4. Adanya <i>spam</i> dan <i>phising*</i> dapat menimbulkan keraguan user ketika mengirimkan data-data pribadi.</li> </ol> |
| (1) | (2)                               | (3)   |
| 10. | Call Centre                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dapat menjalin komunikasi dengan user melalui telepon, internet, dan melalui surat tertulis.</li> <li>2. Dapat memberikan pelayanan dari yang <i>simple</i> hingga transaksi yang kompleks.</li> <li>3. Pelayanan satu atap dapat diterapkan dengan <i>Computer Telephony Integration (CTI)</i>.</li> </ol>   |

|     |         |  |
|-----|---------|--|
|     |         | <p>4. Lebih murah pengoperasiannya dibandingkan saluran akses tradisional.</p> <p>5. Dapat digunakan sebagai <i>add-on</i> dengan akses lainnya.</p>   |
| 11. | Counter | <p>1. Menyediakan saluran akses langsung, dan sifatnya lebih personal.</p> <p>2. Cocok digunakan untuk pelayanan yang kompleks, dan tidak dapat ditangani dengan metode <i>self service</i>.</p> <p>3. Mahal dalam pengoperasiannya.</p> <p>4. User mengalami kendala jarak dan waktu ketika akan mengaksesnya, sehingga dapat mengurangi efektifitas layanan.</p> |

Sumber: (European Commission Enterprise DG – IDAP, 2004) diolah, 2013

### Permasalahan dalam Implementasi E-Government

Terdapat beberapa permasalahan kompleks yang kerap kali muncul dalam penerapan *e-government system* untuk perbaikan tata kelola pemerintahan. Masalah utamanya adalah resistensi dan kebimbangan saat menyikapi adanya inovasi baru untuk mendobrak kebiasaan lama. Kumorotomo (2008) merangkum dalam tiga aspek besar permasalahan dalam penerapan *e-government system*, yaitu:

1. Aspek Budaya
  - a) Resistensi dan penolakan dari masyarakat dan jajaran aparat pemerintah terhadap *e-government system*.
  - b) Kurangnya kesadaran pada manfaat dan penghargaan terhadap teknologi yang dipergunakan dalam *e-government system*.
  - c) Keengganan berbagi data dan informasi, agar terintegrasi secara nasional di seluruh lembaga penyedia layanan publik.
2. Aspek Kepemimpinan
  - a) Terjadi konflik kepentingan di tingkat pemerintah pusat dan daerah.
  - b) Peraturan yang belum tersosialisasikan dan penerapannya belum merata.
  - c) Pengalokasian anggaran untuk pembangunan infrastruktur pelayanan publik yang memanfaatkan *e-government system* dalam APBN / APBD belum menjadi prioritas.
3. Aspek Infrastruktur
  - 1) Adanya ketimpangan digital yang mengakibatkan belum meratanya ketersediaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, mengingat secara geografis wilayah Indonesia tersebar di berbagai kepulauan.
  - 2) Ketersediaan infrastruktur untuk pengadaan teknologi informasi dan komunikasi masih terpusat di kota-kota besar. Tenaga ahli di daerah terpencil pun masih sangat jarang, jika tidak mau dikatakan tidak ada.
  - 3) Sistem layanan publik di Indonesia tidak memiliki standar yang baku. Hal ini menghambat pengintegrasian data kependudukan dan dokumen warga negara lainnya secara nasional

Selain persoalan yang tersebut di atas, ada juga permasalahan lain yang sangat serius, yakni biaya proyek *e-government*. Biaya yang digunakan dalam

proyek e-Government sangat besar dan terbatas jumlahnya sedangkan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang nyaman, cepat, mudah dan fleksibel tidak akan pernah berhenti.

### **Blueprint Sistem Aplikasi e-Government**

*Blueprint* sistem aplikasi e-Government disusun berdasarkan pendekatan fungsional layanan dari sistem pemerintahan yang harus diberikan oleh suatu Pemerintah Daerah kepada masyarakatnya dan urusan administrasi serta fungsi lain yang berhubungan dengan kelembagaan Pemerintah Daerah, yang diperlukan guna terselenggaranya sistem pemerintahan daerah.

Fungsi-fungsi pelayanan, administrasi dan kelembagaan kemudian dikelompokkan dalam group-group block fungsi. Setiap group block fungsi terdiri dari 1 atau lebih modul fungsi yang mencerminkan kelompok dari unit fungsi yang lebih kecil. Dengan demikian modul adalah komponen dan merupakan bagian dari block fungsi. Dengan pendekatan ini, fungsi pemerintahan kemudian dikelompokkan menjadi block-block fungsi dasar umum (pelayanan, administrasi, manajemen, pembangunan, keuangan, kepegawaian) dan fungsi lainnya, khususnya yang berkaitan dengan fungsi kedinasan dan kelembagaan.

Di sisi lain, Cetak biru (*Blueprint*) sistem aplikasi e-Government juga disusun berdasarkan pendekatan terhadap orientasi layanan yang disediakan sistem, apakah untuk internal pemerintahan atau masyarakat. Juga apakah fungsi utama sistem tersebut terutama disajikan untuk memenuhi kebutuhan spesifik instansi pemerintah tertentu atau untuk kebutuhan yang sifatnya umum dan/atau mendasar.

Mengingat pengembangan e-Government lingkupnya mencakup skala nasional, maka diperlukan kerangka komunikasi antar sistem e-Government untuk saling berhubungan dan saling bekerjasama (*GIF-Government Interoperability Framework*). Disamping itu, sistem e-Government lingkup fungsinya juga cukup besar (menyangkut semua hal yang berhubungan dengan pemerintahan) sehingga dalam pembangunannya hampir dapat dipastikan melibatkan banyak vendor, sehingga diperlukan mekanisme komunikasi baku antar sistem, sehingga masing-masing sistem aplikasi dapat saling bersinergi untuk membentuk layanan e-Government yang lebih besar dan kompleks. Oleh karena itu, dalam membangun sistem aplikasi e-Government diperlukan standarisasi kebutuhan pengembangan sistem aplikasi yang akan menjamin bahwa komunikasi antar sistem tersebut dapat dilakukan oleh siapapun vendor pengembang sistem.

Berikut adalah Standar Kebutuhan Sistem Aplikasi yang harus dipenuhi oleh setiap sistem aplikasi e-Government:

- 1) *Reliable*; Menjamin bahwa sistem aplikasi akan dapat berjalan dengan handal, robust terhadap kesalahan pemasukan data, perubahan sistem operasi dan *bug free*.
- 2) *Interoperable*; Menjamin bahwa sistem aplikasi akan dapat saling berkomunikasi serta bertukar data dan informasi dengan sistem aplikasi lain untuk membentuk sinergi system.

- 3) *Scalable*; Menjamin bahwa sistem aplikasi akan dapat dengan mudah ditingkatkan kemampuannya, terutama penambahan fitur baru, penambahan user dan kemampuan pengelolaan data yang lebih besar.
- 4) *User Friendly*; Menjamin bahwa sistem aplikasi akan mudah dioperasikan dengan user interface (antar muka pengguna) yang lazim berlaku di pemerintahan dan sesuai dengan kebiasaan bahasa dan budaya penggunanya.
- 5) *Integrateable*; Menjamin bahwa sistem aplikasi mempunyai fitur untuk kemudahan integrasi dengan sistem aplikasi lain, terutama untuk melakukan transaksi pertukaran data dan informasi antar sistem aplikasi e-Government, baik dalam lingkup satu pemerintah daerah dengan pemerintah daerah lain. (*Blueprint sistem Aplikasi e-Government*, 2004: 30-31).

### **E-Government : Paradigma baru dalam Pelayanan Publik**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah diaplikasikan ke berbagai bidang tersebut yang mendukung diterapkannya efektifitas dan efisiensi pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Upaya pemerintah dalam mewujudkan *Good Governance* tidak lepas dari penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi direspon oleh organisasi dengan mendesain sistem informasi berbasis teknologi. Sistem informasi yang didukung teknologi informasi dapat memberikan nilai tambah bagi organisasi jika didesain menjadi sistem informasi yang efisien dan efektif. Kinerja organisasi sangat dipengaruhi oleh penguasaan teknologi informasi dari pegawai suatu organisasi publik agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Untuk menjawab tantangan dan tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas dan terus meningkat dari waktu ke waktu. Yang berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas baik. Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik adalah bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien dan efektif, namun juga bagaimana pelayanan juga dapat dilakukan secara adil, transparan, efektif dan juga efisien bagi masyarakat. Namun pada kenyataannya bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah saat ini umumnya belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dan perlu meregulasi kembali dalam penyelenggaraannya sebagaimana pernyataan berikut:

“... pelayanan publik yang akhir-akhir ini menjadi isu sentral telah memaksa semua pihak, baik institusi negara maupun masyarakat untuk melakukan regulasi kembali dalam penyelenggaraannya. Meskipun penyediaan pelayanan publik merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara, akan tetapi kewajiban penyediaan pelayanan tersebut masih belum dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat penggunanya”. (Larasati, 2007: iii).

Penyataan tersebut semakin diperkuat lagi bahwa rendahnya kualitas pelayanan terjadi hampir pada semua aspek pelayanan publik, baik pada aspek pelayanan jasa, pelayanan administratif dan pelayanan barang. (Ely Sufianti, 2006). Menjawab tantangan tersebut, kemajuan teknologi informasi yang demikian pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi koneksi, pengelolaan, dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat.

Pelayanan publik yang didukung oleh teknologi informasi saat ini sangat penting, dikarenakan salah satu dimensi dari kualitas pelayanan adalah kecepatan pelayanan (Parasuraman et al., 1988 dalam Mardjiono, 2009), dimana dimensi tersebut dikaitkan dengan teknologi informasi dan komunikasi. Dengan adanya teknologi informasi dan komunikasi maka pelayanan yang diberikan, khususnya pada organisasi jasa, akan semakin cepat dan akurat serta memiliki tingkat akuntabilitas dan kualitas yang tinggi.

*New Public Service* (NPS) sebagai paradigma terbaru dari Administrasi Negara meletakkan pelayanan publik sebagai kegiatan utama para administrator negara. Salah satu intisari dari prinsip *New Public Service* (NPS) ini adalah bagaimana administrator publik mengartikulasikan dan membagi kepentingan (*shared interests*) warga Negara (Denhardt & Denhardt, 2003). Agar kepentingan warga negara tersebut dapat terdistribusi dengan baik dan adil, diperlukan media pertemuan antara pemerintah dengan warga masyarakat, sehingga semua kepentingan warga masyarakat dapat terakomodasi dengan baik. Agar kebutuhan masyarakat dapat segera direspon dengan baik oleh pemerintah maka diperlukan media komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi komunikasi mampu menjadi mediator untuk memfasilitasi komunikasi tersebut dengan cepat.

Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna (Subarsono, 2005). Adapun bentuk pelayanan yang diberikan oleh birokrasi publik tersebut dapat berupa pelayanan barang, jasa dan administrasi atau perijinan (SK Menpan Nomor 81 tahun 1983). Pada dasarnya pelayanan publik mempunyai spektrum yang sangat luas, mulai dari jenis pelayanan publik yang tujuan politiknya sangat dominan sebagai upaya pemerintah untuk mewujudkan keadilan sosial pada masyarakat, sampai dengan pelayanan publik yang kurang dominan dimana manfaat pelayanan publik lebih banyak dirasakan langsung oleh individu yang menikmati layanan.

Argumentasi yang menyatakan bahwa pengguna layanan (masyarakat) tidak bisa dilihat semata-mata sebagai *customer*, tentu saja sangat berpengaruh terhadap upaya pemerintah dalam peningkatan kualitas pelayanan. Upaya peningkatan pelayanan publik dalam perkembangannya yang dilakukan oleh negara negara maju selama ini mengadopsi pendekatan yang dipakai oleh sektor swasta. Salah satu pendekatan itu adalah pelayanan yang berfokus pada pelanggan (*a fokus on customer services*). Pandangan ini kemudian diadopsi oleh para penganut pendekatan *New Public Management* (NPM) yang mengembangkan gagasan tentang warga negara sebagai *customer* seperti halnya di sektor swasta dengan jargon sebagaimana diungkapkan Gore (1993) adalah "*providing customer services*

equal to the best in busines” (Denhard&Denhard, 2003) berkembang model *New Public Management* (NPM) pada dasawarsa 1990an telah membawa inspirasi baru bagi perkembangan manajemen publik di berbagai negara.

Dalam memahami teori administrasi negara secara paradigmatik, dalam bukunya yang berjudul ”*The New Public Service: Serving, not Steering*”, digunakan oleh Denhardt&Denhardt untuk menemukenali perkembangan paradigma administrasi negara klasik sampai administrasi negara kontemporer. Tulisan tersebut diterbitkan pertama kali dalam bentuk buku pada tahun 2003 di New York. Sejak kemunculannya, buku ini mendapat respon yang positif dari kalangan pakar dan pemerhati administrasi negara karena dianggap mampu memberikan perspektif alternatif dalam memandang administrasi negara. Walaupun sebelumnya, pada tahun 2000 Denhardt&Denhardt sudah pernah mempublikasikan tulisan yang sama, namun dengan judul yang berbeda yaitu *The New Public Service: serving rather than steering* dalam jurnal *Public Administration Review*. (Denhardt&Denhardt, 2000: 549-559).

Paradigma *Old Public Administration* (OPA) dikritik oleh paradigma *New Public Management* (NPM). Secara konseptual *Old Public Administration* (OPA) berbeda dengan *New Public Management* (NPM). *New Public Management* (NPM) mengacu kepada sekelompok ide dan praktik kontemporer untuk menggunakan pendekatan-pendekatan dalam sektor privat (bisnis) pada organisasi sektor publik. *New Public Management* (NPM) adalah suatu gerakan yang mencoba menginjeksikan prinsip-prinsip organisasi sektor privat ke dalam organisasi pemerintah. Pemerintahan yang kaku dan sentralistik sebagaimana yang dianut oleh paradigma *Old Public Administration* (OPA) harus diganti dengan pemerintahan yang berjiwa *profitable* dan wirausaha.

*New Public Management* (NPM) merupakan genealogis dari ideologi neoliberalisme karena menganjurkan pelepasan fungsi-fungsi pemerintah kepada sektor swasta. Inti dari ajaran *New Publik Management* (NPM) menurut (Keban, 2004 h.95) dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Pemerintah diajak untuk meninggalkan paradigma administrasi tradisional dan menggantikannya dengan perhatian terhadap kinerja atau hasil kerja.
- b. Pemerintah sebaiknya melepaskan diri dari birokrasi klasik dan membuat situasi dan kondisi organisasi, pegawai dan para pekerja lebih fleksibel.
- c. Menetapkan tujuan dan target organisasi dan personel lebih jelas sehingga memungkinkan pengukuran hasil melalui indikator yang jelas.
- d. Staf senior lebih berkomitmen secara politis dengan pemerintah sehari-hari daripada netral.
- e. Fungsi pemerintah adalah memperhatikan pasar, kontrak kerja keluar, yang berarti pemberian pelayanan tidak selamanya melalui birokrasi, melainkan bisa diberikan oleh sektor swasta.
- f. Fungsi pemerintah dikurangi melalui privatisasi.

Dalam pandangan *New Public Management* (NPM), organisasi pemerintah diibaratkan sebagai sebuah kapal. Menurut Osborne dan Gaebler, peran pemerintah di atas kapal tersebut hanya sebagai nahkoda yang mengarahkan (*steer*) lajunya kapal bukan mengayuh (*row*) kapal tersebut. Urusan mengayuh tersebut diserahkan

kepada organisasi di luar pemerintah, yaitu organisasi privat (swasta) dan organisasi masyarakat sipil sehingga mereduksi fungsi dominasi dan monopoli yang dimiliki pemerintah. Tugas pemerintah yang hanya sebagai pengarah memberikan pemerintah untuk mengurus persoalan-persoalan domestik dan internasional yang lebih strategis.

Paradigma *steering rather than rowing* ala *New Public Management* (NPM) ini dikritik oleh Denhardt dan Denhardt sebagai paradigma yang melupakan siapa sebenarnya pemilik kapal (*who owned the boat*). Seharusnya pemerintah memfokuskan usahanya untuk melayani dan memberdayakan warga negara karena merekalah pemilik “kapal”. Hal tersebut seperti yang dinyatakan oleh Denhardt&Denhardt menulis sebagai berikut:

*“ .... In our rush to steer, perhaps we are forgetting who owns the boat...Accordingly, public administrators should focus on their responsibility to serve and empower citizens as they manage public organizations and implement public policy. In other words, with citizens at the forefront, the emphasis should not be placed on either steering or rowing the governmental boat, but rather on building public institutions marked by integrity and responsiveness”.*

Akar dari *New Public Service* (NPS) dapat ditelusuri dari berbagai ide tentang demokrasi yang pernah dikemukakan oleh Dimock, Dahl dan Waldo. *New Public Service* (NPS) berakar dari beberapa teori, yang meliputi:

- 1) Teori tentang demokrasi kewarganegaraan; perlunya pelibatan warganegara dalam pengambilan kebijakan dan pentingnya deliberasi untuk membangun solidaritas dan komitmen guna menghindari konflik.
- 2) Model komunitas dan masyarakat sipil; akomodatif terhadap peran masyarakat sipil dengan membangun social trust, kohesi sosial dan jaringan sosial dalam tata pemerintahan yang demokratis.
- 3) Teori organisasi humanis dan administrasi negara baru; administrasi negara harus fokus pada organisasi yang menghargai nilai-nilai kemanusiaan dan respon terhadap nilai-nilai kemanusiaan, keadilan dan isu-isu sosial lainnya.
- 4) Administrasi negara postmodern; mengutamakan dirkurusus terhadap teori dalam memecahkan persoalan publik daripada menggunakan *one best way perspective*.

*E-Government* mewarisi kebijakan reformasi administrasi didorong oleh doktrin *New Public Management* (NPM). Pada saat ini, pemahaman masyarakat bahwa “*customer democracy approach*” telah melebarkan jarak antara pemerintah dan warga negara dan telah terjadi penurunan kepercayaan publik kepada pemerintahan (Welch et al., 2005).

Saat ini, pemerintah di seluruh dunia mengakui teknologi informasi dan komunikasi sebagai alat yang kuat untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam pembuatan kebijakan publik dan sebagai cara meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dan menempatkan masyarakat dalam era informasi. Teknologi Informasi dan komunikasi dapat membantu pemerintah untuk

memulihkan kepercayaan lembaga publik dengan cara meningkatkan transparansi, efisiensi, efektivitas, dan partisipasi politik (Moon, 2003).

Derajat kedekatan informasi antara warga negara dan pemerintah mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat. Adanya jarak dan kesenjangan informasi yang dirasakan masyarakat terhadap pemerintah tampaknya menjadi salah satu elemen utama yang telah menyebabkan penurunan kepercayaan publik kepada pemerintah. Oleh karena itu, meningkatkan informasi dari pemerintah kepada masyarakat dapat membantu memperbaiki persepsi publik yang bisa dan mempengaruhi ekspektasi kepercayaan dengan mempersempit kesenjangan informasi antara masyarakat dan pemerintah. (Welch, et al., 2005).

Penggunaan dan pemanfaatan *e-Government* ini setidaknya mampu mengubah pola interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Pelayanan yang semula berorientasi pada sistem antrian (*in line*) di depan meja dan tergantung pada jam kerja berubah menjadi layanan *online* yang dapat diakses website pemerintah melalui komputer yang terhubung ke Internet, selama 24 jam sehari, sehingga muncul istilah “*don't stay inline get online*”, (Holmes, 2000). Selain itu *e-Government* diperlukan karena jawaban atas perubahan lingkungan strategis yang menuntut administrasi negara yang efisien, efektif, berorientasi pada publik, transparan dan akuntabel, (Mustopadijaya, 2003). Oleh karenanya ada tiga penyebab *e-Government* perlu dikembangkan :

- a. Era globalisasi yang datang lebih cepat dari yang diperkirakan telah membuat isu-isu semacam demokratisasi, hak asasi manusia, hukum, transparansi, korupsi, *civil society*, *good corporate governance*, perdagangan bebas, pasar terbuka dan lain sebagainya menjadi hal-hal utama yang harus diperhatikan oleh setiap bangsa jika tidak ingin diasingkan dari pergaulan dunia. Dalam format ini pemerintahan harus mengadakan reposisi terhadap peranannya di dalam sebuah negara, dari yang bersifat internal dan fokus terhadap kebutuhan dalam negeri, menjadi lebih berorientasi kepada eksternal dan fokus bagaimana memposisikan masyarakat dan negaranya di dalam sebuah pergaulan global.
- b. Kemajuan teknologi informasi terjadi sedemikian pesatnya sehingga data, informasi dan pengetahuan dapat diciptakan dengan sangat cepat dan dapat disebarkan keseluruh lapisan masyarakat diberbagai belahan dunia dalam hitungan detik. Hal ini berarti setiap individu di berbagai negara dapat saling berkomunikasi secara langsung kepada siapapun yang dikehendaki tanpa dibutuhkan perantara apapun.
- c. Meningkatnya kualitas kehidupan masyarakat di dunia tidak terlepas dari semakin membaiknya kinerja industri swasta dalam melakukan kegiatan ekonominya. Keintiman antara masyarakat (sebagai pelanggan) dengan pelaku ekonomi telah membuat terbentuknya standar pelayanan yang semakin baik dari waktu ke waktu. Percepatan peningkatan kinerja di sektor swasta ini tidak diikuti dengan percepatan yang sama di sektor publik, sehingga masyarakat dapat melihat adanya kepincangan dalam standar kualitas pemberi pelayanan (Indrajit, 2002: 7-8).

## **Kesimpulan**

Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi membawa perubahan luar biasa bagi *privat sector* yang telah lebih dahulu mengadopsi dan mengaplikasikan internet sebagai media komunikasi antar *privat sector* yang dikenal dengan nama *e-Commerce* dan dampak yang ditimbulkan sangat luar biasa dan berakibat semakin tertinggalnya *public sector* yang masih menggunakan cara-cara tradisional dalam berkomunikasi dengan para stakeholder-nya, inilah yang memicu *public sector* untuk melahirkan *e-Government*.

Basis interaksi manusia di era kemajuan teknologi informasi dan komunikasi saat ini adalah waktu, itu sebabnya kemudian kecepatan dalam mengakses informasi menjadi kebutuhan manusia yang sangat urgent. Perubahan dramatis yang banyak terjadi dalam pola interaksi manusia yang disebabkan oleh revolusi teknologi tersebut, juga berdampak pada tata kelola pemerintahan. Mau tidak mau, suka tidak suka pemerintah di seluruh dunia harus beradaptasi dengan perkembangan dari lingkungan baru tersebut. Untuk menyesuaikan diri dengan kondisi baru tersebut maka pemerintah perlu mengaplikasikan *e-government*. Sebagai upaya untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.

Memang harus diakui bahwa semangat yang mendasari penyelenggaraan *e-government* oleh pemerintah di seluruh dunia adalah memberikan pelayanan terbaik bagi seluruh pihak yang berinteraksi dengan pemerintah. Pelayanan publik yang didukung oleh teknologi informasi saat ini sangat penting, dikarenakan salah satu dimensi dari kualitas pelayanan adalah kecepatan pelayanan. Untuk menjawab tantangan dan tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas dan terus meningkat dari waktu ke waktu. Yang berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas baik.

## **Daftar Pustaka**

- Al-Azri, Ahmed, et al. 2010. "The Successful Implementation of E-Government Transformation: A Case Study in Oman". European, Mediterranean & Middle Eastern Conference on Information Systems 2010 (EMCIS2010) April 12-13 2010. Abu Dhabi. UAE.
- Backus, Michiel. 2001. *E-Governance In Developing Countries*. IICD Research Brief.
- Bovaird, T. dan E. Loffler (ed). 2005. *Public Management and Governance*. Rutledge. London.
- Bowman, Ann O'M. 2003. "Policy Implementation, in *Encyclopedia of Public Administration and Public Policy: First Update Supplement*" (Jack Rabin, ed., pp.209-212). Boca Raton, FL:Taylor & Francis Group.
- Chan, Calvin ML., et al. 2008. "E-government implementation: A macro analysis of Singapore's e-government initiatives". *Government Information Quarterly* 25 (2008) 239-255. [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com).
- Darmawan, Ikhsan. 2011. "E-Government : Studi Pendahuluan Di Kabupaten Sragen". *Proceeding Simposium Nasional Otonomi Daerah 2011* ISBN: 978-602-96848-2-7 LAB-ANE FISIP Untirta. Banten.

- David Osborne dan Ted Gaebler. 1993. *Reinventing Government: How the Enterprenurial Spirit is Transforming the Public Sector*. First Edition Plume. The Pinguin Group. New York.
- David Osborne dan Ted Gaebler. 2003. *Reinventing Government (Mewirusahaakan Birokrasi): Sepuluh Prinsip untuk Mewujudkan Pemerintahan Wirausaha*. PPM. Jakarta.
- Denhardt, Janet V. and Robert B. Denhardt. 2000. *New Public Service: Serving Not Steering*. ME Sharpe. London.
- Denhardt, Janet V. and Robert B. Denhardt. 2003. "The New Public Service: An Approach to Reform". *International Review of Public Administration* 8 (1), halaman 3-10.
- Departemen Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. 2004. *Blueprint Sistem Aplikasi e-Government Bagi Lembaga Pemerintah Daerah*. Jakarta.
- European Commission Enterprise DG – IDAP. 2004. *Multi-channel Delivery of e Government Service*. Amsterdam.
- Faizah, N. dan Sensue, D.I. 2009. *Faktor-Faktor Sukses Implementasi e-Government di Empat Kabupaten/Kota di Indonesia*. Makalah Digital Information & System Conference.
- Gronlund, Ake. 2007. "Electronic Government". pada: Anttiroiko, Ari-Veiko and Matti Malkia (eds.), *Encyclopedia of Digital Government*, Volume I, Hershey: Idea Group Reference.
- Gupta, M.P. 2004. *Government Online*. Tata McGraw-Hill. New Delhi.
- Hafeez, Seema. 2005. *UN Global E-Government Readiness Report 2005 From E-Government to E-inclusion*. United Nation. New York.
- Handyaningrat, Soewarno. 1986. *Administrasi Pemerintahan dalam Pembangunan Nasional*. Gunung Agung. Jakarta.
- Heeks, Richard. 2006. *Implementing and Managing e-Government*. Sage. London.
- Holmes, Douglas. 2001. *E-Gov: e-Business Strategies for Government*. London.
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. ANDI.Yogyakarta.
- Indrajit, Richardus Eko. 2004. *Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*. ANDI. Yogyakarta.
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Evolusi Strategi Integrasi Sistem Informasi Ragam Institusi*. Jakarta.
- Indrajit, Richardus Eko. dkk. 2005. *E-Government in Action*. ANDI.Yogyakarta.
- Kharel, Purusottam, et al. 2012. "e-Government Implementation in Nepal : A Challenges". *International Journal of Advanced Research in Computer Science and Software Engineering* Volume 2, Issue 1, January 2012. ISSN: 2277 128X. [www.ijarcse.com](http://www.ijarcse.com).
- Kotler, J.P., dan J.L. Heskett. 1995. *Corporate Culture and Performance*. Free Press. New York.

- Kuschu & Kushcu. 2003. *From E-Government to M-Government: Facing the Inevitable in the proceeding of European Conference on E-Government (ECEG 2003)*. Trinity College. Dublin.
- Larasati, S. Endang. 2007. *Regulasi Pelayanan Publik Di Indonesia*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Lovelock, Christopher. 1994. *Product Plus: How Product Plus Service: Competitive Advantage*. McGraw Hill. New York.
- Milakovich, Michael E. 1995. *Improving Service Quality*. St. Lucie Press. Singapore.
- Moon, M.J. 2002. "The Evolution of E-Government Among Municipalities: Rhetoric or Reality?". *Public Administration Review*, Vol. 62, No. 4, pp. 424-33.
- Mustafadidjaja, AR. 2003. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI)*. LAN. Jakarta.
- Olatakum, Wole Michael, et al. 2012. "Assessing E-Government Implementation in Ekiti State, Nigeria". *Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences*. VOL. 3, NO. 4, April 2012. ISSN 2079-8407. <http://www.cisjournal.org>.
- Parasuraman, Zithaml, V.A., dan L.L.Berry, 1990. *Delivering Quality Services: Balancing Customer Perceptions and Expectation*. The Free Press. New York.
- Prasetyo, Bambang & Jannah, Lina Miftahul. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Prasojo, Eko. 2007. "Reformasi Birokrasi dan e-Government", makalah pada Seminar Nasional "Evaluasi Penerapan e-Government di Indonesia". Kementerian PAN. Jakarta.
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Ekonisia. Yogyakarta.
- Qaisar, Nasim, et al. 2010. "E-Government Challenges in Public Sector: A case study of Pakistan". *IJCSI International Journal of Computer Science Issues*, Vol. 7, Issue 5, September 2010. ISSN (Online): 1694-0814. 310. [www.IJCSI.org](http://www.IJCSI.org).
- Raharjo, B. 2001. *Membangun E-Government*. Institut Teknologi Bandung. Bandung.
- Rasyid, M. Ryas. 1998. *Makna Pemerintahan*. PT. Mutiara Sumber Widya. Jakarta.
- Riani, B., Melia, I., dan Ariyanto, W. 2004. "Pengembangan Prototipe Standardisasi Aplikasi E-Government untuk Instansi Pemerintah". Student Project Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia. Jakarta.
- Rokhman, Ali. 2008. *Potret dan Hambatan e-Government Indonesia*. Inovasi Online. Edisi Vol.11/XX.
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Cetakan. Pertama. PT. Refika Aditama. Bandung.
- Simangunsong, Jumadi. 2010. *Pengembangan E-Government di Indonesia*. Jurusan Magister Teknologi Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia.
- Subarsono. 2005. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori dan Aplikasi)*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Sulihanto, Budi. tt. *Penerapan E-government di Kabupaten Sragen*. Diakses dari <http://fit.uii.ac.id/media/egovernmentkabupatensragen.pdf>, 5/3/2013).
- Supangkat, Suhono Harso. 2006. *Framework Membangun e-Government*. *Proceeding Indonesia Initiative*. STEI-ITB. Bandung.

- Susilo, Muhammad Joko. 2007. *Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan Manajemen Pelaksanaan dan Kesiapan Sekolah Menyongsongnya*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Thoha, Miftah, 1991. *Beberapa Aspek Kebijakan Birokrasi*. Media Widya Mandala. Yogyakarta
- Widodo, Erna dan Mukhtar. 2000. *Konstruksi Kearah Penelitian Dekriptif*. Yogyakarta.
- Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonisia. Jakarta.
- Yong, James SL. 2003. *Enabling Public Service Innovation In the 21<sup>st</sup> Century: E-Government in Asia*. Times Editions. Singapore.