

## **eGovernment : Menuju Pelayanan Publik Yang Lebih Baik**

Pemerintahan di seluruh dunia pada saat ini menghadapi "tekanan" dari berbagai pihak untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan partisipasi aktif dalam pemberian informasi bagi masyarakat serta dituntut untuk lebih efektif. Hal tersebut menyebabkan eGovernment atau pemerintahan berbasis elektronik semakin berperan penting bagi semua pengambil keputusan. Pemerintah Tradisional (traditional government) yang identik dengan paper-based administration mulai ditinggalkan. Transformasi traditional government menjadi electronic government (eGovernment) menjadi salah satu isu kebijakan publik yang hangat dibicarakan saat ini. Di Indonesia eGovernment baru dimulai dengan inisiatif yang dicanangkan beberapa tahun lalu. Tulisan ini mencoba membahas definisi dan tujuan eGovernment dan memberikan contoh praktek/kaidah terbaik (best practice) yang telah dilakukan oleh negara-negara di Eropa yang cukup maju dalam penerapan eGovernment-nya. Tantangan dan langkah yang harus diambil pemerintah di era globalisasi akan menjadi simpulan dalam tulisan ini.

Berdasarkan definisi dari World Bank, eGovernment adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah (seperti : Wide Area Network, Internet dan mobile computing) yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan. ([www.worldbank.org](http://www.worldbank.org)). Dalam prakteknya, eGovernment adalah penggunaan Internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik yang lebih baik dan cara yang berorientasi pada pelayanan masyarakat.

Secara ringkas tujuan yang ingin dicapai dengan implementasi eGovernment adalah untuk menciptakan customer online dan bukan in-line. eGovernment bertujuan memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana. Selain itu eGovernment juga bertujuan untuk mendukung good governance. Penggunaan teknologi yang mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi dapat mengurangi korupsi dengan cara meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik. eGovernment dapat memperluas partisipasi publik dimana masyarakat dimungkinkan untuk terlibat aktif dalam pengambilan keputusan/kebijakan oleh pemerintah. eGovernment juga diharapkan dapat memperbaiki produktifitas dan efisiensi birokrasi serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Adapun konsep dari eGovernment adalah 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-inter-agency relationship).

Inisiatif eGovernment di Indonesia telah diperkenalkan melalui Instruksi Presiden No. 6/2001 tgl. 24 April 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan

Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung good governance dan mempercepat proses demokrasi. Lebih jauh lagi, eGovernment wajib diperkenalkan untuk tujuan yang berbeda di kantor-kantor pemerintahan. Administrasi publik adalah salah satu area dimana internet dapat digunakan untuk menyediakan akses bagi semua masyarakat yang berupa pelayanan yang mendasar dan mensimplifikasi hubungan antar masyarakat dan pemerintah.

eGovernment dengan menyediakan pelayanan melalui internet dapat dibagi dalam beberapa tingkatan yaitu penyediaan informasi, interaksi satu arah, interaksi dua arah dan transaksi yang berarti pelayanan elektronik secara penuh. Interaksi satu arah bisa berupa fasilitas men-download formulir yang dibutuhkan. Pemrosesan / pengumpulan formulir secara online merupakan contoh interaksi dua arah. Sedangkan pelayanan elektronik penuh berupa pengambilan keputusan dan delivery (pembayaran). Berdasarkan fakta yang ada pelaksanaan eGovernment di Indonesia sebagian besar barulah pada tahap publikasi situs oleh pemerintah atau baru pada tahap pemberian informasi. Data Maret 2002 menunjukkan 369 kantor pemerintahan telah membuka situs mereka. Akan tetapi 24% dari situs tersebut gagal untuk mempertahankan kelangsungan waktu operasi karena anggaran yang terbatas. Saat ini hanya 85 situs yang beroperasi dengan pilihan yang lengkap. (Jakarta Post, 15 Januari 2003). Akan tetapi perlu digarisbawahi bahwa eGovernment bukan hanya sekedar publikasi situs oleh pemerintah. Pemberian pelayanan sampai dengan tahap full-electronic delivery service perlu diupayakan.

Situs-situs institusi publik di Indonesia selain dapat diakses secara langsung dapat diakses melalui entry point lembaga publik Indonesia [www.indonesia.go.id](http://www.indonesia.go.id) yang merupakan portal nasional Indonesia. Dari situs ini selain memperoleh informasi pengunjung juga dapat mengakses secara langsung beberapa situs institusi publik dan media.

Memperhatikan kondisi yang ada, penerapan eGovernment di Indonesia menghadapi beberapa tantangan khususnya yang dihadapi oleh organisasi pemerintah. Salah satu diantaranya adalah masalah sumber daya manusia yang belum memadai. Penerapan eGovernment di kantor-kantor publik perlu didukung oleh pegawai yang mengerti mengenai teknologi. Yang juga diperlukan adalah pegawai yang mau belajar dan mampu menanggapi perubahan (manage change). Teknologi informasi berubah secara cepat sehingga kemauan belajar pun dituntut untuk dimiliki setiap pegawai lembaga publik. Selain itu penerapan eGovernment memerlukan perubahan dalam organisasi dan dukungan ketrampilan baru. Uni Eropa sebagai salah satu komunitas yang telah berhasil menerapkan eGovernment-nya mendefinisikan eGovernment bukan hanya sekedar penggunaan teknologi informasi melainkan “penggunaan teknologi informasi yang juga dikombinasikan dengan perubahan organisasi dan ketrampilan baru dalam rangka memperbaiki pelayanan publik dan proses

demokrasi dan mendukung kebijakan publik". Organisasi pemerintahan di Indonesia perlu ditata ulang untuk dapat menerapkan eGovernment secara efektif. KKN yang membudaya mempengaruhi kesiapan dalam mempermudah akses publik melalui informasi. Jika KKN tidak diatasi terlebih dahulu akan ada oknum yang akan mempergunakan kesempatan dengan mempersulit mendapatkan informasi. Budaya korupsi perlu dihilangkan dalam rangka meningkatkan pelayanan sehingga kemudahan yang dicapai dengan eGovernment dapat disediakan dengan tidak menimbulkan ongkos ekonomi yang lebih tinggi yang harus dibayar masyarakat. Perlunya diciptakan budaya yang memomorsatukan masyarakat dan budaya melayani. Dengan kata lain eGovernment is not just about technology but change of culture.

Infrastruktur yang belum memadai termasuk kurangnya tempat akses umum merupakan tantangan yang lain. Penyediaan pelayanan melalui eGovernment perlu didukung oleh tingkat penetrasi internet yang tinggi baik dari rumah tangga ataupun stand/kios umum. Sebagai gambaran pada tahun 2001 penetrasi internet baru mencapai 1,9 juta penduduk atau 7,6 persen dari total populasi Indonesia. Pada tahun 2002 dengan 667.000 jumlah pelanggan internet dan 4.500.000 pengguna komputer dan telepon, persentasi penggunaan internet di Indonesia sangatlah rendah. Tingkat penetrasi yang rendah ini juga merupakan suatu kendala. (Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia/APJII).

Sebagai perbandingan di Eropa, walaupun belum merata di semua negara Eropa, beberapa negara seperti Belanda, Swedia dan Denmark internet akses pada rumah tangga telah mencapai 60 % dimana rata-rata internet akses rumah tangga di 15 negara Uni Eropa sekitar 40 %. Sementara penetrasi internet secara keseluruhan di Uni Eropa telah mencapai 40,4 % pada Juni 2002. (Sumber : Eurobarometer). Tidak dapat disangkal bahwa angka-angka tersebut telah memuluskan jalan untuk suksesnya implementasi eGovernment di Eropa. Terbatasnya infrastuktur juga berhubungan dengan terbatasnya anggaran pemerintah dan masalah sosial lain seperti pemerataan dan kependudukan. Keterbatasan pemerintah untuk menyediakan tempat akses gratis bagi masyarakat menjadi hambatan dalam penyediaan pelayanan eGovernment secara optimal.

Menghadapi tantangan tersebut di atas, Pemerintah kiranya perlu melakukan upaya peningkatan kualitas SDM. Perlu diadakannya pelatihan bagi para pegawai pemerintahan mengenai teknologi. Karena teknologi berubah secara cepat maka para pegawai perlu disiapkan juga dengan mental yang mau belajar dan tanggap menganggapi perubahan. Sehubungan dengan kendala kultural (cultural barriers) yang ada, kesiapan Indonesia untuk menerapkan eGovernment tergantung dari komitmen dari pegawai publik untuk mau membagi informasi serta memperlakukan masyarakat seperti "pelanggan". Indonesia juga perlu menata ulang organisasinya yang antara lain dapat dilakukan dengan secara bertahap menghapuskan praktek KKN yang berkontribusi pada kendala budaya dalam rangka pelaksanaan eGovernment. Oknum-oknum yang

menggunakan kesempatan dengan mempersulit mendapatkan informasi yang perlu dicegah. Selain hal tersebut di atas perlu juga kiranya dikaji kebijakan atau policy apa yang digunakan dalam rangka pelaksanaan eGovernment di Indonesia. Kebijakan untuk mengimplementasikan eGovernment perlu suatu keseragaman dasar hukum/maupun landasan pelaksanaan yang jelas. Selain kebijakan tersebut perlu ditetapkan lebih lanjut dasar hukum / petunjuk teknis penerapan eGovernment atau cyber law.

Keuntungan yang diperoleh dari eGovernment bukan hanya sekedar menyediakan pelayanan online tetapi lebih luas daripada itu, karena kinerja sektor publik juga berkontribusi pada kemajuan ekonomi dan sosial suatu negara. Di era globalisasi penerapan eGovernment penting karena telah memodernisasi pemerintahan publik di seluruh dunia dan juga hubungan antara pemerintahan atau negara. Sebagai tambahan selain contoh di Uni Eropa, beberapa negara di Asia bahkan telah menggunakan eGovernment-nya dalam melaksanakan hubungan bilateral mereka. Sejalan dengan tujuan yang ingin dicapai cepat atau lambat Indonesia dituntut untuk dapat menerapkan eGovernment. Pada saat ini eGovernment merupakan suatu keharusan dalam rangka menciptakan pelayanan publik yang lebih baik.

\* Windraty Siallagan