

APLIKASI E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BEBERAPA PEMERINTAH DAERAH KOTA/KABUPATEN DI INDONESIA

Ely Sufianti

STIA LAN Bandung, Jalan Cimandiri No. 34-38 Bandung, Telp. 022-4220921

E-mail: esufianti@yahoo.com

Application of E-Government to Improve the Local Governments' Service Quality in Indonesia

The implementation of e-Government for better public service delivery has recently attracted government agents. This research aims at finding out the availability and types of services electronically provided by local governments. From 22 local government websites, it is revealed that the websites mostly display one-way announcement/information regarding demography and licensing services. Only few display interaction menu, provide two way/interactive page, and/or already possess transaction page.

Key words: e-Government, local government, public service

A. LATAR BELAKANG

Rendahnya kualitas pelayanan terjadi hampir pada semua aspek pelayanan publik, baik pada aspek pelayanan jasa, pelayanan administratif dan pelayanan barang. Untuk mengatasi permasalahan tersebut dan sejalan dengan perkembangan teknologi informasi, salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan memanfaatkan jaringan elektronik. Hal tersebut juga didasari oleh kenyataan bahwa masyarakat sudah semakin terbiasa dengan jaringan tersebut. Jaringan berbasis teknologi internet yang digunakan pemerintah tersebut dikenal dengan nama *e-Government*.

E-Government 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 (Worldbank, 2002). Dalam prakteknya, *e-Government* adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik yang lebih baik dan cara yang berorientasi pada pelayanan masyarakat. Aplikasi *e-Government* telah dilakukan baik oleh instansi pemerintah pusat maupun daerah. Bahkan pemerintah daerah pun sudah menggunakan *e-Government* tersebut. Pada tahun 2007, 402 kabupaten/kota (84 persen) di Indonesia sudah memiliki *website* (jumlah seluruh kabupaten/kota di 33 provinsi adalah 443).

Jika penggunaan *e-Government* sudah optimal, manfaat yang diperoleh dalam kaitannya dengan pelayanan publik, diantaranya adalah memudahkan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan, mempersingkat waktu pemberian layanan, meningkatkan akurasi, meningkatkan keadilan, dan menghindarkan korupsi. Dengan manfaat-manfaat seperti tersebut di atas, instansi pemerintah pusat seperti misalnya Departemen Keuangan, telah menggunakan sistem tersebut dalam memberikan pelayanan perpajakan. Pembayar pajak dapat melakukan pembayaran pajak tanpa harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak.

Hasil penelitian Litbang Kompas (2007)¹ memperlihatkan bahwa beberapa pemerintah daerah telah memiliki sistem layanan elektronik tersebut. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan terhadap 25 situs kabupaten/kota di Jawa Barat tersebut, memakai parameter antara lain kecepatan akses, isi situs, tata letak, dan mobilitas data. Hal lainnya yakni ketepatan informasi fasilitas layanan publik, pengembangan aplikasi, dan pengunjung. Hasilnya, situs milik Pemerintah Kota Bandung menduduki peringkat pertama, disusul situs Pemkot Bogor dan Pemkot Bekasi. Sementara itu, situs Pemkot Cirebon dan Garut berada pada peringkat empat dan lima. Situs tersebut berdasarkan penelitian ini termasuk terbaik dibandingkan dengan kabupaten lainnya di Jabar. Kelebihan dari www.bandung.go.id selain menyediakan rute angkutan umum dan peta wisata, juga menyediakan pilihan dua bahasa, yakni Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris. Adapun keunggulan situs Kota Bogor dan Bekasi yakni kelengkapan data dan tata letak yang baik, serta *link* ke dinas-dinas pemerintah. Meski demikian, umumnya situs resmi pemerintah daerah di provinsi ini baru memberikan informasi dan profil daerah. Layanan publik masih berupa informasi mengenai prosedur menyelesaikan berbagai urusan. Seharusnya pengurusan ijin mendirikan bangunan, kartu tanda penduduk, dan surat perizinan lainnya bisa dilakukan melalui internet.

Berdasarkan fenomena dan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka fokus permasalahan pada penelitian ini adalah “Bagaimana aplikasi *e-Government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di lingkungan pemerintah daerah kota/kabupaten di Indonesia?”. Sedangkan tujuan penelitian adalah untuk melihat kedalaman aplikasi *e-Government* dalam pemberian layanan publik, melalui ketersediaan menu dan jenis layanan publik pada beberapa situs pemerintah daerah.

B. LANDASAN TEORITIS

Sebagai salah satu landasan berfikir, penulis menyajikan beberapa konsep dan/atau teori yang relevan yaitu tentang pelayanan publik yang berkaitan dengan pembahasan mengenai manajemen pelayanan, kualitas pelayanan, pelayanan umum berdasarkan ketentuan perundangan. Selain itu penulis sajikan pula landasan teoritis yang berkaitan dengan *e-government* dan implementasinya dalam pelayanan publik.

1. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan adalah suatu aktivitas yang diberikan oleh seseorang atau suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan seseorang atau *customer* suatu organisasi. Gronroos (Ratminto dan Winarsih, 2005) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Untuk menunjang keberhasilan pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan tersebut, maka diperlukan suatu tata cara pengelolaan pelayanan yang dikenal dengan istilah manajemen pelayanan. Manajemen berarti berkaitan pengelolaan prosedur, sumber daya, kelembagaan, dan *stakeholders*. Hal ini sejalan dengan pendapat Lovelock (1992;10), dimana Lovelock menyatakan bahwa *service management* mengandung empat fungsi inti, yaitu: 1) memahami persepsi masyarakat yang senantiasa berubah tentang nilai dan kualitas jasa atau produk, 2) memahami kemampuan sumber daya dalam menyediakan manajemen pelayanan, 3) memahami arah pengembangan lembaga pelayanan agar nilai

¹ Penelitian dilakukan pada bulan Juni 2006

dan kualitas yang diinginkan masyarakat terwujud, dan 4) memahami fungsi lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas jasa/produk tercapai dan kebutuhan setiap *stakeholders* terpenuhi. Sementara itu, Parasuraman (1985) menyatakan adanya dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu, *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*) atau melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan sangat memuaskan. Tetapi sebaliknya apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas jasa dianggap tidak baik dan tidak memuaskan.

Berbicara mengenai pelayanan tentu tidak terlepas dari konsumennya, yaitu masyarakat, dimana masyarakat yang merupakan makhluk sosial memerlukan keberadaan orang/pihak lain, yang akan memenuhi sebagian kebutuhan hidupnya dalam bentuk pelayanan. Fitzsimons dan Fitzsimons (1994) menyatakan bahwa dalam kegiatan ekonomi, terdapat lima jenis pelayanan umum, yaitu: 1) *business services*, menyangkut pelayanan dalam kegiatan-kegiatan konsultasi, keuangan dan perbankan; 2) *trade services*, menyangkut kegiatan-kegiatan pelayanan dalam penjualan, perlengkapan, dan perbaikan; 3) *infrastructure services*, meliputi kegiatan pelayanan dalam komunikasi dan transportasi; 4) *social dan personal services*, meliputi pelayanan antara lain kegiatan rumah makan dan kesehatan; 5) *public administration services*, adalah pelayanan dari pemerintah yang membantu kestabilan dan pertumbuhan ekonomi.

Pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah meliputi pelayanan/penyediaan barang dan jasa publik. Menurut Howlett dan Ramesh (1995), barang dan jasa publik dapat dilihat berdasarkan derajat eksklusivitasnya dan derajat keterhabisannya. Derajat eksklusivitas dilihat dari apakah suatu barang/jasa hanya dapat dinikmati secara eksklusif oleh satu orang saja, sedangkan derajat keterhabisan dilihat dari apakah suatu barang atau jasa habis terkonsumsi atau tidak setelah terjadinya transaksi ekonomi. Selanjutnya Howlett dan Ramesh (1995) membedakan barang/jasa menjadi empat kelompok, yaitu: 1) Barang/jasa privat, merupakan barang/jasa dengan tingkat eksklusivitas dan keterhabisan yang sangat tinggi, seperti misalnya makanan atau jasa potong rambut. Barang/jasa ini tidak lagi tersedia untuk orang lain apabila sudah dikonsumsi oleh seorang pengguna; 2) Barang/jasa publik, merupakan barang/jasa dengan tingkat eksklusivitas dan keterhabisan yang sangat rendah, seperti penerangan jalan atau jasa keamanan. Barang/jasa ini penggunaannya tidak akan dapat dibatasi dan tidak akan habis meskipun digunakan banyak orang; 3) Peralatan publik, merupakan barang/jasa semi publik, yaitu barang/jasa dengan tingkat eksklusivitas tinggi, tetapi tingkat keterhabisannya rendah. Sebagai contoh adalah jembatan atau jalan raya yang tetap masih dapat dipakai oleh pengguna lain setelah dipakai oleh seorang pengguna, tetapi dimungkinkan untuk dilakukan penarikan biaya kepada setiap pemakai; dan 4) Barang/jasa milik bersama, merupakan barang yang tingkat eksklusivitasnya rendah tetapi tingkat keterhabisannya tinggi. Misalnya ikan di laut yang dapat dimanfaatkan banyak pengguna bersama-sama, tetapi kuantitasnya berkurang setelah terjadinya pemakaian.

Pelayanan merupakan kewajiban pemerintah terhadap warganya. Oleh karena itu, tidak mengherankan jika pemerintah merasa harus terlibat secara penuh dalam hal ini. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan umum (*public service*) adalah: Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut keputusan MenPAN tersebut, jenis pelayanan publik dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu kelompok pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Kelompok pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi misalnya status kewarganegaraan, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang/jasa, misalnya KTP, Akte, STNK, IMB, dan lain-lain. Kelompok pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jenis barang yang digunakan oleh publik misalnya jaringan telepon, listrik, air bersih. Kelompok pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang diperlukan publik yaitu pendidikan, kesehatan, transportasi, pos, dan lain-lain.

Pelayanan harus dapat diberikan kepada seluruh masyarakat yang berhak mendapatkannya dan membutuhkannya, tanpa kecuali. Pada hakikatnya, pemberian pelayanan umum merupakan perwujudan kewajiban pemerintah terhadap masyarakatnya. Untuk itu, menurut Keputusan MenPAN nomor 63 tahun 2003, penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi asas-asas sebagai berikut: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Selain itu, menurut keputusan tersebut, penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi prinsip-prinsip di bawah ini: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan.

Suatu pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik apabila mempunyai pol atertentu yang jelas dan dapat dipahami. Dalam kaitannya dengan hal tersebut, pemerintah menyelenggarakan pelayanan dengan menggunakan empat pola pelayanan, yaitu: 1) Fungsional, artinya pelayanan diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya; 2) Terpusat, artinya pelayanan diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya; 3) Terpadu, artinya pelayanan terpadu dibedakan menjadi Terpadu Satu Atap dan Terpadu Satu Pintu. Pelayanan Terpadu Satu Atap adalah pelayanan diselenggarakan di satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah pelayanan diselenggarakan di satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu; dan 4) Gugus Tugas, artinya petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan di instansi pemberi layanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Namun demikian, pemerintah mendorong para penyelenggara pelayanan untuk melakukan inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sejalan dengan kemajuan teknologi informasi, maka inovasi dengan memanfaatkan teknologi informasi tersebut dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dalam kaitannya dengan pelayanan berbasis teknologi informasi, saat ini Pemerintah pun mulai mengembangkan *e-government*.

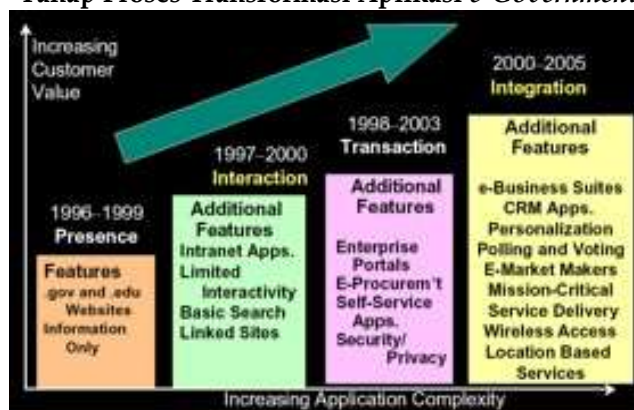
2. Konsep dan Implementasi *e-Government*

E-government merupakan upaya pemerintah untuk mendekatkan diri pada masyarakat. Hal ini sejalan dengan jiwa desentralisasi dimana pemerintah pusat telah menyerahkan beberapa kewenangan kepada pemerintah daerah terutama yang berkaitan dengan pelayanan umum. Pelayanan umum yang selama ini bermasalah misalnya dengan kelambatannya, ketidaktransparanannya, kesulitan untuk diakses masyarakatnya, dicoba untuk dipecahkan dengan menggunakan teknologi berbasis elektronik ini. Sejalan dengan ini, Soendjojo (2007) menyatakan bahwa *e-government* merupakan program pemerintah

dalam upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik serta melakukan transformasi guna memfasilitasi kegiatan masyarakat dan kalangan bisnis untuk mewujudkan perekonomian berbasis pengetahuan (*knowledge-based economy*). Selain itu, menurut Indrajit (2007), pada dasarnya implementasi konsep *e-Government* merupakan sebuah tantangan transformasi. Fungsi teknologi informasi di dalam kerangka ini adalah tidak sekedar sebagai penunjang manajemen pemerintahan yang ada, tetapi justru merupakan *driver of change* atau sebagai hal yang justru menawarkan terjadinya perubahan-perubahan mendasar sehubungan dengan proses penyelenggaraan pemerintahan di era modern.

Selanjutnya, berdasarkan pengalaman United Kingdom Cabinet Office (Indrajit, 2007) dalam mengimplementasikan *e-government* di lingkungan pemerintahan, terdapat empat evolusi tahapan dalam proses transformasi aplikasi *e-government* tersebut, yaitu *Presence*, *Interaction*, *Transaction*, dan *Integration*, seperti terlihat pada gambar di bawah ini.

Tahap Proses Transformasi Aplikasi *e-Government*



Sumber: United Kingdom Cabinet Office (Indrajit, 2007)

Pada tahap *Presence* yang terjadi hanyalah sebuah komunikasi pasif satu arah antara pemerintah dengan masyarakat dan mereka yang berkepentingan dengan menggunakan teknologi internet semacam *websites*. Masyarakat yang ingin mendapatkan informasi mengenai pemerintahan dapat melakukannya sendiri melalui teknik *browsing* di internet. Pada tahap *Interaction*, mulai terjadi komunikasi langsung dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan dengan menggunakan teknologi semacam intranet dan fasilitas multimedia (seperti melalui *email*, *tele-conference*, *chatting*, dan lain sebagainya). Pada lingkungan ini, setiap individu dapat berhubungan dengan siapa saja wakil di pemerintahan secara *one-on-one*, namun tetap efektif dan efisien. Jenis transformasi ketiga adalah *Transaction*. Tahap ini terjadi ketika aplikasi teknologi informasi menawarkan sebuah kemungkinan terjadinya transaksi melalui internet. Pada tahap ini, terjadi sebuah transaksi yang merupakan proses pertukaran barang atau jasa melalui dunia maya, yang melibatkan sumber daya finansial (uang), manusia, informasi, dan lain sebagainya. Proses yang terakhir adalah *Integration*, dimana pemerintah sebagai sebuah entitas telah menyediakan dirinya untuk dihubungkan atau diintegrasikan dengan entitas-entitas lain semacam perusahaan (bisnis), perguruan tinggi, lembaga-lembaga non-pemerintah, organisasi politik, pemerintah negara lain, institusi internasional, dan lain sebagainya. Yang dimaksud dengan integrasi di sini tidak hanya terbatas pada dibukanya jalur-jalur komunikasi digital antara pemerintah dengan lembaga-lembaga tersebut, namun lebih jauh lagi terjadinya integrasi pada level proses, data, dan teknologi. Di sinilah

proses transformasi tersulit dilakukan, karena dibutuhkan adanya perubahan-perubahan paradigma dan pola pikir pada seluruh jajaran birokrat dan masyarakat di suatu negara.

Dengan adanya tahapan-tahapan transformasi dalam aplikasi *e-government*, terlihat bahwa proses tersebut sangat mendukung fungsi pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Aplikasi *e-government* memungkinkan terjadinya interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat.

Beberapa fenomena dan hasil penelitian memperlihatkan bahwa fungsi dari situs pemerintah (yang merupakan aplikasi *e-government*) saat ini masih cenderung bersifat satu arah, cenderung hanya memberikan informasi. Namun demikian, tersedianya situs resmi pemerintah daerah yang menjadi sumber informasi pembangunan di suatu daerah, dapat menjadi indikator dan barometer bagi perkembangan pembangunan daerah tersebut. Hal ini dapat memicu daerah untuk membangun daerahnya masing-masing. Selain itu, memperluas wawasan Pemerintah Daerah akan informasi-informasi baru dari daerah lainnya.

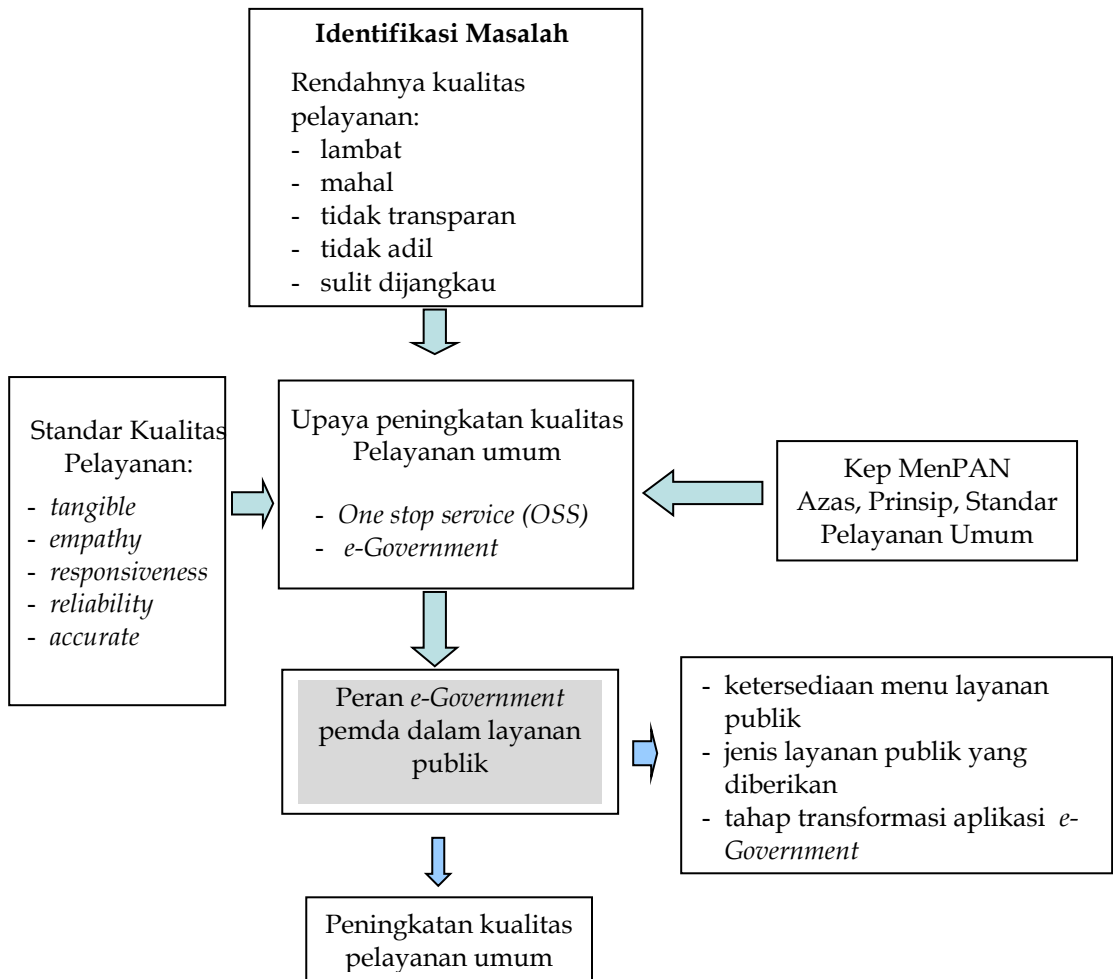
Lebih dari sekedar menginformasikan kegiatan dan produk daerah, menurut Indrajit, evolusi aplikasi *e-government* (yang terdiri dari tahap *presence*, *interaction*, *transaction* dan *integration*) pada dasarnya merupakan tahapan transformasi dalam lima aspek utama, yaitu: 1) *E-Government* dapat merubah prinsip "*Service to Citizens*" menjadi "*Service by Citizens*"; 2) Mengubah fenomena "*Citizens in Line*" menjadi "*Citizens on Line*"; 3) Mengatasi permasalahan "*Digital Divide*" (kesenjangan digital) dan menjamin terciptanya sebuah "*Digital Democracy*" (demokrasi digital); 4) Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintah dengan menggantikan proses-proses yang "*Paper-Based*" (manual, berbasis dokumen/kertas) dengan mengimplementasikan secara utuh konsep "*Government Online*"; dan 5) Menggunakan "*Digital Knowledge*" sebagai pengganti dari "*Physical Knowledge*".

Inti dari transformasi ini adalah tidak semata untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan, namun lebih jauh lagi juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas kehidupan bernegara. Dengan tersedianya hubungan online 24 jam sehari dan 7 hari seminggu, maka pemerintah secara tidak langsung telah membuka diri sebagai mitra kerja dari siapa saja yang membutuhkannya, dari berbagai lapisan masyarakat tanpa kecuali. Harapannya adalah bahwa kualitas pengetahuan masyarakat akan berkembang secara cepat dan signifikan melalui pemanfaatan sistem dan teknologi informasi yang ada. Namun demikian, untuk ini diperlukan perubahan paradigma masyarakat akan pentingnya teknologi digital.

Berdasarkan permasalahan dan teori di atas, maka dikembangkan kerangka pemikiran seperti gambar di bawah ini. Adapun pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut: (1) Bagaimana ketersediaan menu layanan publik pada situs pemerintah daerah?; (2) Jenis layanan publik apa saja yang disediakan situs pemerintah daerah tersebut?; dan (3) Sampai tahap mana ketersediaan aplikasi *e-Government*?

3. Kerangka Pemikiran

Dari berbagai kerangka teoritis dan dengan memperhatikan kondisi empirik, penulis mencoba untuk membangun kerangka pemikiran seperti terlihat pada gambar berikut ini.



C. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Menurut Silalahi (1999) penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara cermat karakteristik dari suatu gejala atau masalah yang diteliti dalam satu situasi. Adapun data akan dikumpulkan internet melalui situs-situs pemda, serta wawancara dengan beberapa pejabat terkait. Data yang akan diperoleh berupa data kualitatif.

Populasi dalam penelitian ini adalah pemerintah daerah yang sudah menggunakan *e-Government* pada tahun 2007, yang berjumlah 402 pemerintah kabupaten/kota. Karena berbagai keterbatasan, pemilihan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *non-probability sampling*, dengan cara *accidental sampling* dan *purposive sampling*. Sebagian data diperoleh dengan memilih situs pemda kota/kabupaten mana saja yang dijumpai (*accidental sampling*), sedangkan sebagian lagi diperoleh berdasarkan informasi mengenai situs pemda kota/kabupaten yang telah menjadi *best practices* (*purposive sampling*). Dengan menggunakan dua teknik sampling ini, maka tidak dapat dilakukan generalisasi.

Kesimpulan hanya berlaku untuk sampel yang diamati. Jumlah sampel yang diamati adalah 22 situs pemerintah daerah kabupaten/kota. Analisis data dilakukan dengan cara menganalisis data sekunder (*secondary data analysis*) secara deskriptif. Pengamatan terhadap situs pemda dilakukan pada bulan Oktober sampai Desember 2007.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Berdasarkan data yang ada, berikut penulis sampaikan hasil analisis atas implementasi *e-government* di pemerintah pusat dan di beberapa pemerintah daerah kabupaten/kota di Indonesia.

1. Penggunaan *e-Government* di Lingkungan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah di Indonesia

Perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi berpengaruh terhadap penyelenggaraan pemerintahan secara signifikan. Sejalan dengan berkembangnya penggunaan internet di lingkungan pemerintah dan masyarakat, maka pemerintah menyikapinya dengan menggunakan teknologi tersebut sebagai alat untuk memperlancar dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintah.

Di tingkat pemerintah pusat, pemerintah telah membentuk Departemen Komunikasi dan Informasi (Depkominfo) yang bertugas melaksanakan tersedianya sarana infrastruktur komunikasi dan informasi yang dikeluarkan oleh Pemerintah Pusat agar dapat diakses dan dibaca secara cepat oleh instansi atau institusi pemerintah yang berada di wilayah Republik Indonesia. Informasi tersebut meliputi produk-produk hukum pemerintah, seperti: Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Keputusan Presiden, Instruksi Presiden, dan lain-lain. Selain itu Depkominfo juga berfungsi sebagai Departemen yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan informasi dan komunikasi di Negara Republik Indonesia dengan ketentuan hukum yang berlaku dan mengelola secara resmi *website* atau situs resmi Negara Indonesia. Untuk implementasi *e-Government*, pemerintah telah mengeluarkan Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* yang dituangkan melalui INPRES No. 3 tahun 2003.

Sedangkan di tingkat pemerintah daerah (pemda), masing-masing mengembangkan situs resmi daerahnya. Situs ini berisi informasi mengenai daerah masing-masing, mulai dari sejarah profil pemerintahan, profil geografi, sampai program dan kegiatan yang dilakukan termasuk menu interaktif didalamnya. Namun tiap daerah menampilkannya secara berbeda, tergantung dari kemampuan masing-masing pemda. Dari 33 provinsi dan 443 kabupaten/kota, 402 diantaranya sudah memiliki *website* (84 persen), dengan tingkat kemudahan akses yang berbeda.

Pemerintah daerah telah mencoba untuk selalu berinovasi dengan menggunakan teknologi ini. Menurut Ibenk (2007), bahkan selama ini terbukti beberapa terobosan lahir dari Pemerintah Daerah, seperti *e-procurement* Surabaya, pelayanan satu pintu Sragen, jaringan *enterprise* jogja, administrasi kependudukan Balikpapan dan banyak lagi. Implementasi integrasi database pun berjalan baik di beberapa daerah, seperti Kebumen yang mampu mengintegrasikan database kepegawaian bagi 5 aplikasi, Kota Semarang dan kota Magelang yang mengintegrasikan *database* kependudukan dan pendidikan, dan sebagainya. Semua hasil kerja mandiri daerah tanpa ada campur tangan pusat. Dengan biaya yang jauh lebih efisien namun efektif. Aturan yang diterapkan pun tidak atau belum diatur oleh Pusat. Akan tetapi semua itu berjalan baik dan mendapat dukungan masyarakat penggunaanya.

Berikut disajikan data lengkap prosentase masing-masing provinsi yang memiliki situs resmi (Soendjojo, 2007):

1. Prov. Nanggroe Aceh Darussalam 77% (dari 22 pemda, yang sudah mempunyai web 17)
2. Prov. Sumatera Utara 100%
3. Prov. Jambi 100%
4. Prov. Riau 100%
5. Prov. Sumatera Barat 95% (1 pemda belum mempunyai web)
6. Prov. Kep. Riau 88% (1 pemda belum mempunyai web)
7. Prov. Sumatera Selatan 87% (2 pemda belum mempunyai web)
8. Prov. Bangka Belitung 50% (4 pemda belum mempunyai web)
9. Prov. Bengkulu 40% (6 pemda belum mempunyai web)
10. Prov. Lampung 91% (1 pemda belum mempunyai web)
11. Prov. Banten 100%
12. Prov. DKI Jakarta 100%
13. Prov. Jawa Barat 100%
14. Prov. Jawa Tengah 100%
15. Prov. DI Yogyakarta 100%
16. Prov. Jawa Timur 100%
17. Prov. Kalimantan Barat 92% (1 pemda belum mempunyai web)
18. Prov. Kalimantan Tengah 87% (2 pemda belum mempunyai web)
19. Prov. Kalimantan Selatan 86% (2 pemda belum mempunyai web)
20. Prov. Kalimantan Timur 100%
21. Prov. Bali 100%
22. Prov. Nusa Tenggara Barat 90% (1 pemda belum mempunyai web)
23. Prov. Nusa Tenggara Timur 82% (3 pemda belum mempunyai web)
24. Prov. Sulawesi Utara 100%
25. Prov. Gorontalo 67% (2 pemda belum mempunyai web)
26. Prov. Sulawesi Tengah 82% (2 pemda belum mempunyai web)
27. Prov. Sulawesi Tenggara 36% (masih 7 pemda yang belum mempunyai web)
28. Prov. Sulawesi Selatan 88% (3 pemda belum mempunyai web)
29. Prov. Sulawesi Barat 67% (2 pemda belum mempunyai web, satu pemprov dan satu Pemkab)
30. Prov. Maluku Utara 33% (masih 6 pemda yang belum mempunyai web)
31. Prov. Maluku 56% (4 pemda belum mempunyai web)
32. Prov. Papua 36% (masih 14 pemda yang belum mempunyai web)
33. Prov. Irian Jaya Barat 45% (masih 6 pemda yang belum mempunyai web).

2. Identifikasi Ketersediaan Menu Layanan Publik pada Beberapa Situs Pemerintah Daerah

Berdasarkan hasil pengamatan terhadap beberapa situs resmi pemerintah daerah, berikut ini data kabupaten/kota yang telah memiliki situs resmi dan memuat/tidak memuat informasi layanan publik:

Tabel 1
Ketersediaan Menu Layanan Publik
pada Situs beberapa Pemerintah Daerah

No	Nama Kab/Kota	Nama Situs	Ketersediaan Menu Layanan Publik		Nama Menu
			Ada	Tidak	
1	Kota Malang	http://www.malangkota.go.id	√		Pelayanan Publik PSB on-line Digital library Cek Perijinan
2	Kab. Bengkalis	http://www.bengkalis.go.id	√		Pelayanan Data
3	Kota Pangkalpinang	http://www.pangkalpinang.go.id	√		Layanan Masyarakat
4	Kota Pekanbaru	http://www.pekanbaru.go.id	√		Pemerintahan:
5	Kab. Kediri	http://www.kediri.go.id	√		Perijinan
6	Kab. Tuban	http://www.tuban.go.id		√	
7	Kota Bukittinggi	http://www.bukittinggikota.go.id	√		Pelayanan Kesehatan Layanan Perijinan
8	Kab. Indragiri Hilir	http://www.inhil.go.id		√	
9	Kota Jakarta Pusat	http://pusat.jakarta.go.id	√		Pelayanan dan Perijinan
10	Kota Bandung	http://www.bandung.go.id	√		Pemerintahan PSB on-line G2B G2C
11	Kab. Sragen	http://www.sragen.go.id	√		Pelayanan Publik
12	Kota Balikpapan	http://www.balikpapan.go.id	√		Perijinan e-Procurement Pelayanan
13	Kab. Tangerang	http://www.tangerangkab.go.id	√		Info Layanan
14	Kab. Sleman	http://www.sleman.go.id	√		Informasi Perijinan
15	Kota Pare-pare	http://www.parepare.go.id	√		SINTAP
16	Kab. Biak	http://www.biak.go.id	√		Layanan Masyarakat
17	Kab. Purwakarta	http://www.purwakarta.go.id	√		Pelayanan Umum
18	Kab. Pemalang	http://www.pemalangkab.go.id	√		Pelayanan Publik
19	Kab. Jembrana	http://www.jembrana.go.id	√		Layanan Perijinan Layanan Kependudukan
20	Kota Surabaya	http://www.surabaya.go.id	√		Pelayanan Publik e-procurement
21	Kab. Purworejo	http://www.purworejo.go.id		√	
22	Kab. Kutai Kertanegara	http://www.kutaikertanegarakab.go.id	√		Ragam Perijinan PTSP

Data pada tabel 1 memperlihatkan bahwa sebagian besar situs pemerintah daerah telah memuat menu yang bertujuan memberikan pelayanan publik. Dari 22 situs yang diamati, hanya tiga kabupaten yang tidak menyediakan menu layanan publik, yaitu Kabupaten Tuban, Indragiri Hilir, dan Purworejo. Nama-nama menu bervariasi, sebagian besar menulisnya sebagai menu utama dan ada yang menulisnya sebagai bagian dari menu utama. Pemerintah Kota Bandung dan Kota Pekanbaru misalnya memuatnya dalam menu Pemerintahan. Ada juga yang memuatnya pada lebih dari satu menu, seperti Kota Bandung yang memuatnya dalam menu Pemerintahan, menu PSB *on-line*, menu G2B (*Government to Business*) dan menu G2C (*Government to Citizen*). Nama tersebut juga memperlihatkan jenis informasi yang dimuat dalam layanan tersebut.

Namun demikian, terdapat upaya pemerintah daerah untuk membuka diri dan berkomunikasi dengan masyarakat. Hal ini terlihat dengan adanya menu-menu interaktif (*on-line forum*). Dengan menu tersebut, masyarakat dapat berkomunikasi langsung,

memberi komentar, pengaduan, atau opini kepada pemerintah daerah. Namun sejauh mana efektivitas dari menu interaktif tersebut masih harus diteliti.

3. Jenis Layanan Publik Pemerintah Daerah yang Menggunakan *e-Government*

Ketersediaan menu layanan publik pada situs pemerintah daerah, seyogyanya merupakan fasilitas untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. *E-Government* tidak berupa *website* semata, yang memuat informasi dari pemerintah daerah tapi merupakan salah satu cara menuju *good governance* yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat, transparan dan akuntabel. *E-Government* juga bertujuan untuk menciptakan kenyamanan masyarakat dalam menerima layanan.

Saat ini, dengan telah memiliki situs resmi, pemerintah daerah juga berupaya untuk memberikan pelayanan yang seluas-seluasnya, sesuai dengan yang diperlukan masyarakat dan kemampuan pemerintah daerah. Berdasarkan hasil observasi terhadap beberapa situs pemerintah daerah, tiap daerah memuat jenis informasi layanan yang berbeda, seperti tercantum dalam tabel berikut:

Tabel 2
Jenis Layanan Publik pada Beberapa Situs Pemerintah Daerah

No.	Nama Situs dan Jenis Layanan Publik		Keterangan
1	http://www.malangkota.go.id Layanan Kependudukan Layanan Perijinan Layanan Ketenagakerjaan Layanan Perpustakaan Layanan lain-lain	Interactive area: • Peta Malang • Online Forum • Database Malang	Penerimaan siswa baru (PSB) sudah on-line Digital library tidak bisa dibuka Pengumuman Prosedur
2	http://www.bengkalis.go.id Pelayanan Data		Hanya Pelayanan Data
3	http://www.pangkalpinang.go.id Izin Tempat Usaha Izin Gangguan Izin Pengusahaan Burung Walet Pemotongan Hewan Akte Kelahiran Akte Perkawinan Izin Trayek Izin Mendirikan Bangunan Izin Usaha Perdagangan	Tanda Daftar Perusahaan Izin Gudang Izin Pangkalan Izin Angkutan Izin Pemasangan Reklame Penilaian Dokumen AMDAL Pengaduan Pencemaran Lingkungan Upaya Pengelolaan Lingkungan	Pengumuman Prosedur
4	http://www.pekanbaru.go.id Pelayanan Terpadu		Profil Kantor Pelayanan Terpadu
5	http://www.kediri.go.id IMB Perumahan		Pengumuman
6	http://www.tuban.go.id Tidak ada		
7	http://www.bukittinggikota.go.id Akte kelahiran KTP	Ijin Bangunan Ijin Bangunan Pelayanan Kesehatan, tidak bisa dibuka	Pengumuman

No.	Nama Situs dan Jenis Layanan Publik		Keterangan
8	http://www.inhil.go.id Tidak ada		
9	http://pusat.jakarta.go.id Pengukuran Situasi Tanah SIUP Baru yang berbentuk Koperasi (Kecil dan Menengah)	Mutasi Objek/subjek Pajak Bantuan Pembangunan/Rehab Tempat Ibadah Hak Guna Bangunan/Hak Paki (Tanah Negara)	Pengumuman
10	http://www.bandung.go.id Pelayanan Publik melalui unit Pelayanan Satu Atap: Ijin Lokasi Ijin Peruntukan Penggunaan Tanah IMB Ijin Gangguan/tempat usaha Ijin Surat Ijin Usaha Kepariwisata (SIUK) Ijin Reklame Ijin Pemakaian Tanah dan Bangunan Milik/Dikuasai Pemkot Bandung Ijin Trayek Ijin Penggalan Daerah Milik Jalan (Damija) Ijin Pembuatan Jalan Masuk Pekarangan Ijin Penutupan/Penggunaan Trotoar, Berm, dan Saluran	Ijin Pematangan Lahan/tanah Ijin Pembuatan Jalan Masuk didalam kompl perumahan, Pertokoan, dan sejenisnya Ijin Pemanfaatan Titik Tiang Pancang Reklame, Jembatan Penyebrangan Orang (JPO) dsj. Tanda Daftar Perusahaan Ijin Usaha Perdagangan Ijin Usaha Industri Tanda Daftar Gudang Ijin Pengambilan Air Permukaan Ijin Pembuangan Air Buangan ke Sumber Air Ijin perubahan Alur, Bentuk, Dimensi, dan Kemiringan Dasar Saluran/Sungai Dst.	Pengumuman Penerimaan Siswa Baru sudah on-line G2B dan G2C hanya pengumuman
11	http://www.sragen.go.id Nama-nama instansi pemberi layanan publik dan nomor telponnya		OSS
12	http://www.balikpapan.go.id Pelayanan IMB		Pelayanan: Pengumuman e-procurement: on-line
13	http://www.purwakarta.go.id Pelayanan Perijinan: Air Bersih untuk Masyarakat Wajib Laport Ketenagakerjaan Rekomendasi Katering Ijin Pemakaian Pesawat Uap Pengujian Kendaraan Bermotor Penilaian Kondisi Teknis Kendaraan Bermotor Ijin Usaha Peternakan Persetujuan Prinsip Usaha Peternakan Tanda Pendaftaran Peternakan Surat Ijin Usaha Perikanan Ijin Lokasi Pertimbangan Aspek Penatagunaan Tanah Persertifikatan Tanah melalui Pemberian Hak atas Tanah	Persertifikatan Tanah melalui redistribusi Tanah Land Reform Rekomendasi Pendirian Perusahaan Penggilingan Padi, Huller, dan Penyosohan Beras Ijin Undang-undang Gangguan HO dan ijin tempat usaha IMB Ijin Pemasangan dan Pembongkaran Reklame Pengesahan Site Plan Penerbitan Surat Keterangan Fatwa Peruntukan Lahan	Pengumuman

No.	Nama Situs dan Jenis Layanan Publik		Keterangan
14	http://www.tangerangkab.go.id Bidang Tata Ruang dan Bangunan: Ijin Pemanfaatan Ruang Ijin Lokasi IMB Ijin Layak Huni Bidang Lingkungan Hidup Surat Ijin Perusahaan Air Bawah Tanah Surat Ijin Juru Bor Surat Tanda Instalasi Bor Ijin Pembuangan Limbah Cair Bidang Ketentraman dan Ketertiban Ijin Undang-undang Gangguan Bidang Ketenagakerjaan Ijin Pendirian Lembaga Pelayanan Penempatan Kerja Swasta (LPPS) Pengesahan Peraturan Perusahaan Ijin Pendirian Balai Latihan Kerja Luar Negeri Bidang Umum Surat Keterangan Pendaftaran Penduduk Tetap (SKPPT) WNA Surat Keterangan Perubahan Status Surat Keterangan Pendaftaran Sementara (SKPPS) Akta Kelahiran Akta Perkawinan Akta Perceraian Akta Kematian Bidang Konstruksi Ijin Usaha Jasa Konstruksi	Bidang Usaha, Perindustrian, dan Perdagangan Ijin Usaha Industri Ijin Usaha Perdagangan Barang dan Jasa Ijin Usaha Waralaba Surat Keterangan Asal Surat Tanda Daftar Perusahaan Ijin Usaha Tetap PMA/PMDN Ijin Usaha Pelelangan Ikan Ijin Pendirian Lembaga Latihan Swasta Ijin Training Center di Perusahaan Wajib Laporkan Ketenagakerjaan Akte Pengawasan Ijin Penggunaan Ketel Uap Ijin Penggunaan Bejana Uap Ijin Penggunaan Bejana Tekan Ijin Penggunaan Pesawat Angkat/Angkut Ijin Penggunaan Pesawat Tenaga dan Produksi Ijin Instalasi Listrik Ijin Instalasi Penyalur Petir Ijin Pesawat Lift Bidang Pariwisata Surat Persetujuan Prinsip Membangun Ijin Usaha Kepariwisataaan Ijin Usaha Penyelenggaraan Kebudayaan Ijin Pertunjukan	Pengumuman
15	http://www.sleman.go.id Ijin Penelitian, PKL, dan KKN Ijin Praktek dokter umum berkelompok Ijin Pemboran Air Ijin Usaha Kawasan Pariwisata Ijin Optik Ijin Usaha Rekreasi Ijin Usaha Hotel tanda bunga Melati Ijin Penginapan Remaja Ijin Usaha Jasa Konstruksi Ijin Shinse Ijin Perubahan Penggunaan Jalan Ijin Pendirian LPK	Ijin Penggunaan Kios Ijin Pemanfaatan Tanah Ijin Pasar Ijin Lokasi Ijin Konsolidasi Tanah Ijin Bursa Kerja Khusus Ijin Akupunktur Ijin Trayek Angkutan Penumpang Surat Ijin Apotek Ijin Klinik Fisioterapi Ijin Gangguan Ijin Trayek Angkutan	Pengumuman nama ijin Pengelola, syarat dan formulir
16	http://www.parepare.go.id SINTAP		Informasi tentang SINTAP, tidak ada pengumuman prosedur pelayanan

No.	Nama Situs dan Jenis Layanan Publik		Keterangan
18	http://www.biak.go.id Pengaduan Masyarakat Tata Cara Pembuatan KTP Prosedur Perijinan Prosedur Perpajakan		Pengumuman
19	www.pemalangkab.go.id Unit Pelayanan Publik • Unit Pelayanan Publik (11item)		Pengumuman
20	http://www.jembrana.go.id Layanan Perijinan: Ijin Prinsip IMB Ijin HO Ijin Lokasi Ijin Hotel Melati Ijin Pondok Wisata Restoran/RM SIUP TDP IUI TDI TDG Ijin Usaha Peternakan Ijin Potong Ternak TDPR Ijin Usaha Perikanan Ijin Tower/Menara SPI Ijin Reklame Ijin Tebang Kayu Ijin Sriti/Walet Ijin RMU SIPD Ijin BBM/SPBU SIUJK NKTT Ijin TPU Rek. Ijin Keramaian Ijin Mendopo Kesari Ijin Lapangan Rek. Penutupan Jalan P. Dokter Perorangan	P. Dokter berkelompok Ijin Praktek Bidan Ijin Praktek Perawat SIK Perawat Ijin Apotek Ijin Toko Obat Ijin Optikal Ijin BKIA Ijin Balai Pengobatan Ijib BP Gigi Ijin Salon Kecantikan Sertifikat Penyuluhan SPP IRT Ijin Transfusi Darah Ijin Praktek Fisioterapi Ijin Tukang Gigi Ijin Lab Swasta Ijin M. Kursus Ijin Usaha Angkutan Ijin Trayek Ijin Insidentil Pengujian Kendaraan Layanan Kependudukan KK KTP Akta Perkawinan Akta Kelahiran Akta Perceraian Akta Kematian Akta Pengangkatan Anak	Pengumuman
21	http://www.surabaya.go.id Status IMB on-line Produk Pelayanan e-procurement		Tidak bisa dibuka Tidak bisa dibuka e-procurement sudah on-line
22	http://www.purworejo.go.id Tidak ada		

No.	Nama Situs dan Jenis Layanan Publik	Keterangan
23	http://www.kutaikertanegarab.go.id Permohonan Catatan Kematian Permohonan Izin Usaha Biro Perjalanan Permohonan KK Permohonan KTP Permohonan Izin Usaha Industri Permohonan Izin Usaha Perhotelan Permohonan Surat Keterangan Asal Ikan Permohonan Tanda Daftar Industri Permohonan IMB	Permohonan Izin Usaha Penggilingan Padi Permohonan SIUP Permohonan Tanda Daftar Perusahaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Informasi Pengumuman Pelelangan

Jenis layanan publik yang telah diberikan secara umum dapat dikelompokkan menjadi pelayanan perijinan, pelayanan kependudukan, pelayanan pendidikan, pengadaan barang dan jasa. Tiap situs umumnya menampilkan jenis pelayanan perijinan dan kependudukan, namun hanya Kota Bandung dan Kota Malang yang telah menyediakan menu pelayanan pendidikan secara *on-line* dengan nama menu Penerimaan Siswa Baru (PSB). Selain itu, dalam hal pengadaan barang dan jasa, baru Kota Surabaya, Kota Balikpapan, Kota Bandung, dan Kabupaten Kutai Kertanegara sudah memberikan informasi tersebut dalam situsnya.

Dalam hal penampilan layanan perijinan dan kependudukan, jenis yang ditampilkan amat beragam untuk tiap situs. Meskipun tiap kabupaten/kota memiliki fungsi yang relatif sama dalam memberikan pelayanan perijinan dan kependudukan, tetapi mereka tidak menampilkan informasinya secara lengkap. Ada yang hanya menampilkan nama-nama instansi pemberi layanan dan nomor telponnya (Kabupaten Sragen), ada yang hanya menampilkan informasi mengenai kantor pelayanannya, baik yang menggunakan pola Sistem Pelayanan Satu Pintu (SINTAP) atau Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), seperti Kota Pare-pare dan Kota Pekanbaru, tetapi tidak ada pengumuman jenis dan prosedur pelayanan yang diberikan. Kota Bandung, Kota Malang, Kabupaten Sleman, dan Kabupaten Purwakarta memberikan informasi layanan yang cukup lengkap. Bahkan Kabupaten Tangerang memberikan informasi untuk 43 jenis pelayanan perijinan dan kependudukan, dan Kabupaten Jembrana memberikan informasi untuk 61 jenis pelayanan perijinan dan kependudukan.

Dari aspek kemudahan mengakses masing-masing informasi masih terdapat beberapa menu yang tidak dapat dibuka (mungkin saat itu sedang tidak dapat dibuka karena sedang diperbaiki atau mengalami kerusakan), atau kecepatan aksesnya masih lambat. Kota Surabaya yang sudah memberikan pelayanan *on-line* pada pengadaan barang dan jasa-nya pun ternyata masih ditemui hambatan dalam mengakses menu pelayanan publik.

Dukungan kelembagaan dan penggunaan teknologi informasi pada proses pelayanan, sangat mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Dalam hal ini, Kabupaten Jembrana, Kabupaten Sragen, dan Kota Pare-pare, adalah contoh pemerintah daerah yang mampu mempersingkat waktu layanan dan menekan biaya pelayanan. Di Kabupaten Sragen, sistem *on-line* antar instansi sangat mempermudah pekerjaan dan koordinasi antar instansi.

4. Peran *e-Government* dalam Layanan Publik berdasarkan Tingkatan Proses Transformasi Aplikasi *e-Government*

Pada dasarnya, aplikasi *e-Government* dalam pemerintahan merupakan proses transformasi. Secara sederhana, proses transformasi aplikasi *e-government* tersebut dapat

dikelompokkan ke dalam tingkatan penyediaan informasi (*presence*), interaksi dua arah (*interaction*), transaksi yang berarti pelayanan elektronik penuh (*transaction*), serta integrasi yang berarti terjadinya interaksi penuh dengan berbagai stakeholder (*integration*).

Dari data perkembangan aplikasi *e-Government* pada beberapa pemda, terlihat bahwa pemda masih menggunakan *e-Government* untuk memperbaiki kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Melalui *website* (situs), pemda memberikan informasi mengenai layanan yang diberikan. Masyarakat dapat mencari informasi yang diperlukannya melalui *browsing* di internet, serta *men-download* informasi yang diperlukan. Selain itu, beberapa pemda telah memaknainya sebagai penggunaan teknologi informasi dalam jaringan pekerjaannya sehingga meningkatkan kualitas pelayanan, seperti mempercepat pelayanan, menekan biaya, memudahkan akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Secara kelembagaan, hal ini didukung dengan pembentukan kantor-kantor pelayanan yang terintegrasi seperti SINTAP dan PTSP pada beberapa pemerintah daerah. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa untuk sebagian besar pemerintah daerah, tahap aplikasi *e-Government* baru mencapai tahap *Presence*.

Namun demikian, beberapa situs untuk menu layanan tertentu telah mencapai tahap *Interaction*, seperti layanan pendidikan dalam hal penerimaan siswa baru (PSB), pemda kota Malang dan Bandung. Situs tersebut telah menampilkan menu yang memungkinkan interaksi antara masyarakat dengan pemerintah dalam hal berkomunikasi dengan instansi yang mereka perlukan informasinya. Selain itu, juga adanya *link* antar situs. Jika sudah mencapai tahap ini, seyogyanya masyarakat sudah dapat melakukan *down-load* dan mengirim formulir secara *on-line*. Dalam hal pengadaan barang dan jasa, pemda Surabaya dan Balikpapan sudah melakukannya secara *on-line* (*e-procurement*). Pemberian informasi, *down-load* dan pengiriman formulir serta transaksi barang dan jasa dilakukan secara *on-line*. Dengan demikian untuk layanan tersebut dalam proses transformasi sudah mencapai tahap *Interaction*. Dengan demikian, terlihat bahwa sampai saat ini keberadaan *e-Government* di pemerintah daerah belum dapat merubah prinsip *Service to Citizens* menjadi *Service by Citizens* dan fenomena *Citizens in Line* menjadi *Citizens on Line*.

5. Kendala dalam Aplikasi *e-Government* untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah

Dalam melakukan aplikasi *e-Government* untuk meningkatkan kualitas pelayanan di lingkungan pemerintah daerah, masalah yang dihadapi dapat dilihat dari dua sisi, yaitu dari sisi pemerintah dan masyarakat. Dari sisi pemerintah, kendala yang dapat diidentifikasi adalah: (a) Kuantitas dan kualitas sumber daya manusia (SDM); Jumlah SDM di lingkungan pemda yang menguasai teknologi informasi komunikasi masih sangat terbatas. Selain itu, secara kultur, SDM perlu disiapkan untuk menerima perubahan. Misal, jika pada awalnya pekerjaan dilakukan secara manual (*paper-based*), maka setelah menggunakan *e-Government*, akan berubah menjadi *on-line*; (b) Sarana dan prasarana; Sarana dalam bentuk *hardware* dan *software*, jumlahnya masih sangat terbatas. Selain itu, belum semua pemerintah daerah memiliki *IT master plan* dan *grand strategy e-Government*; dan (c) Anggaran operasional; Anggaran operasional umumnya belum memadai, sebagai akibat kurangnya pemahaman tentang pentingnya pembangunan teknologi informasi dan komunikasi.

Selain itu, karena aplikasi *e-government* dilakukan dalam bentuk penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintahan dan penyediaan layanan publik, pada akhirnya akan melibatkan masyarakat. Dengan demikian, maka transformasi pun akan terjadi tidak hanya pada sisi pemerintahan tapi juga pada sisi masyarakat. Masyarakat dituntut untuk memiliki kemampuan berkomunikasi dengan menggunakan internet.

Adapun kendala dari sisi masyarakat adalah sebagai berikut: (a) Jumlah pengguna internet di Indonesia masih rendah; Menurut Bisnis Indonesia (2006), pada tahun 2000, pengguna internet di Indonesia berjumlah 2 juta orang. Jumlah ini meningkat menjadi 18 juta orang pada tahun 2006. Dengan demikian tingkat penetrasi komputer di Indonesia pada tahun 2006 tersebut adalah 8.1%. Jumlah ini lebih rendah dari Brunai (14.2%), Thailand (12.7%) dan Philipina (9.1%), dan jauh di bawah Singapura dan Malaysia. Hal ini juga berkaitan dengan mahalnya biaya berlangganan internet dan masih rendahnya pendapatan per kapita masyarakat; dan (b) Pola pikir masyarakat tentang teknologi informasi; Masyarakat menginginkan perubahan akan kualitas pelayanan yang diterimanya. Akan tetapi hal ini juga menuntut perubahan kultur masyarakat dalam menyikapi perubahan yang ada, terutama dalam hal penggunaan teknologi. Saat ini sebagian besar masyarakat masih belum memahami peran teknologi internet dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini berkaitan dengan masih rendahnya tingkat pendidikan masyarakat.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan data yang berhadil dikumpulkan dan kemudian dianalisis, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut: (a) Menu layanan publik pada situs pemerintah daerah umumnya sudah tersedia, dari 22 situs yang diamati, hanya tiga situs yang tidak menampilkannya. Ada yang menampilkan menu tersebut dalam bentuk menu utama dengan nama Layanan Publik, ada yang memasukannya dalam menu Pemerintahan; (b) Jenis layanan publik yang diberikan melalui situs pemerintah daerah bervariasi. Ada yang menampilkan informasi pelayanan perijinan dan kependudukan secara lengkap seperti Jembrana, ada yang hanya menampilkan dua jenis informasi. Sebagian besar pemerintah daerah yang sudah memberikan informasi pelayanan perijinan dan kependudukan. Namun Kota Bandung dan Kota Malang sudah menampilkan menu PSB *on-line*, sedangkan Kota Surabaya dan Kota Balikpapan menyediakan menu *e-procurement*; (c) Dilihat dari tahapan proses aplikasi *e-Government*, sebagian besar pemerintah daerah baru mencapai tahap *Presence*, yaitu memberikan informasi dan menggunakan teknologi informasi dalam jaringan pekerjaannya untuk meningkatkan kualitas layanannya.

Untuk mendorong percepatan aplikasi *e-Government* dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, disarankan agar pemerintah daerah: (a) Meningkatkan kemampuan penggunaan internet baik di kalangan SDM aparatur maupun masyarakat; (b) Meningkatkan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses internet. Mahalnya harga berlangganan internet merupakan kendala utama; dan (c) Merubah pola pikir masyarakat berkaitan dengan *digital knowledge*, sehingga pengaliran proses informasi dan pengetahuan yang semula bertumpu pada media fisik (misalnya kertas) berubah menjadi melalui media digital.

REFERENSI

- Arsanto W. 2007. *E-Government: Menuju Pelayanan yang Lebih Baik*. http://kormonev.menpan.go.id/ebhtml/joomla/index.php?option=com_content&task=view&id=763&Itemid=2.
- Devry. 2007. *Website Pemerintah Daerah Sebagai Sarana Informasi dan Komunikasi Daerah*. Harian Linggau Pos (Group Jawa Pos & Sumatera Ekspres) 12 Mei 2007. <http://devry.wordpress.com/2007/07/25/>.
- Ditjen SKDI. 2006. *Pemetaan Lembaga Komunikasi Pemerintah Daerah*. <http://www.ditjen-skdi.info>.

- Fitzsimons dan Fitzsimons. 1994. *Service Management for Competitive Advantage*. New York: McGraw-Hill.
- Howlett and Ramesh. 1995. *Studying Public Policy:: Policy Cycles and Policy Subsystem*. New York: Oxford University Press.
- Ibenk. (2007). Pemda layak memperoleh Otonomi E-government. [fo/index.php?name=News&file=article&sid=30](http://index.php?name=News&file=article&sid=30).
- Indarajit. 2007. *Konsep Transformasi E-government*. http://artikelekoindrajit.blogspot.com/konsep_transformasi_e-government.html
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 81 tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.
- Lovelock. 1992. *Managing Service*. Englewood Cliff, New Jersey: Prentice Hall.
- Nachmias and Nachmias. 1987. *Research Methods in the Social Science*. New York: St. Martin's Press, Inc.
- Rangkuti F. 2003. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia.
- Ratminto dan Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Silalahi U. 1999. *Metode dan Metodologi Penelitian*. Bandung: Bina Budhaya.
- Soendjojo H. 2007. 402 dari 476 (84 Persen) Pemda Sudah Memiliki Website <http://www.egovindonesia.com/index.php/articles/13>.
- Zeithaml VA, A. Parasuraman, and LL Berry. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.