

# IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DI ERA GLOBALISASI

Oleh : Arief Budi Pratama

## ABSTRACT

*As the result of globalization the world becomes smaller and smaller. The interaction among the people has no borders. It is caused by the development technology especially in Information Technology (IT). It becomes the integral part for succeed performance organization both private and public organization. In public one we call it e-gov (electronic government). However, there are many developed countries hasn't implemented electronic government well yet, included Indonesia. In this paper we discuss about some factors influencing e-government, the benefits of e-government, comparative with other countries, and problems in implementing e-government with its alternative solution and strategies.*

**Keywords :** *Information Technology, electronic government*

## A. PENDAHULUAN

Paham yang beranggapan bahwa dunia ini seluas daun kelor agaknya relevan dengan situasi saat ini yaitu globalisasi. Kita dapat berinteraksi dengan siapapun di dunia ini tanpa benturan ruang dan waktu. hal ini sebagai akibat dari berkembangnya teknologi terutama Teknologi Informasi/*Information Technology* (IT). Hal ini sejalan dengan pemikiran Tapscott (1996, dikutip dalam Everard, 2000, h. 3 dalam Setiono 2004, 222) :

*"Today we are witnessing the early turbulent days of revolution as significant as any other in human history. A new medium of human communications is emerging, one that may prove to surpass all previous revolutions-the printing*

*press, the telephone, the TV, the computer-in its many impact in our economic and social relationships has occurred only handful of times before in this planet..."*

Perkembangan teknologi informasi boleh dikatakan sebagai faktor penentu suksesnya industrialisasi, perdagangan, dan penciptaan efisiensi perusahaan-perusahaan transnasional. Hal inilah yang sering menjadi *influence* paradigma baru sektor publik seperti yang dikatakan Yuwono : Paradigma baru di sektor publik disebabkan karena keberhasilan sektor privat/bisnis dalam melakukan inisiatif dan kreativitas sehingga produktivitas, efisiensi, dan efektivitasnya jauh lebih berkembang ketimbang sektor

publik (Yuwono, 2001 : 4). Salah satu faktor kesuksesan sektor privat adalah penggunaan teknologi canggih dalam sistem informasi manajemen yang sering kita sebut *e-business*.

Penyelenggaraan pemerintahan suatu negara tidak hanya terbatas hubungannya dengan rakyatnya, akan tetapi juga menyangkut kiprahnya di dunia internasional. Dengan berlangsungnya "*global village*" ini gelombang pemikiran tentang demokratisasi, hak asasi manusia, *good government*, *good governance*, dan *good corporate governance* telah menjadi isu-isu yang patut diperhatikan dan membutuhkan penanganan yang lebih baik.

Jika dahulu pemerintah terkenal dengan birokrasinya yang sangat boros, lamban, kaku, dan tidak efisien, maka masyarakat saat ini membutuhkan sebuah kinerja pemerintah yang cepat, murah, dan berorientasi pada proses agar dapat memberikan dukungan yang signifikan dan kompetitif bagi para konsumernya (individu, komunitas bisnis, masyarakat, dan *stakeholders* yang lain) (Indrajit, 2000 : X).

Pada dasarnya tugas umum pemerintah adalah melayani masyarakat yang di dalamnya berkaitan dengan pengumpulan, pengolahan, penyajian, dan penyebaran data maupun informasi yang penting bagi masyarakat. Dalam konteks ini, Teknologi Informasi (IT) akan sangat berperan didalamnya.

Penggunaan IT dalam penyelenggaraan pemerintah sering kita sebut *e-gov* (*electronic government*).

## **B. PEMBAHASAN**

Jika dilihat dari perspektif proses secara historis *The driving force* urgensi implementasi *e-government* ada dua yaitu : 1) Globalisasi; 2) Implementasi *e-business* di sektor privat.

### **1. Globalisasi**

Menurut hemat penulis, globalisasi perlu dikaji dalam tulisan ini karena globalisasi merupakan salah satu faktor yang menuntut dikembangkannya *e-government* dalam pemerintahan kita. Globalisasi mempunyai berbagai macam definisi. Ledge (1991) mendefinisikan globalisasi sebagai suatu proses yang menempatkan masyarakat dunia bisa menjangkau satu dengan yang lain/saling berhubungan dalam semua aspek kehidupan mereka menyangkut sosial, ekonomi, budaya, teknologi, dan lain-lain.

Atau dengan kata lain, sebagian besar kehidupan masyarakat dunia ditentukan oleh proses-proses global. Definisi oleh Amal (2001), globalisasi merupakan proses munculnya masyarakat. Global yaitu suatu dunia yang terintegrasi secara fisik dan melampaui batas-batas negara, ideologi, dan lembaga politik.

Martin Kohr menarik dua ciri utama dari globalisasi yaitu : pertama peningkatan konsentrasi dan monopoli sumber daya, kedua proses penentuan kebijakan negara berada di bawah pengaruh badan-badan internasional. Pendefinisian konsep globalisasi dapat diklasifikasikan menjadi tiga macam menurut David Held : Pertama pandangan kaum Hiperglobalis, kedua pandangan kaum Skeptis, dan ketiga pandangan kaum Transformasionalis.

Kaum Hiperglobalis berpendapat globalisasi sebagai sejarah baru kehidupan manusia dimana “negara tradisional sudah tidak relevan lagi, lebih-lebih menjadi tidak mungkin dalam unit-unit bisnis ekonomi global”. Gejala yang dapat diamati adalah denasionalisasi, transnasional *network of production, economic borderless*. Beberapa pemikirnya adalah Kenichi Ohimae, Friedmand, dan lain-lain.

Pandangan kaum Skeptis bertolak belakang dengan pandangan kaum Hiperglobalis. Hirts dan Thompson yang berada di jalur ini berpendapat bahwa globalisasi merupakan sebuah mitos. Mereka juga beranggapan bahwa globalisasi sebenarnya adalah semacam “triumvirat” karena sumber daya hanya berpusat di tiga kawasan yaitu Eropa Barat, Asia Timur (Jepang-

Korsel), dan USA saja. Kaum Transformasionalis berpendapat lain lagi, mereka berperan sebagai penengah diantara dua pandangan itu. Globalisasi merupakan kekuatan utama di balik perubahan politik, ekonomi, sosial, dan budaya. Kelompok ini juga menekankan peran lembaga-lembaga inter-nasional dalam mengatur tatanan dunia.

Dari bermacam-macam definisi di atas ada beberapa aspek dalam konsep globalisasi yaitu proses global/ internasionalisasi, kemajuan teknologi informasi, pengurangan peran pemerintah, dan lain-lain.

Globalisasi menjadi isu strategis dalam kajian ilmu-ilmu sosial karena globalisasi seperti sekeping mata uang yang mempunyai dua sisi. Di satu sisi globalisasi melahirkan kemajuan teknologi, kemudahan, efisiensi, tetapi di sisi lain globalisasi mempunyai dampak yang negative misalnya : kelestarian alam yang terancam, demoralisasi, dan lain-lain.

## **2. Implementasi E-Business**

### **a. Pengertian E-Business**

*E-Business* adalah suatu pola bisnis baru yang banyak diyakini sebagai suatu pola bisnis masa depan, *E-business* menggunakan teknologi internet sebagai kekuatan utamanya untuk dapat melakukan beragam aktivitas bisnis secara elektronik

yang efisien dan fleksibel. Lee dan Whang (2001) mendefinisikan *e-business* sebagai “*the use of internet-based computing and communications to execute both front-end business processes*”. Sedangkan Laudon & Laudon (2000) mendefinisikannya sebagai “*the use of the internet and other digital technology for organizational communication and coordination and the management of the firm*”.

Melalui definisi tersebut terlihat bahwa lingkup *e-business* adalah sangat luas. Ia mencakup seluruh aktivitas manajemen seperti komunikasi, kolaborasi, ataupun koordinasi yang berlangsung secara elektronik dalam mendukung seluruh proses bisnis yang berlangsung dalam suatu perusahaan.

Dalam *e-business* manajer dapat menggunakan e-mail, dokumen web, dan groupware untuk berkomunikasi secara efektif dengan karyawan serta berbagai pihak lainnya dalam perusahaan, serta melakukan kolaborasi kerja dengan team work dimanapun juga. Sebagai pelengkap, perusahaan Oracle ([www.oracle.com](http://www.oracle.com)) yang banyak memproduksi aplikasi-aplikasi penunjang *e-business* mendefinisikannya sebagai “*a true e-business is a business that utilizes the full power of the internet to make its operation*

*dramatically more efficient, less expensive, and more flexible than ever before*”.

Dari pengertian-pengertian di atas nampak bahwa *e-business* diterapkan untuk membuat kegiatan operasional perusahaan menjadi lebih efisien, lebih murah, serta lebih fleksibel daripada sebelumnya. Selain itu, melalui *e-business* perusahaan tidak saja diharapkan mengalami penurunan biaya namun juga memberikan kesempatan baru perusahaan untuk meningkatkan laba melalui penciptaan produk dan jasa ataupun perluasan sebagaimana dinyatakan oleh Laudon & Laudon (2000) : “*The internet can help companies create and capture profit in new ways by adding extra value to existing products and service or by providing the foundation for new products and services*”.

Selama ini penerapan *e-business* memang lebih diarahkan pada peningkatan kemampuan perusahaan untuk meningkatkan revenue serta menurunkan biaya operasional, sebagaimana dikemukakan oleh Barua, et al (2001) bahwa investasi dalam *e-business* akan meningkatkan keberhasilan kegiatan operasional, yang pada akhirnya akan meningkatkan keberhasilan finansial perusahaan.

Secara umum *e-business* merupakan penggunaan teknologi informasi/IT terutama

internet dalam organisasi bisnis. Sejumlah perusahaan multi nasional telah membuktikan keberhasilan mereka karena dalam sistem informasi manajemennya telah menggunakan IT/ internet sehingga dihasilkan informasi dan data yang akurat dalam setiap mengambil keputusan. American Airlines merupakan perusahaan pertama yang menggunakan teknologi IT dalam sistem informasi manajemennya untuk layanan pemesanan tiket.

*E-business* telah menunjukkan banyak tingkat keunggulannya karena dengan *e-business* memungkinkan transaksi bisnis jarak jauh tanpa harus kontak langsung dengan *client* sehingga organisasi akan semakin efisien (Widiartanto, 2004 : 53).

Di Indonesia strategi bisnis melalui mekanisme *e-business* semakin meluas digunakan, khususnya untuk usaha perbankan, pendidikan, perhotelan, perdagangan, rumah sakit dan berbagai bidang lainnya. BCA, DHL, HM Sampoerna, Merpati Nusantara Airlines, Bina Nusantara, Grand Hyat Jakarta, dan Metrodata adalah contoh-contoh perusahaan-perusahaan yang menikmati manfaat dari *e-business* (Joko Sugiarsono, 2001 dalam Indrajit, 2002 : 27).

#### 1) Bank Central Asia (BCA)

Keunggulan teknologi informasi dari BCA diperoleh

setahap demi setahap. Aplikasi *e-business* telah dimulai sejak 1985 dan mulai tahun 1994 memasuki tahap *on-line* di semua cabang. Total dana yang dikucurkan mencapai US\$ 50-7-juta.

Hasilnya kini semua cabang BCA telah terintegrasi secara *on-line* dengan fasilitas ATM yang dapat dijangkau oleh sebagian besar masyarakat. Seluruh cabang sistem, peralatan, dan prosedur yang sama untuk semua cabang. Pada tahap awal *e-business* hanya digunakan sebatas komunikasi antar cabang atau staff tetapi sekarang BCA memanfaatkan fasilitas internet untuk berhubungan baik dengan nasabah maupun antar cabang dengan mekanisme internet banking, Klik BCA.

Bagi bank terbesar di Indonesia ini penggunaan *e-business* tidak hanya untuk efisiensi saja akan tetapi tetap juga untuk meningkatkan keunggulan kompetitif dan memungkinkan lahirnya peluang bisnis baru.

#### 2) DHL

DHL merupakan salah satu perusahaan pengiriman transnasional terkemuka di dunia. Secara global investasi DHL untuk *e-business* diperkirakan mencapai US\$ 500 juta per tahun. Dan untuk Indonesia dialokasikan dana US\$ 1,5 juta per tahun.

Dana itu digunakan untuk membangun fasilitas pelacakan kiriman yang disebut *track and trace* (T & T) dengan fasilitas ini memungkinkan pelanggan mengetahui sampai dimana paket atau dokumen yang dikirim.

T & T sebenarnya sudah ada sejak 1988. Waktu itu kantor DHL di seluruh dunia terhubung dalam jaringan komunikasi *DHLnet*. Fasilitas lainnya adalah *DHL connect* yakni fasilitas untuk mencetak *airway bill*, membuat dokumentasi pabean, *commercial in voice*, permintaan pengambilan barang, penyediaan laporan standar pengiriman dan proses transaksi melalui *e-mail*.

Perkembangan yang terbaru adalah setiap kurir dibekali dengan *the next generation scanner* yang memungkinkan kurir untuk menscan isi paket *customeryang* terhubung dengan jaringan *DHLnet* sehingga data paket termasuk waktu penerimaan dan penyerahan langsung tercatat dalam database.

### 3) HM Sampoerna

Perusahaan rokok ini mulai berkenalan dengan e-business pada tahun 1981, tetapi hanya pada sistem penggajian saja. Kemudian mulai tahun 1985 dikembangkan kedalam sistem persediaan barang, sistem *fixed asset*, dan *general ladger*.

### 4) Merpati Nusantara Airlines

Merpati Nusantara Airlines selangkah lebih maju dalam implementasi *e-business* dibandingkan dengan perusahaan-perusahaan lain di Indonesia. Merpati mempunyai *Merpati Internet Reservation Acces* (MIRA) yang memungkinkan pelanggannya dapat melakukan reservasi setiap saat tanpa harus datang ke kantor.

Layanan yang diluncurkan pada akhir 1999 ini merupakan kerjasama dengan *Indosatnet Isolution Service*. Khusus untuk MIRA Merpati dan Indosat mengurus anggaran sekitar Rp.210 juta. Merpati bertekad membuat MIRA sebagai batu loncatan untuk membuat sistem yang lebih besar, baik untuk kebutuhan internal maupun eksternal. Pada perkembangan selanjutnya banyak perusahaan-perusahaan penerbangan di Indonesia mengikuti langkah Merpati Nusantara Airlines.

### 5) Universitas Bina Nusantara

Sejak tahun 1995 UbiNus mengembangkan aplikasi *interactive Voice Respond* dan *computer telephony Integration*. Setahun kemudian dikembangkan lagi dalam registrasi KRS. Universitas swasta ini juga mengembangkan pembuatan kios informasi pusat layanan mirip ATM bank. Di kios informasi

tersebut mahasiswa dapat memperoleh informasi apapun mengenai perkuliahan yang diikutinya. Dengan demikian tersedia empat jalur layanan informasi untuk mahasiswa. Komunikasi konvensional, melalui loket layanan, internet, dan e-mail.

6) PT. Telkom

Dengan menyadari bahwa bisnis informasi dan komunikasi (infokom) merupakan bisnis masa depan yang sangat menjanjikan, maka PT. Telkom telah mengubah visi perusahaan menjadi "*to be a leading infocom company in the region*".

Keinginan untuk menjadi perusahaan infokom utama di kawasan ini memang sejalan dengan trend global yang berlaku di banyak negara. PT. Telkom kemudian menerjemahkan visi tersebut dalam beberapa area bisnis, yaitu *phone, mobile, vision, internet, dan services*.

Sementara itu, saat ini PT. Telkom yang masih dipersepsikan oleh masyarakat sebagai perusahaan telepon telah membuka area bisnis Multimedia yang didalamnya ada internet. Bisnis ini diusahakan sendiri melalui salah satu divisi di PT. Telkom, yaitu Divisi Multimedia dan diberi nama TelkomNet. Selain menjadi penyedia jasa sambungan *internet, mailing list,*

*chatting room, web room,* kartu ucapan elektronik dan lain-lain yang dapat diakses melalui *www.plasa.com* (Sutejo, 2002 : 38).

b. E-gov

Apabila kita lihat dari asal katanya *electronic government* terdiri dari dua kata yaitu "*electronic*" dan "*government*" yang apabila ditranslate ke dalam bahasa Indonesia menjadi pemerintah elektronik. Penulis mendefinisikannya secara umum sebagai penggunaan *information technology* (IT) dalam penyelenggaraan pemerintahan di suatu negara.

World Bank menjelaskan domain dan ruang lingkup *e-government* sebagai :

*e-government refers to the use by government agencies of information, technologies (such as wide area networks, internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, business, and other arms of government.* (e-government merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah seperti *wide area networks, internet, dan computer mobile* yang mempunyai kemampuan mentransformasikan hubungan dengan rakyat, kelompok bisnis, aparat pemerintah).

UNDP mendefinisikan *e-government* :

*e-government is the application of Information and Communication Technology (ICT) by government agencies.* (e-government merupakan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah).

Janet Caldw, Direktur *Institute for Electronic Government (IBM Corporation)* dari hasil kajiannya bersama Kennedy School of Government, Harvard University, memberikan sebuah definisi yang menarik, yaitu :

*Electronic Government is nothing short of fundamental transformation of government and governance at a scale we have not witnessed since the beginning of industrial era.* (elektronik government tidak hanya transformasi fundamental pada pemerintah dan pemerintahan tetapi sudah ada pada era industrial).

Tiap-tiap pemerintahan di negara yang sudah maju juga mempunyai definisi sendiri tentang *e-government*. Pemerintah federal Amerika Serikat mendefinisikannya

*E-government is refers to delivery of government information and service on line through internet or other digital means.* (e-government merupakan penyebaran informasi pemerintah dan pelayanan on-line melalui internet atau peralatan digital lainnya. Sementara itu, Italia secara

lengkap dan detail mendefinisikan *e-government* sebagai :

*The use of modern ICT in the modernization of our administration which comprise the following classess of action :*  
1) *Computerization designed to enhance operational efficiency within individual departments and agencies;* 2) *Computerization services to citizen and firm often implying integration among the services of different department and agencies;* 3) *Provision of ICT access to final users of government services and information.*

(Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi modern dalam modernisasi sistem administrasi yang terdiri dari : 1) Desain komputerisasi untuk meningkatkan efisiensi operasional pada departemen dan agensi; 2) Komputerisasi dalam pelayanan kepada masyarakat dan perusahaan yang mengimplikasikan integrasi diantara pelayanan dari departemen yang bermacam-macam; 3) Akses teknologi informasi dan komunikasi untuk pengguna akhir dari pelayanan dan informasi pemerintah).

Pemerintah New Zealand melihat e-government sebagai sebuah fenomena sebagai berikut :

*E-government is a way for government use new technologies to provide people*



*convenient access to government information services to improve the quality of the services and to provide greater opportunities to participate in our democratic institution and processes. (E-government merupakan cara pemerintah untuk menggunakan teknologi yang baru untuk menyediakan masyarakat akses yang lebih banyak mengenai informasi dan pelayanan pemerintah, untuk meningkatkan kualitas servis dan menyediakan kesempatan yang lebih besar untuk berpartisipasi dalam proses dan institusi demokrasi (Indrajit, 2002 : 2-4).*

Dari berbagai definisi tersebut, terdapat beberapa konsep *e-government* : 1) Penggunaan ICT; 2) Berorientasi pada efisiensi; 3) Melayani masyarakat.

c. Lokus *e-government* dalam manajemen pemerintahan

Secara umum manajemen meliputi fungsi *planning, organizing, actuating, dan controlling*. Fungsi-fungsi tersebut membutuhkan sistem informasi yang mendukungnya. Dalam organisasi publik *e-government* merupakan salah satu bentuk sistem informasi manajemen publik.

d. Jenis-jenis Pelayanan pada *E-government*

Ada tiga jenis proyek-proyek pelayanan pada *e-government* :

Pertama adalah *one-way service*, pelayanan jenis ini adalah bentuk pelayanan dimana terjadi komunikasi satu arah. Pemerintah menyajikan sesuatu informasi dan data yang dapat diakses secara bebas oleh masyarakat yang membutuhkan. Media yang digunakan biasanya internet dengan situs-situs informasional. Misalnya, informasi Kota Semarang secara umum, informasi suatu institusi atau departemen, syarat-syarat pendirian badan usaha, data statistik dari BPS, hasil tabulasi suara Pemilu dari KPU, dan lain-lain.

Kedua, *two-way service*. Model pelayanan ini sedikit berbeda dengan publish. Model pelayanan *two-way service* bersifat komunikasi dua arah. Aplikasi model ini biasanya menggunakan bentuk portal yaitu ada fasilitas *searching* untuk pencarian data/informasi yang bersifat lebih spesifik (dalam model *one-way service* hanya berbentuk link).

Aplikasi lain dari *two-way service* adalah pemerintah menyediakan fasilitas dimana masyarakat dapat berinteraksi baik secara langsung (*chatting, tele-conference, web-TV, dan lain-lain*) ataupun tidak langsung melalui *e-mail, frequent ask question, news letter, mailing list* dan sebagainya. Contohnya : masyarakat dapat mengakses berapa jumlah pegawai dalam suatu institusi, berapa formasi yang kosong dan masih banyak yang lain.

Di sini masyarakat dapat berdiskusi dengan anggota dewan legislatif melalui mailing list/email. Pelaku bisnis dapat berdiskusi tentang proyek-proyek pemerintah meliputi syarat, prosedur, dan sebagainya.

Ketiga adalah transaction. Model ini hampir sama dengan model *two-way service*, akan tetapi transaction berhubungan dengan perpindahan uang antar pihak. Masyarakat tidak secara gratis mendapatkan layanan, tetapi harus membayar jasa pelayanan yang diberikan. Implementasi nyatanya dapat kita lihat dalam: 1) Masyarakat dapat mengajukan permohonan dan perpanjangan seperti : SIM, STNK, KTP lewat internet; 2) Masyarakat dapat membayar pajak dan retribusi kepada pemerintah lewat internet; 3) Praktek-praktek *e-procurement* dalam tender proyek-proyek pemerintah; 4) Petani dapat mempromosikan hasil panennya melalui internet, dan lain-lain.

Dari ketiga model layanan tersebut, model ketiga nampaknya belum dapat dipraktikkan di Indonesia karena model ini lebih rumit, complicated, dan sophisticated dibanding model 1, 2, dan faktor-faktor tertentu yang menyebabkan model ketiga merupakan tantangan *e-government* untuk masa mendatang.

e. Relasi *E-Government* (G-C, G-G, G-B, G-CV)

1) G to C (*Government to Citizen*)

Relasi *government* dengan *citizen* yaitu suatu hubungan antara pemerintah dengan rakyat. Relasi jenis ini merupakan relasi yang umum dipraktikkan di negara-negara manapun pemerintah membangun akses informasi yang dapat dimanfaatkan/diperoleh masyarakat untuk kepentingannya. Contoh aplikasi jenis ini : masyarakat bisa mengakses data/informasi dari BPS, masyarakat dapat mendaftar ke PTN melalui internet, masyarakat dapat mengetahui pengumuman hasil ujian melalui SMS dari ponsel masing-masing, dan lain-lain.

2) G to G (*Government to Government*)

Relasi ini menghubungkan antara pemerintah dengan pemerintah. Yang dimaksud pemerintah dengan pemerintah bisa mempunyai maksud antara pemerintah pusat dalam suatu negara dengan Pemda-nya atau antara pemerintah pusat/daerah antar negara yang berbeda. Dalam praktiknya dapat diamati : a) Pelaporan, komunikasi antara pemerintah pusat di Jakarta dengan pemerintah daerah di Semarang menggunakan fasilitas *on-line* (internet); b) Komunikasi, konsultasi, dan kerjasama pemerintah dengan kedutaan luar negeri menggunakan internet, dan lain-lain.

3) G to B (*Government to Business*)

Government to business yaitu relasi antara pemerintah dengan pelaku dunia usaha baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Keuntungan dari pengembangan yang baik pada relasi ini adalah terjadinya relasi yang lebih transparan antara pemerintah dengan kelompok-kelompok kepentingan (pelaku bisnis) sehingga dapat diminimalisir penyimpangan dalam proyek-proyek pemerintah melalui mekanisme *contracting out*. Contoh relasi jenis ini adalah pebisnis dapat mengakses informasi, prosedur perizinan dari regulasi yang ditetapkan pemerintah; pebisnis dapat membayar pajak-pajak usaha melalui sistem *on-line*. Jenis relasi ini akan sangat efisien terutama bagi perusahaan-perusahaan transnasional yang berinvestasi di Indonesia. Dengan kemudahan prosedur maka akan banyak investor yang menginvestasikan modalnya di Indonesia.

#### 4) G to CV (*Government to Civil Servant*)

Hubungan antara pemerintah dengan civil servant yaitu merupakan hubungan antara pemerintah dengan PNS, sebagai karyawan/pekerja dari pemerintah. PNS dapat mengakses informasi tentang gaji, cuti, mutasi tanpa harus datang ke Badan Kepegawaian misalnya.

#### f. Perubahan Paradigma Manajemen *E-Government*

Orientasi dari perubahan paradigma birokrat adalah menghasilkan produk atau pelayanan yang *cost-efficient* kepada masyarakat dan mereka yang berkepentingan (*stakeholders*). Orientasinya pada efisiensi karena bukan merupakan rahasia umum bahwa biaya pemerintahan diambil langsung dari anggaran belanja negara/daerah yang terkadang sangat kecil dibandingkan volume dan frekuensi produk/pelayanan yang harus diberikan kepada masyarakat. Karena selalu menggunakan ukuran biaya sebagai fokus, maka dapat dimaklumi jika banyak sekali produk atau pelayanan yang diberikan kalangan birokrat terkadang memiliki kualitas yang rendah dan cenderung terkesan asal-asalan.

Didalam *e-government* pemberian produk dan pelayanan harus berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction oriented*). Ukuran keberhasilan pemberian produk dan pelayanan dari pihak pemerintah kepada masyarakat adalah jumlah keluhan (*complaint*) dari pelanggan yang bersangkutan terhadap kualitas produk dan pelayanan yang diberikan.

Hal yang lain yang harus diperhatikan, karena berorientasi kepada kebutuhan dan kepuasan pelanggan, maka produk maupun pelayanan yang diberikan pun harus

dapat fleksibel (di sisi ekstrim, setiap produk atau pelayanan harus dapat disesuaikan/*tailor made* dengan kebutuhan unik masing-masing individu). Contoh lain aspek fleksibilitas adalah sehubungan dengan cara akses kepada pemerintahan, kalau di dalam pendekatan konvensional masyarakat yang harus datang ke birokrat, di dalam *e-government* pemerintah harus dapat menjawab kebutuhan masyarakat 24 jam sehari dan 7 hari seminggu, dari mana saja dan kapan saja.

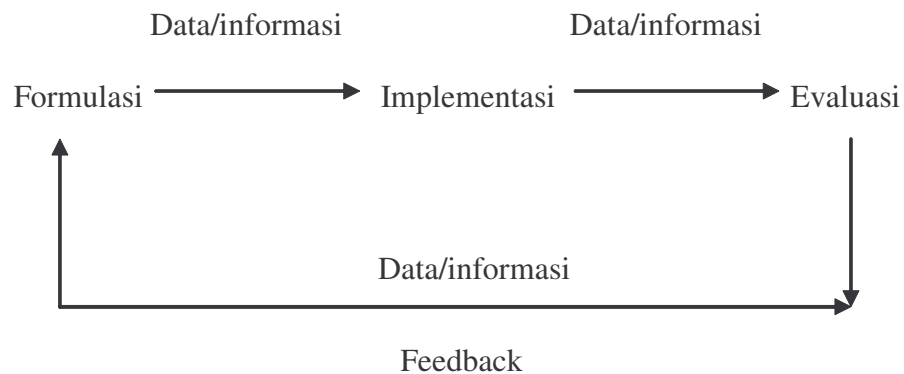
g. Peran *e-government* dalam Kebijakan Publik

Secara umum kebijakan publik merupakan : Apa yang dilakukan dan

tidak dilakukan oleh pemerintah”. Atau secara operasional dapat diartikan segala ketentuan-ketentuan pemerintah yang menyangkut kepentingan publik/*public service*.

Salah satu faktor penentu keefektifan kebijakan publik adalah data/informasi yang valid. Dalam suatu manajemen data/informasi menempati peran penting dalam rangka mengetahui hal-hal/isu-isu strategis dalam suatu organisasi. Lebih khusus dalam kebijakan publik yang meliputi formulasi, implementasi, dan evaluasi, data/informasi mutlak diperlukan dalam tiap tahap tersebut.

Pentingnya data yang valid dalam proses formulasi, implementasi, dan evaluasi akan sangat



berpengaruh terhadap tercapainya tujuan organisasi. Penggunaan IT dalam proses kebijakan adalah : antara pemerintah dengan *stakeholders* dapat saling mengakses informasi/data yang nantinya akan digunakan dalam formulasi kebijakan

publik. Misalnya suatu Pemda ingin membuat RS/Puskesmas, tentu akan membutuhkan dana yang valid tentang jumlah penduduk, tingkat kelahiran, rata-rata orang sakit yang menggunakan jasa RS/Puskesmas tiap tahun, dan data penting lainnya.

h. Peran *E-Government* sebagai Reduktor KKN

*E-government* secara logis dapat berperan sebagai reduktor KKN. Mengapa? Pertama implementasi *e-government* dalam penyelenggaraan pemerintahan seperti dalam Pelayanan Publik, Kebijakan Publik, akan semakin meminimalisir kontak langsung antar pelaku sehingga diasumsikan terjadinya penyimpangan dapat dikurangi.

Kedua, dengan implementasi *e-government* akan semakin tercipta transparansi dimana setiap pihak dapat mengetahui data atau informasi penting yang dibutuhkan *stakeholders*. Tingkat manipulasi data dapat lebih mudah dilacak untuk mengetahui data yang sebenarnya.

Sebagai contoh : perpanjangan STNK/SIM lewat internet dengan tipe *transaction* akan semakin mudah dilakukan oleh pengguna/*user* karena dalam kanal akses Samsat perpanjangan SIM dan STNK terdapat informasi yang jelas dan transparan sehingga akan menutup kemungkinan peran calo di dalamnya.

Dari beberapa uraian di atas dengan implementasi *e-government*, *performance* organisasi publik akan semakin efisien, efektif, transparan, akuntabel, kreatif, dan partisipatif.

i. *Road to E-Government*

Bagaimana sebenarnya model pemerintahan lama berevolusi

menjadi sebuah *e-government*? Ada sebuah teori yang cukup menarik untuk disimak dari seorang praktisi pemerintahan di Kanada. Secara umum, evolusi terjadi melalui empat tahapan besar, yaitu (Canada, GTIS) : 1) *Knowledge Society : Human capital, innovation, standard of living, investment capital, trade, health, security*; 2) *Infrastructure : Network centric, speed to market, process less, electronic service, electronic commerce enabled, secure, trusted, reliable and interoperable*; 3) *Enabling Policy : Citizen engagement, connectivity, inclusion of all Canadians, horizontal infrastructure, learning organization*; 4) *E-Government : Client centric, accessible, affordable, cross jurisdictional, transparent, renewable*.

j. Pertumbuhan *Knowledge Society*

Secara alami, pemicu utama terbentuknya *e-government* bergantung pada seberapa cepat tumbuhnya *Knowledge Society* (KS) di dalam sebuah negara. *Knowledge society* adalah sebuah komunitas yang memiliki ciri-ciri utama antara lain sebagai berikut :

- 1) Menyadari bahwa aset terbesar komunitas terletak pada kompetensi, keahlian, dan pengetahuan (*intelligence*) dari masing-masing anggotanya (SDM), bukan terletak pada sumber daya lainnya semacam kekayaan

- finansial, relasi dengan industri, maupun hal-hal sejenis lainnya;
- 2) Memahami bahwa pengetahuan merupakan hasil metabolisme berbagai peneliti yaitu data/informasi, pengalaman, content, dan context; sehingga sehari-harinya mereka akan “haus” untuk mengkonsumsi hal-hal tersebut;
  - 3) Melakukan inovasi-inovasi baru dari hari ke hari baik yang bersifat tangible maupun intangible, karena adanya kesadaran bahwa satu-satunya cara untuk dapat bertahan dan menang dalam era global adalah dengan berusaha menjadi produsen yang baik (menciptakan berbagai produk dan jasa dengan kualitas prima; dan
  - 4) Memiliki standar kehidupan yang relatif telah baik, dalam arti kata masyarakat tersebut telah dapat memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari, yaitu sandang, pangan, dan papan; sehingga prioritas aktivitas sehari-harinya saat ini adalah untuk meningkatkan kualitas kehidupan dengan cara memperbaiki aspek-aspek semacam keuangan, kesehatan, dan pendidikan.
- dalam komunitas ini, maka mereka cenderung akan lebih berani melakukan hal-hal yang baru dan menantang di dalam kehidupannya, seperti mencoba hiburan baru (*entertainment*), mengembangkan hobi, mencoba dan menggunakan teknologi baru, dan lain sebagainya. Mereka cenderung pula untuk mencoba melakukan hal-hal yang kebanyakan masyarakat di negara maju melakukannya. *Knowledge Society* ini merupakan modal dasar dan titik awal dari berkembangnya pola kehidupan masyarakat yang mengarah pada keinginan untuk menerapkan konsep *e-government*.
- k. Pembangunan Infrastruktur Teknologi Informasi
- Indikator perkembangan industri komputer dan telekomunikasi dalam sebuah negara ditandai dengan semakin tersedianya fasilitas infrastruktur teknologi informasi canggih yang dapat dipakai oleh berbagai kalangan. Pada awalnya perkembangan teknologi ini telah mengubah paradigma, pemahaman dan mekanisme para praktisi manajemen dan bisnis dalam menciptakan produk dan jasanya, maka pada saat ini perkembangan teknologi internet telah merubah cara berbagai individu dan khalayak dalam berinteraksi dan menjalankan aktivitas kehidupan sehari-hari.

Karena kebutuhan hidup sebagaimana layaknya seorang manusia telah dapat tercukupi di lingkungan bisnis di internet, maka konsep berdagang melalui dunia maya (*e-commerce* dan *e-business*)

telah menjadi hal yang biasa dilakukan oleh mereka yang berpikiran maju, karena jelas bahwa proses itu jauh lebih baik, cepat, dan murah dibandingkan dengan cara-cara konvensional.

Trend yang terjadi di negara-negara maju tersebut secara langsung akan sangat mempengaruhi perilaku masyarakat yang berada dalam *Knowledge Society* untuk bereksperimen dengan teknologi informasi. Dikatakan bereksperimen, karena dunia maya (internet) masih dianggap sebagai sebuah arena yang tidak bertuan, karena belum adanya kerangka kesepakatan antara mereka para pelaku internet dari berbagai negara untuk membuat kebijakan-kebijakan tertentu yang berlaku bagi mereka para *netters*.

Dengan kata lain, resiko berinteraksi melalui dunia virtual/maya tersebut terletak pada masing-masing pengguna (*user*). Adalah merupakan suatu kenyataan bahwa biasanya anggota *Knowledge Society* akan ketagihan dalam melakukan interaksi di internet karena apa yang mereka butuhkan terdapat semua di sana. Sehingga apa yang terjadi adalah secara perlahan-lahan mereka akan mulai meninggalkan beberapa mekanisme yang biasa dilakukan di dunia nyata dan melakukannya di dunia maya.

Internet akan menjadi bagian dari kehidupan mereka sehari-hari karena secara logika banyak sekali prosedur atau mekanisme yang jika dilakukan melalui internet akan

memakan waktu dan biaya yang jauh lebih cepat dan murah. Disamping itu, banyak sekali hal-hal yang mustahil dapat dilakukan di dunia nyata, dapat dengan mudah dilakukan di internet. Pada tahap ini, masyarakat mulai menganggap adanya arena kehidupan baru di luar dunia nyata yang saling melengkapi (*complement*).

#### I. Pemberlakuan *Enabling Policy*

Peradaban manusia semakin berkembang sebagai akibat dari teknologi informasi yang berkonvergensi dengan tumbuhnya masyarakat berbasis pengetahuan (*Knowledge Society*) secara signifikan memaksa pemerintah untuk mulai memikirkan berbagai kebijakan yang harus disusun dan diberlakukan segera atas perubahan paradigma di berbagai aspek kehidupan dijamin akan mengarah ke hal-hal yang positif.

Pada saat inilah embrio *e-Government* mulai dihasilkan. Pemerintah sebagai sebuah entiti kehidupan sebuah negara yang memiliki berbagai fungsi krusial mau tidak mau akan melibatkan berbagai pihak seperti masyarakat, kalangan swasta, dunia pendidikan, dan lain sebagainya dalam mencoba bersama-sama merumuskan kebijakan-kebijakan yang dapat menjawab tantangan di masa mendatang tersebut. Pada saat inilah pemerintah mulai mengetahui secara detail kebutuhan-kebutuhan masyarakatnya yang harus diperoleh melalui

interaksi mereka dengan birokrasi, tidak saja untuk membantu melakukan aktifitas sehari-hari, namun lebih jauh dapat menghasilkan keunggulan kompetitif bagi negara yang bersangkutan.

Karena adanya kebijakan-kebijakan yang mendukung tersebut, maka secara otomatis masyarakat akan mulai memilih jenis pelayanan yang lebih baik, lebih cepat, dan lebih murah. Pada saat inilah seleksi alam akan terjadi. Jika memang prosedur lama atau tradisional lebih efektif, maka akan tetap dipertahankan; sebaliknya jika masyarakat menilai bahwa penggunaan teknologi informasi semacam internet jauh lebih efektif dalam menghubungkan mereka dengan pemerintah, maka *e-government* pun akan dengan sendirinya diimplementasikan.

#### m. Pembangunan dan Pengembangan *E-Government*

Sosialisasi penggunaan *e-Government* yang paling baik dan efektif adalah dari mulut ke mulut, dalam arti kata adalah bahwa pengalaman sukses seseorang berinteraksi melalui pemerintah dengan fasilitas teknologi informasi merupakan hal yang sangat berharga.

Konsep *e-Government* tidak hanya berarti adanya perubahan kinerja yang baik dari kalangan pemerintah kepada rakyatnya, namun lebih jauh berarti adanya transformasi pendekatan penyelenggaraan sebuah pemerintahan dari

yang berpusat pada pemerintah (eksekutif) menuju kepada yang berpusat pada masyarakat (demokrasi).

Cepat lambatnya evolusi sebuah negara dari *Knowledge Society* menuju *e-Government* tersebut sangat tergantung dari seberapa peka pemerintah dan masyarakatnya dalam membaca tanda-tanda zaman (trend atau kecenderungan).

Di dalam era globalisasi ini, sangat banyak variabel dan parameter yang berada di luar kontrol sebuah negara yang bersangkutan, sehingga tidak ada jalan lain bahwa jika ingin tetap bertahan di dalam pergaulan dunia, pemerintah dan masyarakat sebuah negara harus memiliki strategi yang tajam dan jitu. Hal ini pulalah yang menjadi dasar mengapa banyak sekali negara-negara dunia ketiga dan negara-negara yang terbelakang telah mulai memikirkan dan melakukan perencanaan, pembangunan, dan pengembangan terhadap konsep *e-Government* di negaranya masing-masing. Hal tersebut karena sadarnya mereka bahwa *e-Government* tidak hanya memiliki batasan internal (hanya berlaku dan bermanfaat untuk masyarakat dalam sebuah negara saja), akan tetapi justru dapat menjadi fasilitas dan medium yang handal dalam usahanya untuk menjalin kerjasama bilateral maupun multilateral dengan negara-negara lain. (Indrajit, 2001).



n. Gambaran *e-Government* di beberapa negara Asia Tenggara

1) Malaysia

Awal 90-an Kebijakan penggunaan teknologi informasi dalam pemerintahan telah diartikulasikan oleh perdana menteri saat itu, Mahatmir Muhammd dengan "Visi Malaysia menuju 2020". Sebelumnya sekitar setahun 1977 di buat suatu institusi yang dinamakan *The Malaysian Administrative Modernization and Management Planning Unit* (MAMPU). Lembaga ini merupakan lembaga di bawah perdana menteri yang bertugas mengkoordinasikan penggunaan komputerisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Pada perkembangannya dibentuk *National Consultative Comitte on Information Technology* (NCCIT) pada tahun 1988 yang melayani forum publik penggunaan komputerisasi di Malaysia baik di sektor publik maupun sektor privat. Pemerintah Malaysia meneruskan pembangunan *electronic government* dengan membentuk *Civil Service Link* (CLS) pada bulan Agustus 1994 yang dioperasikan oleh MAMPU. CLS menyediakan informasi kepada publik mulai dari

regulasi sampai masalah investasi.

2) Singapura

Negara ini merupakan pelopor penggunaan teknologi informasi dalam perencanaan nasionalnya. Setelah merdeka tahun 1965 dengan kepemimpinan dari *People's Action Party* (PAP) telah menyiapkan kebijakan pembangunan yaitu : tahap pra industrialisasi tahun 60-an, *intensive capital industrialization* 70-an, *knowledge intensive industrialization* 70-an, dan globalisasi pada 90-an.

*Follow up* dari kebijakan tersebut sejak 1981 di bentuk *Civil Service Computerization* Program yang di koordinasi oleh *National Computer Board* (NCB).

3) Indonesia

Implementasi penggunaan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan/*electronic government* di Indonesia masih hanya sebatas hubungan antara institusi dalam pemerintah. Jika ada pelayanan kepada masyarakat hanya sebatas tipe pelayanan one way service, itu saja data-data yang ditampilkan jarang di *up-date*.

Contoh implementasi *electronic government* di

Indonesia misalnya : program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Program ini merupakan kerjasama Depdagri dengan pemerintah daerah dalam pelayanan data kependudukan yang terintegrasi langsung dengan pemerintah pusat/Depdagri. Jadi jika kita memasukkan data kependudukan di daerah otomatis akan ter-*record* langsung di data kependudukan pusat. Kelebihan dari sistem ini tentu saja meningkatkan efisiensi, data dapat dikirim secara cepat, meminimalisasi manipulasi data kependudukan dan lain-lain. Mengapa demikian? Dengan sistem ini dapat dicegah dobel KTP dengan mekanisme yang dibuat sedemikian rupa oleh sistem komputer. Selain mempunyai beberapa kelebihan implementasi SIAK (untuk saat ini) masih mempunyai kelemahan yang perlu dibenahi untuk masa mendatang yaitu sistem back-up data dan database-nya masih berada di pemerintah pusat/Depdagri. Dengan demikian secara tidak langsung pelayanan di daerah sangat bergantung pada kondisi kanal akses, dalam hal ini Telkom dan kondisi di Depdagri. Bahkan ada

pendapat ini merupakan wujud sentralisme.

Sejauh ini program SIAK hanya diimplementasikan di beberapa daerah. Di Jawa Tengah baru dikembangkan di Kabupaten Pekalongan, Surakarta, Pemalang, dan Pati. Daerah-daerah tersebut mempunyai inisiatif sendiri untuk mengimplementasikan SIAK setelah mengetahui program dari Depdagri. Ini merupakan indikator kurangnya *political will* dari manajemen puncak di suatu daerah untuk mengimplementasikan *electronic government*. Sebenarnya SIAK akan lebih efektif jika digunakan serentak di seluruh Indonesia karena data yang akan terakumulasi secara serentak pula yang nantinya akan dipakai oleh institusi pemerintah untuk perencanaan pembangunan maupun penentuan kebijakan publik.

- o. Implementasi sistem administrasi kependudukan di Kecamatan Kedung Wuni, Kabupaten Pekalongan

Implementasi sistem administrasi Kependudukan (SAK) ini merupakan realisasi amanat ketetapan MPR No. VII/MPR/2002 yang merekomendasikan kepada pemerintah untuk segera mencip-

takan sistem pengenalan tunggal dan terpadu bagi seluruh penduduk Indonesia yang lahir hingga meninggal dunia, serta tidak bisa digantikan oleh orang lain.

Arah kebijakan pemerintah dalam penerapan SAK :

- 1) Menjadikan faktor kependudukan sebagai titik sentral pembangunan
- 2) Menyelenggarakan Administrasi Kependudukan dengan landasan hukum yang mantap untuk mengakomodasikan hak-hak penduduk serta perlindungan sosial.
- 3) Menciptakan SAK melalui komitmen dan kerjasama berbagai pihak dan peran serta masyarakat.
- 4) Mengelola program dan kegiatan sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*.

Dalam usaha mengimplementasikan SAK ini pemerintah Kabupaten Pekalongan melalui berbagai tahap yakni :

Pertama mengalokasikan dana dalam APBD Kabupaten Pekalongan tahun 2004 untuk penerapan SAK di dua kecamatan yaitu Kedungwuni dan Kajen sebagai lokasi rintisan di Kabupaten Pekalongan. Setelah itu, menyiapkan infrastruktur berupa komputer dan perangkat lain yang spesifikasinya ditentukan oleh Depdagri. Setelah itu pemerintah Kabupaten Pekalongan melakukan sosialisasi kepada

masyarakat melalui pemerintah desa.

Untuk hal *brainware* pemerintah Kabupaten Pekalongan melaksanakan pelatihan para calon operator, supervisor, registrar di Kantor Ditjen Adminduk, Jakarta. Disamping itu, pemerintah Kabupaten Pekalongan menerbitkan landasan hukum penerapan SAK dan menerbitkan SK Bupati No. 14 Tahun 2004 tentang penerapan SAK dan SK Bupati No. 4744/106 Tahun 2004 tentang penunjukan supervisor, operator, dan registrar. Dalam awal-awal implementasinya pemerintah Kabupaten Pekalongan melaksanakan proses pendampingan oleh tim Depdagri.

Dalam implementasi SAK ini kecamatan Kedungwuni mengalami banyak kendala yang harus dihadapi. Masyarakat umumnya shock karena adanya persyaratan yang harus dipenuhi dan lebih kompleks dari biasanya. Kemudian masalah anggaran untuk biaya *on-line*. Dan sistem ini sangat berpengaruh pada kondisi jaringan telepon dan server pusat di Depdagri. Efek yang lain adalah pencegahan penduduk yang mempunyai KTP ganda belum biasa direalisasikan pada waktu dekat karena sistem ini belum serentak dilaksanakan.

Tantangan dan alternatif solusi implementasi SAK meliputi : 1) SDM dengan alternatif solusi peningkatan kualitas SDM, peningkatan peran kampus sebagai sarang intelektual

dalam pembangunan *e-gov*, pelatihan/*workshop* aparatur, membudayakan *Knowledge Society*, pemberdayaan warga negara yang berkompeten dalam teknologi informasi untuk mengantisipasi maraknya hiker dalam kanal akses; 2) Finansial/infrastruktur dengan alternatif solusi adanya *political will* dari *decision maker/administrator*, *contracting out* dengan prinsip-prinsip *reinventing government*, bekerjasama dengan lembaga-lembaga donor pembantu pembangunan di dunia berkembang UNDP, *Ford Foundation*, *World Bank*, *etc*; 3) *Culture* dengan alternatif solusi peningkatan kemudahan akses dan operasionalisasi infrastruktur, penempatan *brainware* yang berkualitas di tempat-tempat pelayanan publik.

Tantangan atau hambatan dalam pembangunan *electronic government* yaitu masalah sumber daya manusia dan finansial merupakan masalah klasik yang dialami oleh sebagian besar negara-negara berkembang.

Mau tidak mau dalam pembangunan *electronic government* harus mengutamakan kesiapan sumberdaya manusia sebagai faktor awal sebagaimana yang evolusi *electronic government* yang dikembangkan pemerintah Canada. Penerapannya di Indonesia dapat usahakan dengan cara :

Peningkatan peran kampus sebagai sarang intelektual dalam pembangunan *e-government*. Kampus

merupakan tempat yang sering digunakan sebagai *partner* bagi pemerintah dalam merumuskan dan menjalankan program-program pembangunan. Maka dalam pengembangan *electronic government* pemerintah harus menjadikan aktor-aktor intelektual (kebanyakan berangkat dari kampus) sebagai *partner* dalam usaha ini, pelatihan/*workshop* aparatur. Dalam implementasi *electronic government* mutlak dibutuhkan *brainware* yang dapat mengoperasikan infrastruktur, aparat pemerintah dituntut untuk bisa mengoperasikan infrastruktur dalam rangka untuk melayani masyarakat, membudayakan *Knowledge Society*, pemberdayaan warga negara yang berkompeten dalam teknologi informasi untuk mengantisipasi maraknya *hiker* dalam kanal akses. Tidak dapat disangkal bahwa dalam dunia maya banyak terjadi hiker yang merugikan baik bagi *users* maupun *supplier*. Dalam hal ini dibutuhkan pemberdayaan warga negara yang berkompeten dalam teknologi informasi untuk mengantisipasi maraknya *hiker*.

Dari perspektif finansial pemerintah sebaiknya mempunyai *political will* terlebih dahulu dalam pembangunan *electronic government* secara bertahap. Dengan adanya kemauan pembangunan *electronic government* sebagai salah satu isu strategis pembangunan maka akan ada alokasi dana khusus bagi pembangunan *electronic government*.

Penggalangan dana dapat juga diusahakan sesuai dengan prinsip-prinsip *Reinventing government*. Prinsip yang ketujuh dan ke delapan yaitu : *concentrate on earning not just spending, invest in prevention rather cure*. Prinsip ini mengandung arti bahwa manajemen pemerintah dituntut untuk tidak hanya menghabiskan dana tetapi juga kalau bisa menghasilkan dana, pemerintah juga diharapkan menginvestasikan pencegahan masalah daripada mengatasinya.

Ada benang merah yang dapat ditarik dari pembangunan *electronic government* yaitu pembangunan ini dianggap bukan sebagai pengeluaran akan tetapi sebagai investasi pemerintah. Diasumsikan investasi *electronic government* akan mencegah masalah-masalah yang terjadi dalam pemerintahan ketimbang mengatasinya. Dengan adanya pemahaman yang demikian maka akan ada dana alokasi khusus pembangunan *electronic government*.

*Culture* merupakan faktor yang tidak boleh dilewatkan dalam pembangunan *electronic government*. Untuk meningkatkan *culture* perlunya informasi/*need for information* dalam masyarakat memang bukanlah hal yang mudah. Salah satu hal yang membuat seseorang tertarik sesuatu adalah sesuatu itu mudah dilakukan dalam kaitannya dengan *electronic government* sebaiknya tercipta

kemudahan operasionalisasi infrastruktur.

Selain itu sebaiknya ditempatkan suatu tempat khusus akses pelayanan publik yang dilengkapi dengan *brainware*-nya. Misalnya di kelurahan disediakan seperangkat komputer terhubung internet lengkap dengan operatornya. Di situ masyarakat dapat mengakses informasi yang dibutuhkan melalui operator/*brainware*. Dalam titik ekstrim penulis membayangkan masyarakat dapat menggunakan fasilitas ini untuk *e-commerce*, menjual hasil pertanian mereka lewat internet. Dengan kebiasaan mereka dengan informasi maka kultur *need for information* akan segera terwujud dan akan sangat membantu akselerasi pembangunan *electronic government*.

### C. PENUTUP

Wacana pembangunan dan implementasi *electronic government* merupakan isu strategis yang membutuhkan perhatian pemerintah terutama pada situasi *global village* seperti saat ini. Hal ini juga ditambah dengan kesuksesan aplikasi *e-commerce* dan *e-business* di sektor privat.

Akan tetapi, di Indonesia implementasi itu tidak dapat dilaksanakan secara radikal untuk saat ini karena adanya beberapa hambatan yang menghinggapinya. Salah satu hambatan yang paling nyata adalah rendahnya kultur

masyarakat dalam pendekatan tahap *knowledge society*. Maka untuk menanggapi hambatan tersebut diusahakan peningkatan sumber daya manusia melalui pendidikan.

Walaupun perkembangan *electronic government* di Indonesia dapat dikatakan masih rendah, akan tetapi akhir-akhir ini dirasakan sudah menunjukkan peningkatan. Hal ini ditandai dengan implementasi SAK di beberapa daerah di Indonesia merupakan pelopor implementasi *electronic government* (setidaknya dalam tataran relasi G-G). Semoga seiring dengan arus globalisasi dan tuntutan kebutuhan masyarakat implementasi *e-government* di Indonesia sesuai dengan yang diharapkan masyarakat dapat segera terwujud.

#### DAFTAR PUSTAKA

Winarno, Budi. 2004. *Globalisasi Wujud Imperialisme Baru*. Yogyakarta : Tajidu Press.

Khor, Martin. 2004. *Globalisasi dan Krisis Pembangunan Berkelanjutan*. Yogyakarta: Cindelas.

Indrajit, Eko R. 2002. *Electronic Government-Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta : Penerbit Andi

Setiono, Budi. 2004. *Birokrasi dalam Perspektif Politik Administrasi*. Semarang: Puskodak.

Handoko, T Hani. 1995. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.

Nugroho, Riant. 2003. *Kebijakan Publik-formulasi, Implementasi, dan evaluasi*. Jakarta: Gramedia

Yuwono, Teguh. 2001. *Manajemen Otonomi Daerah*. Semarang: Gloggaps.

Majalah *Forum* Vol. 32 No. 1 Januari 2005.

Jurnal *Dialogue* MAP UNDIP

Canada.gc.ca

www.gov.sg

www.ukonline.gov.uk

www.govt.nz