

BAB I

PENYAJIAN MASALAH PENELITIAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini berbagai negara di dunia ini telah memulai mencoba menerapkan *e-government*. Mulai dari negara maju hingga negara berkembang, serta pemerintah pusat dan lokal bergegas menuju pemerintahan yang dijalankan secara *online* (Improvement & Development Agency [IdeA], 2002). Indonesia juga telah memulai untuk mengembangkan *e-government* dan telah ditetapkan dalam Instruksi Presiden (Inpres) No. 3 tahun 2003 tentang “Kebijakan dan Strategi Pengembangan *e-Government*”. Berikut data peringkat *e-government* Indonesia di ASEAN:

Tabel 1. Peringkat e-government Indonesia di ASEAN

No	Negara	2012	2010	2008	2005	2004	2003
1	Singapore	10	11	23	7	8	12
2	Malaysia	40	32	34	43	42	43
3	Brunei Darussalam	54	68	87	73	63	55
4	Vietnam	83	90	91	105	112	97
5	Philippines	88	78	66	41	47	33
6	Thailand	92	76	64	46	50	56
7	Indonesia	97	109	106	96	85	70
8	Lao People's Dem. Rep	153	151	156	147	144	149
9	Cambodia	155	140	139	128	129	134
10	Myanmar	160	141	144	129	123	126
11	Timor-Leste	170	162	155	144	174	169

Sumber: www.UNPAN.org

Dari tabel 1 dapat dilihat bahwa pada tahun 2012 Indonesia menempati peringkat di bawah Thailand dan Philippines, untuk Indonesia pengembangan *e government* dimulai tahun 2003 dengan ditetapkannya Instruksi Presiden nomor 3 tahun 2003 yang memuat langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangan masing-masing instansi/lembaga guna terlaksananya pengembangan *e-government* secara nasional dengan berpedoman pada kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government* dan merumuskan rencana tindak di lingkungan instansi masing-masing. Dalam implementasinya, inpres ini telah mengamanatkan, diantaranya kepada setiap Gubernur dan Bupati/Walikota untuk mengambil langkah-langkah konkret yang diperlukan sesuai dengan tugas,

fungsi dan kewenangannya masing-masing guna terlaksananya pengembangan *e-government* secara nasional (Inpres Nomor 3 tahun 2003).

Tugas pokok pemerintah daerah sebagai penyedia layanan publik salah satunya adalah harus dapat menyajikan laporan-laporan yang akuntabel dan transparan. Adanya sistem yang dapat diakses secara langsung oleh masyarakat dalam mencari informasi maupun untuk melakukan transaksi melalui teknologi informasi yang dimiliki oleh pemerintah daerah merupakan suatu yang harus dipenuhi.

Pembangunan situs web merupakan salah satu strategi (strategi 6) Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*, yaitu melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur. Pembangunan situs web pemerintah daerah merupakan tingkat pertama dari empat tingkatan (*web presence, interaction, transaction* dan *transformation/integration*) dalam tahapan pengembangan *e-government* di Indonesia dengan sasaran agar masyarakat Indonesia dapat dengan mudah memperoleh akses kepada informasi dan layanan pemerintah daerah, serta ikut berpartisipasi di dalam pengembangan demokrasi di Indonesia dengan menggunakan media internet. Situs web pemerintah daerah dapat dikatakan sebagai perubahan bentuk penggunaan media komunikasi dengan memanfaatkan teknologi informasi komunikasi (*Information Communication Technology - ICT*). (Buku Panduan Pengembangan Situs Web Pemerintah Daerah Peserta USDRP, 2010).

Di balik semaraknya pemanfaatan situs web oleh pemerintah daerah mengemuka berbagai masalah dalam implementasi dan adopsi *e-government*. Masalah pertama adalah adanya kesimpangsiuran konsep pemikiran dan pendekatan mengenai *e-government*. Di satu sisi ada pihak yang melihat *e-government* tidak lebih dari sekedar membangun aplikasi sistem informasi yang dapat diakses publik. Pada pihak lain ada yang berpendapat bahwa *e-government* hanya merupakan upaya untuk menampilkan informasi pemerintahan di internet dan selanjutnya melakukan pelayanan publik melalui media yang sama. *e-government* adalah merupakan perubahan radikal di dalam sistem dan tata laksana pemerintahan yang menuntut teladan kepemimpinan, kesediaan merubah

paradigma, berani bertindak transparan, dan semua itu bukan sekedar untuk melayani kepentingan publik semata, tetapi mencakup kepentingan yang lebih luas yaitu sebagai bagian dari sistem pemerintahan yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat (Mas Wigrantoro; 2003).

Berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan oleh Kominfo tahun 2007 didapatkan hasil evaluasi sebagai berikut:

1. Bila dicermati mayoritas penggunaan bahasa dalam situs web pemerintah daerah masih berorientasi lokal dengan tampilan versi yang kebanyakan menggunakan bahasa Indonesia. Sedangkan yang menawarkan versi bahasa asing hanya sedikit saja, terlebih pada situs web pemkot/pemkab. Umumnya yang menawarkan versi bahasa lain adalah pemerintah daerah yang banyak memiliki objek wisata seperti DIY, Bali, Sulawesi Selatan dan Kalimantan Selatan.
2. Hampir semua situs web Pemerintah daerah menyediakan hubungan *links* antara Pemerintah daerah dengan masyarakat sebagai objek pemerintahan, pihak institusi yang bergerak dalam bidang bisnis, serta pihak pemerintah daerah lainnya. Namun walaupun ada hubungan *inter agency* tetapi mayoritas masih berbentuk links ke institusi yang masih dalam lingkup masing-masing pemerintah daerah sendiri.
3. Aksesibilitas yang dimiliki oleh situs web pemerintah daerah umumnya menunjukkan kepemilikan aksesibilitas kurang dari 5 detik. Ini menunjukkan bahwa hampir semua pemerintah daerah peduli akan pelayanan melalui media *online* sebab aksesibilitas lebih dari 5 – 10 detik akan menyebabkan pengguna situs enggan untuk menunggu sampai *loading* selesai. Bukan itu saja *loading* yang terlalu lama akan menyebabkan kurangnya nilai pelayanan dari pemerintah daerah itu sendiri yang menyebabkan tujuan penyelenggaraan *e-government* menjadi percuma.
4. Ketersediaan umpan balik melalui *e-mail* kepada pihak Pemerintah daerah dari masyarakat yang ditujukan kepada pejabat di lingkungan Pemerintah daerah merupakan penyediaan sarana untuk menyampaikan suatu permintaan atau keterangan serta aspirasi. Pada implementasinya kebanyakan umpan balik

melalui *e-mail* yang disediakan ditujukan kepada administrator *website* dan bukannya kepada pejabat yang terkait.

Hampir seluruh situs web pemerintah daerah di Indonesia tidak menyediakan pelayanan publik online, hanya tersedia prosedur pembuatannya yang masih dikerjakan secara manual, kecuali beberapa situs web pemerintah yang sudah menyediakan fasilitas *e-Procurement* (Pelelangan Tender *online*). Pada sisi lain hampir semua situs web tidak memiliki fasilitas pembayaran layanan publik secara *online*, dan terakhir belum semua situs web pemerintah daerah menyajikan informasi finansial (anggaran daerah) sebagai wujud transparansi kepada masyarakat umum (Akbar Karim, 2009)

Jika dikaitkan dengan bentuk ideal yang diharapkan sebagai sarana *e-government* maka dapat dikatakan websites Pemerintah daerah yang ada masih berfungsi sebagai media informatif atau kehumasan saja dan bukannya media interaktif apa lagi jika dikaitkan dengan panduan yang dikeluarkan Kominfo, maka status dari websites Pemerintah daerah masih pada tahapan pematangan yaitu masih dalam kategori penyediaan informasi interaktif dan pemuatan antar hubungan dengan lembaga lain. Padahal kesempurnaan untuk menjadi *e-government* yang sesungguhnya memerlukan empat tahapan. Dari sini dapat disimpulkan bahwa pengelolaan situs-situs Pemerintah daerah yang ada di Indonesia masih berupa *company profile* atau sebatas *iweb presence* saja. Layanan aplikasi yang dibutuhkan sebagai sarana *e-government* seperti layanan pembuatan KTP, *e-employment*, layanan hukum dan sebagainya nampaknya masih jauh bahkan rintisannya pun masih belum kelihatan dan ini merupakan tantangan tersendiri bagi semua Pemerintah daerah tersebut untuk meningkatkan status *e-government* mereka sampai pada tahapan pematangan yaitu penyediaan transaksi pelayanan publik serta aplikasi pelayanan *government to government* (G2G), *government to business* (G2B) dan *government to consumers* (G2C). Agar sampai ke sana, faktor perubahan kultur penyelenggara Pemerintah daerah serta faktor-faktor pendukung implementasi *e-government* perlu mendapat perhatian serius. Dengan pengembangan layanan *e-government*, maka penyelenggaraan pemerintahan beralih menjadi berbasis elektronik. Ini yang perlu disadari oleh birokrat agar memiliki kemampuan untuk secara cepat dan

tepat mengaitkan diri dengan perkembangan di bidang teknologi informasi dan tuntutan keterbukaan dari masyarakat. Hakekat tujuan diterapkannya *e-government* adalah agar pemerintah dapat menerapkan suatu praktik yang disebut sebagai *good governance* berupa suatu kontrak sosial yang menuntut demokratisasi terhadap pelaksanaan administrasi pemerintahan. Teknologi informasi seperti *e-government* merupakan *tool* serta *enabler* untuk penerapan *good government* melalui penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang akuntabel, transparan dan ada partisipasi publik yang signifikan. Untuk itu maka diperlukan suatu model manajemen dan pengelolaan isi situs web pemerintah daerah guna mendukung tercapainya *e-government* yang optimal (Edwi Arief Sosiawan)

Selama ini, penggunaan situs resmi pemerintah daerah sebagai sarana penyediaan informasi publik belum dimanfaatkan secara maksimal. Sebagian besar situs pemerintahan belum diperkaya konten informasi publik seperti APBD, produk hukum, RPJMD, dan data lainnya. Pada situs resmi Pemprov DKI Jakarta www.jakarta.go.id konten informasi publik seperti disebutkan di atas terpampang rinci. Soal APBD misalnya, dalam situs tersebut menerangkan aspek penerimaan dan aspek pengeluaran APBD secara rinci. (Kurniawan Erik, 2013).

Pelayanan *e-government* tersebut adalah melalui situs portal www.jakarta.go.id yang setiap tahunnya diperkaya akan data-data tentang Jakarta dari rute jalan sampai data tentang produk hukum, tentang Pemprov DKI Jakarta. Bukan itu saja transparansi anggaran serta laporan kerja juga terupdate sesuai dengan kebutuhan publik dan aturan yang berlaku

Karena kekayaan konten tersebut, pada 2012 situs www.jakarta.go.id mendapat penghargaan Juara I pelayanan informasi melalui teknologi terbaik 2012 dari Bakohumas. Situs www.jakarta.go.id yang setiap tahunnya diperkaya akan data-data tentang Jakarta dari rute jalan sampai data tentang produk hukum, tentang Pemprov DKI Jakarta. Bukan itu saja transparansi anggaran serta laporan kerja juga terupdate sesuai dengan kebutuhan publik dan aturan yang berlaku. Kekayaan konten situs www.jakarta.go.id bukan hanya data layanan publik sebagai kewajiban pemerintah di era modern, tetapi juga aspirasi

warga melalui konten balai warga dan Jakarta Kita yang dikelola secara stimulus dan diintegrasikan ke para SKPD terkait, agar aspirasi masyarakat yang tersampaikan. (Kurniawan Erik, 2013).

Dari penjelasan implementasi *e-governemnt* yang telah dikemukakan ternyata ada pemerintah daerah provinsi yang melaju dengan cepat tetapi ada juga yang masih lambat dalam implementasinya, bahkan ada yang masih baru memahami penerapan e-government hanyalah sebatas membangun website (Junaidi, 2011).

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. penggunaan situs resmi pemerintah daerah sebagai sarana penyediaan informasi publik belum dimanfaatkan secara maksimal.
2. beberapa pihak menganggap *e-government* tidak lebih dari sekedar membangun aplikasi sistem informasi yang dapat diakses publik selain memandang *e-government* sekedar menampilkan informasi layanan pemerintahan melalui Internet.
3. sebagian besar situs pemerintahan belum diperkaya konten informasi publik seperti APBD, produk hukum, RPJMD, dan data lainnya.
4. *Loading* yang terlalu lama menyebabkan kurangnya nilai pelayanan pemerintah daerah itu sehingga tujuan penyelenggaraan *e-government* menjadi percuma
5. Situs-situs Pemerintah daerah yang ada di Indonesia terlampau sarat *company profile* kecuali pemerintah daerah provinsi Jakarta yang dapat menyediakan pelayanan informasi melalui teknologi.
6. Terdapat ketidak seimbangan kemajuan antar pemerintah daerah provinsi yang melaju dengan cepat terhadap yang lambat dalam implementasinya.

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Batasan penelitian ini adalah analisis hanya dilakukan terhadap salah satu situs pemerintah daerah yaitu pemerintah provinsi DKI Jakarta dengan alamat www.jakarta.go.id.

Ruang lingkup penelitian ini adalah sejauh mana tingkat implementasi *e-government* pemerintah daerah Provinsi DKI Jakarta.

1.4 Perumusan Masalah

Dari pemaparan pada poin identifikasi masalah di atas serta dengan melakukan beberapa penyesuaian yang dijelaskan dalam Bab II, maka pertanyaan penelitian yang akan dijawab melalui penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana ketersediaan informasi pada situs web pemerintah provinsi DKI Jakarta dapat mewujudkan tujuan dari *e-government*?
- b. Bagaimana tingkat implementasi *e-government* pada situs web pemerintah Provinsi DKI Jakarta?
- c. Bagaimana strategi pengembangan yang harus dilakukan oleh pemerintah provinsi DKI Jakarta untuk mencapai tahapan selanjutnya dalam pengembangan situs web dalam rangka pelaksanaan *e-government*?

1.5 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

a. Tujuan Penelitian

Dengan mengacu pada perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah:

- 1) Mengetahui ketersediaan informasi di situs web Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebagai perwujudan dari *e-government*.
- 2) Mengetahui tingkat implementasi *e-government* pada situs web pemerintah provinsi DKI Jakarta.
- 3) Merumuskan strategi pengembangan yang harus dilakukan oleh Pemerintah provinsi DKI Jakarta.

b. Kegunaan penelitian ini adalah:

1) Kegunaan Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dalam aplikasi dan pengembangan berbagai teori mengenai analisis implementasi *e-government* pada situs web pemerintah.

2) Kegunaan Praktikal

a) Membantu pimpinan untuk menentukan strategi pengembangan situs web dalam realisasi *e-government*.

b) Memberikan masukan untuk menentukan langkah-langkah lebih lanjut dalam pengembangan situs web pemerintah provinsi.