

Pengoptimalan *E-Government* Di Indonesia Berdasarkan Prinsip-Prinsip *Good Government*

Asna Rohmatun Nur Azizah¹, Fatma Ulfatun Najicha²
^{1,2}Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret
Email: asnarna@student.uns.ac.id

Abstract

The purpose of this research is to know the development of e-government in Indonesia and to know how to optimize e-government. The research method used is descriptive research conducted with a qualitative approach. This study aims to describe, analyze and interpret the implementation of E-Government in government public services. The results obtained from this study are that one way to achieve a country that has a good governance system is to apply e-government as a public service. However, its application in the field in Indonesia has not been so optimal. Therefore, to optimize e-government its application can be based on the principles of good governance in addition to relying on Presidential Instruction No. 3 of 2003.

Keywords: e-government, government, good government

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui perkembangan *e-government* di Indonesia dan mengetahui cara pengoptimalan *e-government*. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yang dilakukan dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan, menganalisis dan menginterpretasikan mengenai implementasi E-Government dalam pelayanan publik pemerintah. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah Salah satu cara untuk mencapai negara yang memiliki sistem pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah dengan menerapkan *e-government* sebagai pelayanan publiknya. Namun, penerapannya di lapangan pada negara Indonesia belum begitu optimal. Oleh karena itu, untuk mengoptimalkan e-government penerapannya dapat berpatokan pada prinsip-prinsip *good governance* selain berpatokan pada Inpres No. 3 tahun 2003.

Kata kunci: *e-government*, pemerintahan, *good government*

A. Pendahuluan

Teknologi bukan hal yang asing lagi bagi kita. Bagaikan teman, teknologi selalu menemani kehidupan kita, bahkan kita tumbuh beriringan dengan perkembangan teknologi. Pembaruan demi pembaruan dilakukan terutama dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Pembaruan dilakukan dengan tujuan agar teknologi informasi yang ada makin efisien, efektif, dan mempermudah akses masyarakat. Teknologi bisa diterapkan dalam berbagai aspek, salah satunya dalam sistem pemerintahan.

Good governance atau pemerintahan yang baik tentu menjadi cita-cita semua masyarakat di seluruh negara. Salah satu langkah untuk mewujudkan sistem tersebut adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik yang baik harus merata ke seluruh lapisan masyarakat dan akses pelayanan publik tersebut harus mudah dipahami. *Good government governance* mengandung beberapa prinsip. Dalam penerapannya *good government governance* dikenal dengan adanya lima prinsip utama, kelima prinsip tersebut adalah transparansi, akuntabilitas, responibilitas, independensi, dan keadilan. Apabila prinsip itu diterapkan dalam suatu pemerintahan maka *good government governance* akan tercapai dan kinerja sebuah pemerintahan akan menjadi lebih baik. Salah satu upaya untuk mewujudkan hal tersebut dalam pemerintahan dalam suatu negara dapat dengan menerapkan *e-government* dalam pelayanan publiknya.

E-government diartikan sebagai kumpulan konsep untuk segala bidang publik baik dalam pemerintahan pusat maupun daerah yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka pengoptimalan pelayanan publik yang efisien, efektif, transparan, dan akuntabel. Penggunaan *e-government* diharapkan dapat meningkatkan hubungan antara masyarakat dan pemerintah, pemerintah dan pelaku bisnis, dan hubungan instansi pemerintah dengan instansi pemerintah yang

lain. Teknologi tersebut termasuk e-mail. WAN (Wide Area Network), Internet, peralatan *mobile computing* (Laptop, SmartPhone, PDA), dan berbagai teknologi lain yang berfungsi untuk menyebar luaskan informasi dan memberi pelayanan elektronik dalam berbagai bentuk.

Dalam beberapa penelitian terdahulu terkait *good government governance* menunjukkan bahwa dengan adanya penerapan sistem *good government governance* yang baik dalam pemerintahan berpengaruh positif dan signifikan dalam kinerja pemerintah, yang sebelumnya pelaksanaan pemerintahan dalam hal pelayanan public secara umum masih menggunakan sarana offline atau pencari layanan harus mendatangi langsung kantor pemerintahan yang bersangkutan maka bila dengan memanfaatkan perkembangan teknologi dan dapat menerapkannya ke dalam *good government governance* akan lebih berpengaruh positif dan signifikan dan dapat menjangkau cakupan yang lebih luas lagi.

Dalam rangka menyelenggarakan pemerintahan yang baik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk pelayanan publik, pemerintah mengeluarkan Perpres No. 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Pelayanan SPBE atau yang sering disebut dengan *e-government* mencakup antara lain e-Pengaduan, e-Kesehatan, e-Pendidikan, e-Kepegawaian, e-Pensiun, e-Office, e-Planning, e-Budgeting, e-Monev, e-Procurement, dan e-Perizinan. Selain itu ada pula Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* di mana dalam Inpres ini mengatur tentang pengembangan *e-government* untuk mewujudkan *good governance*. Berdasarkan uraian latar belakang dapat ditarik suatu rumusan masalah, yaitu bagaimana perkembangan *e-government* di Indonesia? dan bagaimana cara pengoptimalan *e-government* tersebut?

B. Metode Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang dilakukan dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan, menganalisis dan menginterpretasikan mengenai implementasi *E-Government* dalam pelayanan publik pemerintah. Yang artinya penelitian ini untuk melihat bagaimana fenomena pelayanan public pemerintah yang berbasis implementasi dari *E-Government* yang kemudian diuji kebenaran teori terhadap kenyataan empiris untuk melihat bagaimana pengaruh implementasi *E-Government* dalam pemerintahan terkhususnya dalam hal pelayanan publik, serta dari penelitian ini kemudian melakukan generalisasi atas fenomena yang ada untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan public bilamana diimplementasikan dengan *E-Government*.

C. Hasil Dan Pembahasan

1. Perkembangan *E-Government* di Indonesia

Secara umum definisi, *e-government* dipahami sebagai penyampaian layanan pemerintah secara otomatis. Menurut Wyld (Maria, 2005, hal. 26) *e-government* merupakan suatu pemrosesan secara elektronik yang digunakan oleh pemerintah untuk mengkomunikasikan, menyebarkan atau mengumpulkan informasi, sebagai fasilitas transaksi dan perijinan untuk suatu tujuan tertentu. Menurut World Bank, *e-Government* didefinisikan sebagai “Penggunaan/pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat, pelaku bisnis, dan sekaligus memfasilitasi kerja sama dengan lembaga pemerintah lainnya”. Lebih lanjut, menurut World Bank, *e-Government* harus diarahkan pada pemberdayaan masyarakat melalui akses yang luas terhadap informasi yang tersedia.

Secara umum pengertian *E-Government* adalah sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis internet. Layanan ini diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Oleh karena itu, akan muncul sangat banyak pengembangan modus layanan dari pemerintah kepada masyarakat yang memungkinkan peran aktif masyarakat, dengan harapan masyarakat dapat secara mandiri melakukan registrasi pelayanan, memantau proses penyelesaian, melakukan secara langsung untuk setiap pelayanan publik. Semua hal tersebut dapat dilakukan dengan bantuan teknologi internet serta dapat dilakukan dari mana saja dan kapan saja.

Bagi negara berkembang, mungkin istilah *e-goverment* mungkin masih terdengar asing. Namun, di Indonesia sendiri memiliki Intruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Dalam intruksi presiden tersebut dijelaskan bahwa terdapat 4 tingkatan dalam implementasi *e-government* yang masing-masing tingkatannya dapat dicapai secara bertahap (Yunita & Aprianto, 2018, hal. 330):

1. Persiapan, meliputi : pembuatan situs informasi di setiap lembaga, penyiapan SDM, penyiapan sarana akses yang mudah, sosialisasi situs informasi internal dan publik.
2. Pematangan, meliputi : pembuatan situs informasi publik interaktif, dan pembuatan antarmuka keterhubungan dengan lembaga lain.
3. Pemantapan, meliputi : pembuatan situs transaksi pelayanan publik, dan pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain
4. Pemanfaatan, meliputi : pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B, dan G2C yang terintegrasi.

Sejak dirilisnya Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003, ada peningkatan signifikan terhadap keberadaan domain pemerintah. Domain go.id pertama kali didaftarkan pada 2001, pada Juli 2003 sudah ada sejumlah 247 domain go.id (Fathul, 2004), jumlahnya terus meningkat hingga per Oktober 2017 tercatat 3.882 jumlah domain go.id (Yunita & Aprianto, 2018). Terhitung bulan Agustus 2019 telah terdaftar 4.114 domain go.id dan 8.666 domain desa.id. (<https://aptika.kominfo.go.id/2020/01/8312/>).

2. **Pengoptimalan *E-Government* di Indonesia**

Sekarang banyak lembaga pemerintahan yang mengklaim telah mengaplikasikan *e-goverment*, tetapi pada kenyataannya lembaga-lembaga pemerintahan tersebut baru sampai pada tahap *web presence*. *Web presence* merupakan istilah untuk menunjukkan eksistensi seseorang atau instansi di dunia maya atau internet. Dalam konteks lembaga pemerintahan, berarti lembaga tersebut sudah memiliki web yang dapat diakses oleh masyarakat. Pada web tersebut biasanya terdapat deskripsi tentang instansi atau informasi mengenai hal-hal yang bersifat pemerintahan. Namun, hanya sampai di situ saja sifat ‘elektroniknya’, sedangkan untuk penerapan secara mendalam belum begitu nampak.

Oleh karena itu, banyak yang mengatakan bahwa pelaksanaan *e-government* belum optimal karena secara riil beberapa pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah masih menggunakan cara-cara yang manual seperti proses pembuatan KTP, akta kelahiran, kartu keluarga, dan lain-lain. Warga harus mendatangi petugas yang bersangkutan di kantor pemerintahan atau bahkan harus mencari seorang “calo”. Belum tentu juga proses pembuatannya berlangsung cepat. Hal ini sangatlah tidak efektif dan efisien karena mengeluarkan biaya yang lebih banyak dari biaya

sebenarnya dan juga dirasakan menjadi sangat merepotkan karena harus mendatangi kantor pemerintahan tersebut.

Harapan dari penerapan *e-government* sudah tentu untuk mencapai *good governance*. Maka dari itu, agar dalam penerapannya lebih optimal dapat dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip *good governance*, yaitu:

1. Transparansi/keterbukaan, Transparansi adalah salah satu prinsip dalam *good government governance*. Prinsip transparansi mengharuskan suatu pemerintahan atau organisasi mengungkapkan program kegiatannya secara terbuka kepada para stakeholdernya. Dalam hal ini pemerintah dituntut menerapkan prinsip transparansi dalam pemerintahannya, baik transparan dalam hal laporan keuangan, program kegiatan, pelayanan, visi dan misi, dan lain sebagainya kepada masyarakat. Karena *e-government* ini berbasis internet digital yang tidak semua orang secara langsung dapat memahaminya maka terkait prosedur atau tata cara penggunaannya harus disosialisasikan secara terbuka kepada masyarakat. Bahkan jika perlu, sosialisasi tersebut dilakukan ke tiap-tiap daerah agar tidak terdapat kekeliruan dalam mengaksesnya;
2. Akuntabilitas, Prinsip Akuntabilitas selalu berikatan erat dengan adanya prinsip transparansi. Berbicara mengenai prinsip akuntabilitas juga berkaitan dengan penyajian laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah pada akhir periode. Prinsip akuntabilitas menjelaskan bagaimana suatu unit harus dapat mempertanggungjawabkan hasil dari program pemerintahan yang telah dijalankan dan kebijakan-kebijakan yang telah dirumuskan kepada stakeholdernya. Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

3. Responsivitas, *responsivitas* adalah kemampuan pemerintah untuk mengenali kebutuhan masyarakat menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Pemerintah harus melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara maksimal dan berkualitas. Kualitas layanan pemerintah harus memenuhi standarnya agar masyarakat dapat merasakan kepuasan atas pelayanan pemerintahan. Penyedia pelayanan publik berbasis internet harus sigap dan tanggap dalam menampung aspirasi atau menampung keluhan terkait pelayanan publiknya;
4. Keadilan yang merata, Keadilan dapat diartikan sebagai bentuk kemampuan pemerintah dalam memenuhi kesejahteraan kepada masyarakatnya berkaitan dengan hak dan kewajibannya. mengungkapkan penjabaran keadilan sebagai keserataan di dalam memenuhi hak-hak stakeholder yang timbul berdasarkan perjanjian dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Apabila prinsip keadilan diterapkan dengan baik oleh pemerintah, maka kepercayaan masyarakat akan lebih tinggi terhadap pemerintah sehingga akan menimbulkan kinerja pemerintah menjadi lebih baik penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Efisiensi dan efektifitas, untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, serta prospek pelayanan publik di masa datang mengisyaratkan perlu dilakukan reformasi mendasar terutama dalam kinerjanya.
6. Partisipasi, Masyarakat merupakan stakeholder bagi pemerintah daerah, pemerintah daerah dianjurkan dapat melibatkan masyarakat dalam sebuah pemecahan masalah yang dihadapi pemerintah daerah. Keterlibatan

masyarakat diharapkan mampu memberikan saran-saran demi kemajuan kinerja pemda. Dapat dikatakan bahwa partisipasi masyarakat merupakan kunci sukses dari pelaksanaan pemerintahan karena dalam partisipasi menyangkut aspek pengawasan dan aspirasi. pentingnya partisipasi publik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik juga memperoleh momentum yang tepat seiring dengan munculnya era otonomi daerah di Indonesia yang memberikan keleluasaan lebih besar kepada daerah untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang paling dibutuhkan oleh masyarakat.

Terlebih lagi untuk dapat terwujudnya *Good Government governance* yang berbasis *E-Government* dengan baik dan optimal bilamana terdapat penguatan sistem dan kelembagaan yang didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

D. Simpulan

Salah satu cara untuk mencapai negara yang memiliki sistem pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah dengan menerapkan *e-government* sebagai pelayanan publiknya dengan memperhatikan dasar prinsip-prinsip *Good Government governance*., yaitu: Transparansi / Keterbukaan, Akuntabilitas, Responsivitas, Keadilan yang merata tanpa membedakan suatu apapun, Efisiensi dan Efektifitas, dan Partisipasi. Namun, penerapannya di lapangan pada negara Indonesia belum begitu optimal. Oleh karena itu, untuk mengoptimalkan *e-government* penerapannya dapat berpatokan pada prinsip-prinsip *good governance* selain berpatokan pada Inpres No. 3 tahun 2003 serta diharuskan adakannya penguatan sistem dan kelembagaan yang berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Daftar Pustaka

- Gesit Pradana Suriyansyah, (2019). Implementasi E-Government Di Kantor Samsat Provinsi Kalimantan Timur Kota Samarinda, Vol 2, No 3 (2018)
- Handi Yuniar Lestiawan dan Bambang Jatmiko, (2015). Key Success Factor Good Government Governance serta Pengaruhnya terhadap Kinerja Pemerintah (Survey pada Pemerintah Kabupaten Gunungkidul), MAKSIMUM Vol 5, No 1 (2015): Articles
- Hendrik Manossoh, (2015). IMPLEMENTASI SISTEM AKUNTANSI PEMERINTAHAN DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNMENT GOVERNANCE PADA PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI UTARA, Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi Vol 15, No 5 (2015): Jurnal Berkala Ilmiah EFISIENSI (page 667 - 776)
- Leny Nofianti, (2013). Professionalisme Aparat Pengawas Intern Pemerintah dalam Mewujudkan Good Government Governance, JURNAL AL-IQTISHAD Vol 9 (2013): Juni 2013
- Maria, A. E. (2005). Konsp E-Government: Tantangan Peningkatan Pelayanan Kepada Masyarakat. *SNATI*, B-26.
- Mas Wigrantoro Roes Setyadi, (2019). Pengaruh Kepemimpinan Birokrasi dan Implementasi Electronic Government Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Cilegon, Sawala : Jurnal Administrasi Negara Vol 7, No 2 (2019)
- Nike Mutiara Fauziah, dkk (2019). Pengembangan E-Government Melalui Layanan Aspirasi Masyarakat Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Magelang, Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi Vol 16, No 2 (2019)
- Pratolo, S., 2010, "Peran Good Government Governance untuk Mewujudkan Kinerja Pemerintah Daerah dan Kepuasan Masyarakat di Era Otonomi Daerah dalam Menghadapi Tantangan Global", Simposium Riset Ekonomi IV, 2010.

Law, Development & Justice Review

Volume: 5

E-ISSN: 2655-1942

Number: 2

Terbitan: Oktober 2022

Page : 237-247

Rika Febriani, (2016). Gambaran e-Government di Indonesia yang Bersistem Desentralisasi Ditinjau dari Performa Situs Web Pemerintah Daerah, *NIRMANA*, Vol. 16, No. 1, Januari 2016, 64-72

Yunita, N. P., & Aprianto, R. D. (2018). Kondisi Terkini Perkembangan Pelaksanaan E-Government di Indonesia: Analisis Website. *SENTIKA*, 330.