

DEWAN II

PROSIDING SENTIA'09

**SEMINAR NASIONAL
TEKNOLOGI INFORMASI DAN APLIKASINYA
POLITEKNIK NEGERI MALANG
MALANG, 12-13 MARET 2009**

EDITOR

**M. Sarosa, Ika Noer S., Ratna Ika, Mila Fauziyah,
M. Junus, M. Noor H, A. Faizin, M. Nanak, Windi Z., Yoyok H,
Hairus**

**Diorganisasi oleh:
POLITEKNIK NEGERI MALANG**

KATA PENGANTAR

Peserta SENTIA'09 yang terhormat, pertama-tama kami ucapkan selamat datang di Kampus Politeknik Negeri Malang. Terima kasih atas partisipasinya sehingga acara ini dapat terselenggara.

SENTIA'09 adalah Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Aplikasinya yang pertama kali dilaksanakan di Politeknik Negeri Malang dan akan dijadikan sebagai agenda tahunan. Sesuai dengan tujuan SENTIA'09 sebagai sarana bagi peneliti, akademisi dan praktisi untuk mempublikasikan hasil-hasil penelitian, konsep dan ide terbaru mengenai Teknologi Informasi dalam bidang Rekayasa dan Jasa maka pada seminar kali ini akan disajikan beragam materi. Makalah-makalah dikelompokkan sesuai topiknya, yaitu: Biomedis, Ekonomi dan Bisnis, Pendidikan, Pemerintahan, Elektronika dan Sistem Kendali, Informatika dan Komputer, Teknik Kimia, Kelistrikan, Teknik Mesin, serta Telekomunikasi. Semoga acara ini bermanfaat bagi kita semua terutama dalam pengembangan teknologi informasi di tanah air.

Sebagai penutup, kami ucapkan selamat mengikuti seminar, mohon maaf atas segala kekurangan dan semoga kita bisa bertemu kembali pada SENTIA'10 tahun depan.

Malang, 12 Maret 2009
Ketua Panitia SENTIA'09

Dr. R. M. Sarosa, Dipl. Ing.

SAMBUTAN DIREKTUR POLITEKNIK NEGERI MALANG

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, puji syukur kita panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas limpahan nikmatNya, kita dapat berpartisipasi dalam acara seminar hari ini. Selamat datang di kota Malang, selamat datang di Kampus Politeknik Negeri Malang dan selamat datang di SENTIA'09, Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Aplikasinya. Meskipun SENTIA'09 ini masih yang pertama kali diadakan, namun saya yakin kualitas makalah yang akan dipresentasikan merupakan karya-karya terbaik sehingga dapat membantu pengembangan teknologi dan informasi di negeri ini.

Kegiatan seminar sudah menjadi kebutuhan bagi kalangan peneliti, akademisi, dan praktisi dalam upaya menyebarkan hasil-hasil temuan dan pikiran mereka, sebuah kegiatan untuk saling bertukar pikiran. Jika dua orang saling bertukar barang yang dimiliki maka hasilnya masing-masing akan tetap memiliki satu barang, namun jika dua orang saling bertukar ide, pikiran maka hasilnya masing-masing akan menjadi memiliki dua ide, pikiran. Pelaksanaan SENTIA yang menyatu dengan acara Dies Natalis Politeknik Negeri Malang diharapkan dapat menjadi *icon* Politeknik Negeri Malang sehingga ke depan dapat melengkapi peran Politeknik Negeri Malang sebagai institusi yang berbasis pada vokasi.

Saya berharap kegiatan ini akan berkembang terus sehingga di kemudian hari kalangan yang terlibat bisa lebih banyak lagi. Selamat mengikuti seminar dan menikmati suasana kampus Politeknik Negeri Malang.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.
Malang, 12 Maret 2009

Ir. Budi Tjahjono

Daftar Isi

| | Halaman |
|--|---------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| DEWAN REDAKSI | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| SAMBUTAN DIREKTUR POLITEKNIK NEGERI MALANG | iv |
| A. BIOMEDIS | |
| 1 Ekstraksi Fitur <i>Biosignal Galvanic Skin Response</i> untuk Klasifikasi Emosi Manusia Rika Rokhana, Ir., M.T. | A-1 |
| 2 Penerapan Citra Medik pada Visualisasi Pencitraan Diagnostik Tumor Otak Secara Sagittal Menggunakan Magnetik Resonance Imaging (MRI) Kraugusteeliana, M.Kom., dr. Partogi Napitupulu | A-5 |
| 3 Identifikasi Kerusakan Sel Melalui Pengamatan Perubahan Impedansi Elektris R. Edy Purwanto, Agus Sujatmiko | A-10 |
| 4 Pengembangan <i>Electro Cardiograph (ECG)</i> yang Terintegrasi dengan <i>Personal Computer</i> I Komang Somawirata | A-15 |
| 5 Reduksi Suara Jantung dari Rekaman Suara Paru-Paru Menggunakan Filter Adaptif dengan Algoritma <i>Recursive Least Square</i> Ferdj Sukresno, Achmad Rizal, Iwan Iwut | A-21 |
| 6 Perancangan Pembaca Golongan Darah dan Rhesus Memanfaatkan LED dan LDR Hidayat | A-27 |
| 7 Pengenalan Tipe Suara Jantung dengan Metode <i>Backpropagation</i> Irmalia Su'nyani Faradisa | A-32 |
| 8 Rancang Bangun Pendeteksi Suhu, Tekanan Darah, dan Detak Jantung untuk <i>Medical Check Up</i> Akuwan Saleh, Anang Budikarso | A-39 |
| 9 Alat Peraga <i>CT Scan</i> Berbasis <i>Labview</i> Dlan Artanto, S.T., M.Eng | A-45 |
| 10 Sistem <i>BCI</i> Berbasis <i>Low Density EEG</i> Indar Sugiarto | A-51 |
| 11 Pengaruh Stimulasi Listrik Terhadap Pembuluh Darah Dan Jaringan Ikat Fibrous Pada Penyembuhan Luka Rahmawati, Achmad Arifin, M. Guritno S, Duti Sriwati Aziz | A-57 |
| 12 Pengembangan Jaringan Syaraf Tiruan <i>Backpropagation</i> Untuk Klasifikasi Isyarat EKG Mila Fauziyah, Thomas Sriwidodo, Litasari | A-62 |

- 7 Dampak Sistem Pembelajaran Elektronik (*E-Learning*) dalam Model Pembelajaran Interaksi Sosial Terhadap Efektivitas Proses Belajar Mengajar di Perguruan Tinggi
Ummi Azizah Rachmawati, M.Kom C-32
- 8 Peningkatan Kualitas Pendidikan dan Pembelajaran Melalui Teknologi Informasi dan Komunikasi di Universitas Negeri Yogyakarta
Muhammad Ali C-38
- 9 Pengembangan Media Pembelajaran Berbasis Multimedia Interaktif Pada Mata Kuliah Praktik Kendali Terprogram
Nur Kholis, Yuwono IH C-43
- 10 Analisa Pengaruh Kompetensi Dosen, Keyakinan Diri (*Self Efficacy*) dan Motivasi Mahasiswa Terhadap Prestasi Mahasiswa (*Student Achievement*) Politeknik Negeri Malang
Dra. Ita Rifiani Permatasari, M.M. C-51
- 11 Analisis Kesiapan Implementasi Pembelajaran *E-Learning* di SMK Yogyakarta
Muhammad Ali C-56
- 12 Eksplorasi Penerapan TIK pada PJJ S1-PGSD *Hyllite*
Andriani Parastiwi C-62
- D. PEMERINTAHAN**
- 1 *E-Government Development*: "Tinjauan Fundamentalis Teknologi dan Inovasi Birokrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik"
Andries Lionardo, S.IP., M.Si. D-1
- 2 Sistem Informasi Eksekutif Untuk Aplikasi Pengangkatan Dan Pengembangan Karir Pegawai Pada Badan Usaha X
Silvia Rostianingsih, Moh. Isa Irawan, Sri Finalyah D-7
- 3 Hirarki Jalan Raya Berdasarkan Sistem, Fungsi, Klasifikasi Dan Status Dalam Sistem Informasi Data Base Jalan (Sisinja) (STUDI KASUS KOTA MALANG)
Drs. Burhamtoro, S.T., M.T. D-13
- 4 Studi Kualitas Web Site E-Gov dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Publik
Imam Mulyono D-19
- E. ELEKTRONIKA DAN SISTEM KENDALI**
- 1 Implementasi Kontroler Dua Posisi pada Water Bath untuk Gynogenesis dalam Upaya Meningkatkan Produksi Benih Ikan Mas
Eka Mandayatma, Drs., M.T. E-1
- 2 Penerapan Algoritma Immune pada Sistem Kontrol Suhu
Sidik Nurcahyo, S.T. E-7
- 3 Perancangan IC CMOS Low Pass Filter Sallen-Key Orde 2 dengan Microwind
Beauty Anggraheny Ikawanty E-12

E-Government Development : "Tinjauan Fundamental Teknologi dan Inovasi Birokrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik"

Andries Lionardo, S.IP., M.Si

Dosen Ilmu Administrasi Negara,
FISIP Universitas Sriwijaya Palembang

E-Mail : andries_lionardo@yahoo.co.id

ABSTRAK

Keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan sangatlah tergantung pada kinerja birokrasi. Birokrasi merupakan mesin pelayanan yang harus produktif dalam melayani masyarakat sebagai kontituennya. Secara fungsional, birokrasi memiliki tiga fungsi utama yaitu fungsi pembangunan, pemberdayaan dan pelayanan publik. Dalam memenuhi fungsinya tersebut, setidaknya birokrasi yang dibutuhkan saat ini adalah birokrasi yang rasional, responsif, cepat dan akuntabel terhadap tuntutan publik. Apalagi pada saat ini bangsa Indonesia telah memasuki peradaban pembangunan yang demokratis. Birokrasi haruslah lebih transformatif dalam mengatualisasikan perannya tersebut. Dalam rangka meningkatkan peran dan sekaligus output dari kinerja birokrasi tersebut diperlukan sebuah inovasi teknologi melalui *e-government*. Dalam perspektif ini *e-government* harus dimaknai sebagai instrumen kebijakan pelayanan publik melalui informasi teknologi yang dapat mendistribusikan keinginan masyarakat dalam *catchment area* yang tak terbatas. Apabila pemerintah mampu mewujudkan gagasan ini, maka akan berdampak langsung pada kualitas pelayanan publik yang diberikan di masa saat ini dan mendatang.

Kata Kunci: E-Government, Birokrasi, Kualitas Pelayanan Publik

Pendahuluan

E-government adalah instrumen penting bagi pemerintah dalam memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin berkembang. Hal ini didasari adanya pergerakan transformasi terhadap lingkungan birokrasi yang telah menuju ke domain *globalization environment*. Oleh karenanya, *e-government* harus diartikan sebagai upaya dan keinginan pemerintah dalam mengembangkan pelayanan publik dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi sebagai inisiatif terhadap tuntutan masyarakat tersebut. Pentingnya makna *e-government* juga harus dimaknai sebagai upaya dalam menyeleraskan pola hubungan penyelenggaraan urusan wajib antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah dalam melayani warga negara (*citizen*). Arti penting ini juga selaras dengan pendapat Kurniawan, dkk (2008) yang mengatakan bahwa pemerintah sebagai pengelola negara di dorong untuk memperbaiki dirinya guna mewujudkan tata pemerintahan yang benar (*good government*) dan inti dari *good government* adalah pemerintah memiliki kewajiban melayani masyarakatnya. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu pilar untuk menunjukkan adanya perubahan penyelenggaraan pemerintahan pada peningkatan keajahteraan masyarakat (Supriyono, 2002). Pentingnya implementasi *e-government* juga disampaikan oleh Priyatna dan Sensus (2008) yang mentakan bahwa pengembangan *e-Government* yang akan datang perlu

memperhatikan prioritas pengguna dan melakukan up grade infrastruktur teknologi informasi sesuai dengan perkembangan teknologi (mti.cs.ui.ac.id)

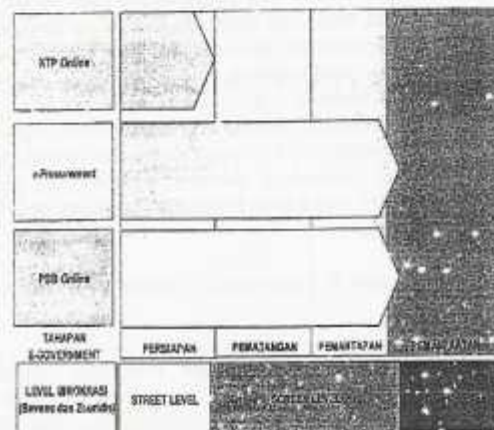
Belajar dari pengalaman saat ini, pelaksanaan *e-governance* di Indonesia cenderung telah meningkatkan kinerja aparatur birokrasi dalam melayani publik. Walaupun pada tataran administratif, pelaksanaan *e-governance* belum sepenuhnya mampu merubah persepsi dan *image* masyarakat terhadap buruknya kualitas pelayanan yang selama ini diberikan. Secara teoritis, kondisi ini terjadi karena paradigma pelayanan publik pun yang selama ini berorientasi pada teori dan perspektif *old public administration* (OPA) masih melekat dalam tubuh birokrasi. Disamping sulitnya transformasi pelayanan publik sebagai akibat penggunaan teknologi, juga diakibatkan oleh kemampuan individu. (Bovens dan Zouridis, 2000). Padahal, di era demokrasi saat ini pemerintah seharusnya telah memandang dan mengadopsi harus nilai-nilai birokrasi kearah kajian *the new public service* (NPS) agar *e-government* bisa diterapkan. Dalam paradigma NPS masyarakat haruslah dianggap sebagai warga negara (*citizen*) yang wajib dilayani oleh negara (pemerintah). Dalam perspektif ini juga *e-government* merupakan salah satu instrumen kebijakan pelayanan yang demokratis dalam menjawab persoalan dan kebutuhan masyarakat. Birokrasi juga harus berorientasi pada pelayanan birokrasi yang transparan, responsif, akurat, dan cepat. Sayangnya, implementasi *e-government* di

Indonesia secara empirik masih berorientasi pada karakter birokrat *street level*. Dalam pandangan Bolletino (2002) kondisi *street level bureaucracy* dalam pelayanan publik merupakan pilihan transformasi pelayanan publik sebagai akibat lemahnya penggunaan teknologi informasi. Karakter birokrasi *street level sesungguhnya* muncul karena fungsi dan peran teknologi informasi yang belum bekerja secara totalitas. Informasi teknologi masih cenderung sebagai tempat penyimpanan data. Sedangkan, peran manusia lebih dominan dalam menyelesaikan kasus pelayanan yang muncul. Dalam konteks pemerintahan lokal, problematika ini diminimalisir agar lebih berorientasi pada kualitas pelayanan publik. Tidak bisa dipungkiri bahwa jika sebuah negara (pusat, regional, daerah) tidak memahami teknologi informasi, maka kesenjangan digital (*digital divide*) pada negara tersebut pun akan terjadi. Oleh karenanya, pemerintah sebaiknya menentukan strategi transformatif dalam mengatasi kesenjangan digital tersebut. Metode lama yang menerapkan fungsi birokrasi yang lamban dan birokratis haruslah diubah menjadi pelaksanaan *e-government* yang berbasiskan kepentingan publik melalui komputersasi pelayanan publik.

Optimalisasi E- Government Dalam Pemerintahan

Adanya adopsi teknologi dan inovasi dalam birokrasi publik di Indonesia tentunya akan sangat memungkinkan berlangsungnya distribusi pelayanan publik secara cepat, tepat, sederhana, dan berjangkauan luas. Terlebih hal ini mengingat letak geografis dan *catchment area* pemerintahan di Indonesia yang sangat luas. Adanya inovasi informasi teknologi (IT) dalam birokrasi diharapkan bisa dimanfaatkan untuk menurunkan biaya dan meningkatkan efektivitas desentralisasi pelayanan publik. Berbeda dengan di negara maju, pelaksanaan *e-government* merupakan hasil mekanisme interaksi birokrasi pelayanan yang bersih dan berwibawa dan transparan (Indrajit 2002). Selain itu, *e-government* bisa memberikan ruang partisipasi secara kepada publik dalam menyuarakan aspirasinya, baik dalam dimensi administratif, politik, ekonomi maupun tuntutan *local genius* yang ada di daerah. Dari domain inilah hendaknya pelaksanaan *e-government* di Indonesia bisa menjadi sebuah alat yang efektif untuk menambahkan nilai dan *trust* publik terhadap birokrasi. Optimalisasi peran *e-government* lah yang pada akhirnya akan menentukan kualitas pelayanan publik melalui kapasitas komunikasi birokrasi. Hal ini penting dilaksanakan segera mengingat pelayanan publik yang ada khususnya pelayanan yang menyangkut pelayanan administratif seperti pelayanan akta perkawinan, akta kelahiran dan lainnya belum sepenuhnya mencerminkan peran teknologi informasi secara maksimal. Teknologi informasi lebih banyak digunakan untuk penyimpanan data ketimbang fungsi aksesibilitas

publik. Sementara peran manusia pun lebih dominan bersifat prosedural dalam melayani kebutuhan layanan dan pengaduan masyarakat. Konsekuensi dari relitas ini adalah terciptanya mindset aparatur birokrasi yang selalu berfikir dalam perspektif administratif. Artinya, pelayanan yang diberikan belum memiliki mekanisme dan standar pelayanan minimal yang jelas. Menurut Ibad (2007) jika proses transformasi ini berjalan dengan mulus, masyarakat dapat dengan mudah melakukan kontrol dan audit atas mismanajemen pemerintahan yang (mungkin) terjadi di lapangan. Pemerintah pun akan mampu menuai kepercayaan publik yang pada akhirnya akan meningkatkan legitimasi dan wibawa pemerintah. (indonesiamasadepan.net/index)



Gambar 1 : Realitas Tahapan Pelayanan Publik melalui E-Government

Sumber : Suprawoto (2007)

Secara kontekstual kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik melalui *e-government* di era otonomi daerah saat ini telah menjadi perhatian terbesar pemerintah. Hal ini disebabkan karena masyarakat menginginkan proses pelayanan yang berlangsung secara transparan dan akuntabel. Di satu sisi, masyarakat juga mengharapkan pelayanan yang bersifat *e-procurement* yang lebih terkait dengan kebutuhan penyedia barang dan jasa pemerintah yang lebih banyak berasal dari kalangan bisnis/swasta. Misalnya, pelayanan perijinan seperti Izin Mendirikan Bangunan (IMB), SIUP. Namun demikian, beberapa bidang pelayanan yang memerlukan standar pelayanan yang nyata telah menunjukkan adanya transformasi dari *street-level bureaucracies*, atau sistem manajemen pelayanan publik melalui tatap muka (*screen-level bureaucracies*) ke *e-procurement*. Oleh karenanya, diperlukan pelayanan jasa secara *on line*. Apabila kebijakan ini diterapkan, maka dapat dipastikan proses otomatisasi pelayanan publik bisa berlangsung cepat dan tepat. Pelaksanaan *e-government* juga harus mencerminkan kriteria dan prinsip adanya partisipasi publik, penegakan hukum,

responsivitas, orientasi konsensus, kesempatan yang sama bagi warga negara, dan akuntabilitas publik. Hal ini ini dilakukan agar terjadi transparansi informasi publik, efektifitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan melalui kinerja birokrasi.

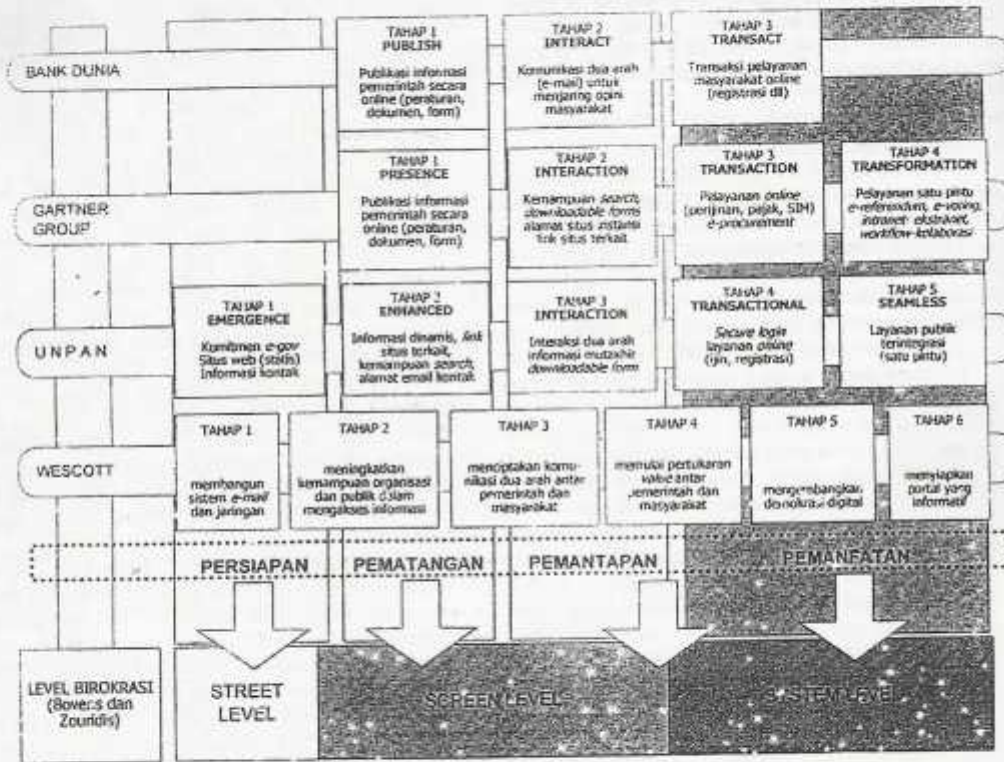
Syarat Implementasi E- Government

Setidaknya penyusunan dan penerapan pelayanan publik melalui *e-government* dapat dilakukan dalam beberapa tahapan. *Pertama*, fase kesiapan sumber daya birokrasi. Fase ini terdiri dari upaya pemerintahan dalam menyediakan sarana akses publik yang lebih akomodatif, penyusunan skala prioritas standar pelayanan melalui *e-government* atau *master plan*, yang berisikan informasi umum tentang kebutuhan pelayanan bagi publik, pengembangan *pilot project e-government*, dalam artian mulai dilakukan pengembangan sistem pelayanan publik yang berbasis *e-government* untuk jenis layanan publik yang sifatnya mendesak, peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) dan formulasi kebijakan pendukung *e-government* melalui kesiapan regulasi, anggaran, dan analisis awal terhadap implementasi *e-government*. *Kedua*, fase penguatan fungsi birokrasi. Fase ini meliputi tahapan penguatan kemampuan pengelolaan data melalui penyusunan sistem atau jaringan informasi, peningkatan kualitas koordinasi antar instansi, dan penguatan aksesibilitas publik untuk mendorong sinergisitas formulasi *e-government*. *Ketiga*, fase perancangan teknologi dan inovasi *e-government* yang diwujudkan dalam pengembangan infrastruktur pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelayanan, memastikan aksesibilitas pertukaran *value* antar pemerintah dengan masyarakat dalam membuat kontrak pelayanan melalui komunikasi dua arah antar pemerintah dan masyarakat, dan penataan kembali alokasi anggaran dan proses manajemen. Hal tersebut penting karena *e-government is the use of information and communications technologies to improve the efficiency, effectiveness, transparency and accountability of a government.* (The Jakarta Post dalam www.thejakartapost.com, 2009)

Persyaratan tersebut secara umum haruslah dilaksanakan oleh pemerintah (pusat dan daerah) dalam rangka memenuhi akuntabilitas pelayanan publik. Apalagi di era otonomi daerah saat ini, lokalitas yang berkembang sangatlah beragam. Dalam perspektif administrasi publik, *e-government*

haruslah megarah kepada upaya penciptaan standar pelayanan yang mengacu pada prinsip-prinsip penyusunan *e-government*, seperti adanya standar waktu, standar biaya, transparansi, pola pengaduan yang dilakukan secara konsisten. Jika kondisi ini tercipta, maka desentralisasi penyelenggaraan pemerintahan melalui birokrasi akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap jenis pelayanan yang ada. Disisi lain, hambatan pelaksanaan *e-government* pun akan muncul. *Pertama*, pelaksanaan *e-government* akan terhambat apabila belum adanya dukungan *political will* pemerintah dalam penyusunan instrumen *e-government*. *Kedua*, tidak adanya dukungan anggaran. Anggaran sangatlah penting untuk direncanakan dalam penyelenggaraan pemerintahan karena sebagai sebagai aktualisasi peran serta rakyat dalam birokrasi. (Suhadak, 2005). *Ketiga*, tidak adanya partisipasi publik dan keterlibatan *stakeholders* dalam pengembangan layanan publik. *Keempat*, pelaksanaan standar pelayanan publik masih dilakukan secara parsial, sehingga koordinasi antara instansi terkait masih cenderung lemah.

Sedangkan dalam perspektif *public accountability*, *e-government* harus berorientasi pada beberapa tolok ukur kebijakan. Hal ini penting karena *public accountability* merupakan variabel kunci berlangsungnya perubahan tuntutan politik dan proses demokrasi atas tuntutan rakyat akan pelayanan publik (Sinambela, 2007). Variabel tersebut antara lain, pertama, penyediaan dukungan peningkatan kapasitas daerah (*capacity building*). Kedua, mampu mengalokasikan anggaran daerah dalam rangka pencapaian *e-government*. Ketiga, melakukan negosiasi antara lembaga- lembaga terkait dalam merespon ketidakmampuan melaksanakan kewenangan wajib dan *e-government*. Misalnya dengan melakukan manajemen kontrak, kerja sama antar daerah dan konsensi. Keempat, menempatkan komisi pelayanan (*commissioner*) yang mempunyai kewenangan untuk melaksanakan tugas-tugas yang diperlukan untuk melaksanakan urusan wajib daerah sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku. Namun demikian, urgensi pelaksanaan *e-government* terletak pada kemauan pemerintah atau birokrasi dalam melakukan transformasi sebagai sebuah konsekuensi logis penggunaan teknologi informasi. (Bolletino, 2002).



Gambar 2 Model Pengembangan Pelayanan Publik melalui E-Government
 Sumber : Bouvens dan Zouridis (2002)

E-government : Sebuah Kajian Komparatif

Dalam perspektif negara maju (Eropa) *e-governance* dimaknai sebagai alat untuk mengevaluasi dan mencari strategi untuk mengembangkan standar mutu pelayanan publik. *E-governance* juga menjadi acuan dalam mengembangkan ide dan memfasilitasi pengembangan sistem baru dalam rangka perbaikan pelayanan publik (*better public services*) kepada *citizen*. Inovasi teknologi birokrasi melalui *information technology* dapat digunakan untuk perbaikan sistem pelayanan, peningkatan produktifitas, efisiensi dan bahkan demokrasi. Sedangkan, dalam perspektif negara berkembang pelaksanaan *e-governance* masih berhadapan dengan persoalan internal birokrasi, seperti efisiensi,

produktivitas, akses rakyat terhadap informasi yang ada dalam birokrasi serta tuntutan kepastian dan rasa aman dan rasa nyaman (*convenience*). Hal ini lebih didasari oleh adanya kapasitas negara berkembang sebagai proses negara yang sedang menuju demokrasi sehingga tututan dan bahkan kebutuhan akan hak-hak masyarakat sering kali masih terabaikan. Secara umum, perbedaan ini menyebabkan perbedaan tinggi rendahnya tingkat kematangan lingkungan birokrasi (negara maju dan negara berkembang) dalam menyiapkan pelaksanaan *e-governance*.

Sebagai perbandingan, dapat dilihat pada tabel dibawah ini bagaimana tingkat kesiapan *e-government* yang dilakukan oleh negara-negara di dunia, sebagai berikut :

Tabel 1 : Tingkat Kesiapan Pelaksanaan *E- government*

| No | Nama Negara | Indeks Kesiapan <i>E- government</i> |
|----|-----------------|--------------------------------------|
| 1. | Amerika Serikat | 0,927 |
| 2 | Swedia | 0,840 |
| 3 | Australia | 0,831 |
| 4 | Denmark | 0,820 |
| 5 | Inggris | 0,814 |
| 6 | Kanada | 0,806 |
| 7 | Nowergia | 0,778 |
| 8 | Swiss | 0,764 |
| 9 | Jerman | 0,762 |
| 10 | Findlandia | 0,761 |
| 11 | Belanda | 0,746 |
| 12 | Singapura | 0,746 |
| 13 | Republik Korea | 0,737 |
| 14 | Selandia Baru | 0,718 |
| 15 | Islandia | 0,702 |
| 16 | Estonia | 0,697 |
| 17 | Irlandia | 0,697 |
| 18 | Jepang | 0,693 |
| 19 | Prancis | 0,690 |
| 20 | Italia | 0,685 |
| 21 | Australia | 0,676 |
| 22 | Chili | 0,671 |
| 23 | Belgia | 0,670 |
| 24 | Israel | 0,663 |
| 5 | Luxembrug | 0,656 |

Sumber: Kurniawan (2007)

Dihat dari kondisi di atas, dapat dikatakan bahwa negara-negara Amerika Utara dan Eropa memiliki tingkat kesiapan yang lebih baik. Sedangkan negara-negara Asia Tengah dan Selatan serta Afrika memiliki kesiapan *e- government* yang terendah. Untuk kategori di atas, Indonesia belum mampu memunculkan kesiapan pelaksanaan *e- government*. Secara prinsip, ketidakmampuan ini lebih didasari oleh pertumbuhan pembangunan ekonomi, sosial dan politik yang masih rendah, khususnya pada negara dunia ketiga. Di Indonesia hal tersebut lebih disebabkan oleh persoalan mendasar yang dihadapi birokrasi adalah visi & misi sebuah institusi, kadang kala tidak mendapat perhatian, namun sebaliknya politisasi institusi dari kepentingan kelompok dan golongan sangat nampak birokrasi. (maykoedison.wordpress.com)

Terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh negara-negara berkembang dalam pelaksanaan *e- government*. Misalnya, masalah keterbatasan keterampilan dan buruknya kultur birokrasi publik, ditambah *mindset* aparatur birokrasi yang belum bersedia belajar dan berubah. Dalam konteks eksternal organisasi, permasalahan yang munculpun lebih kepada masalah koordinasi antar instansi unit layanan yang ada disamping tidak adanya *political will* pemerintah dalam melakukan reformasi birokrasi secara sungguh-sungguh. Dalam menghadapi kendala ini, pemerintah sebaiknya

memiliki *basic agenda* dalam merancang inovasi administrasi publik.

Penutup

Dapat diungkapkan bahwa implementasi kebijakan *e- government* sangatlah penting dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berkarakteristik lokalitas. Adanya perbedaan tingkat kesiapan implementasi *e- governace* pada negara- negara Eropa haruslah menjadi *stick policy* bagi negara berkembang seperti Indonesia dalam mengupayakan kualitas fungsi birokrasi di masa yang akan datang. Hal ini penting, mengingat pada tataran *empirical problem* hambatan yang dihadapi birokrasi sangatlah beragam dan kompleks. Misalnya, belum tersedianya sumberdaya manusia yang *capable*, infrastruktur yang belum lengkap, kecukupan anggaran dana dan budaya birokrasi yang belum transformatif. Walaupun demikian, dalam konteks kajian ini setidaknya pelaksanaan *e- government* akan lebih baik apabila birokrasi mampu mengemban semangat dan budaya kerja yang profesional, mempunyai tujuan dan misi yang berbasis kepentingan publik. Arti penting ini juga dikarenakan *Information and communication technologies (ICT) can help the public sector to deal with the challenges of economic, social and environmental renewal and contribute to boosting*

economic growth and innovation.
(www.egovjournal.com, 2004)

Secara teoritik, paradigma pelayanan publik pun harus diubah kearah yang lebih fleksibel dan tanggap akan kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Setidaknya, urgensi makna *e-government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik harus dilaksanakan dalam beberapa perspektif pemahaman. Pertama, dalam konteks Indonesia dapat dikatakan bahwa pelaksanaan *e-government* harus dimaknai sebagai upaya meminimalisir kesenjangan digital pada organisasi publik. Kedua, pengembangan pelayanan publik melalui *e-government* harus dimaknai sebagai wujud demokratisasi pelayanan publik melalui partisipasi langsung masyarakat dalam menyuarakan aspirasinya. Dengan demikian, kondisi ini akan menjadi pendorong pengembangan pelayanan publik melalui *e-government* yang berbasis lokalitas. Ketiga, pelaksanaan *e-government* dimaknai sebagai upaya pengikisan patologi birokrasi, seperti praktek-praktek KKN.

Daftar Rujukan

- Boletino, J.O. 2002. *The Customer Centric Digital Department : e-Service in Government in Rush*, R.T. dan P.K. Kannan (ed.) *e-Service : New Direction In Theory and Practice*. ME Sharpe, New York.
- Indrajit, R.E. 2002. *E-Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Ibad, Syamsul, 2003. *E-Government: Dimanakah kita (kini)?*. The World. Information Management Journal. Vol 38 (1). indonesiamasadeban.net/index. Jakarta
- Kurniawan, Luthfi J,dkk. 2007. *Wajah Buram Pelayanan Publik* Malang Corruption Watch. Jawa Timur
- Kurniawan, Lutfi J dan Mokhammad Najih. 2008. *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik : Rekonstruksi Pelayanan Publik menuju Pelayanan yang Adil, Berkualitas, Demokratis dan Berbasis Hak Rakyat*. In-TRANS Publishing, Malang
- maykoedison.wordpress.com. 2008. *Harapan & Tantangan e-Government di Birokrasi Saat Ini*. Jurnal Indonesia
- Priyatna, Muhammas dan Dana Indra Sensuse.2008. *Membangun E-Governmet pada Instansi Lingkungan dan Cuaca LAN dan Anatariksa Nasional dengan Model E-Business*. mti.cs.ui.ac.id. Jakarta
- Sinambela, Lijan Poltak. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Akasara, Jakarta
- Suhadak. 2007. *Paradigma Baru Pengelolaan Keuangan Daerah dalam Penyusunan APBD di Era Otonomi*. Lembaga Penerbitan & Dokumentasi FIA-Unibrav dengan Bayumedia Publishing, Malang
- Suprawoto. 2007. *Pelayanan Publik Melalui E-Government sebagai Upaya Mewujudkan Good Governance*. FIA Unibrav, Malang
- Supriyono, B. 2002. *Peranan Pemerintah dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Administrasi Negara II (02). Hal. 25-34
- The Jakarta Pos, 2009. *E-Government to be Launched to Promote Good Governance*. www.thejakartapost.com. Arya Abhiseka, Jakarta
- Zouridis dan Bovens. *E-Government : Jalan Menuju Good Governance*. Warta Ekonomi dan Spora Communication, Jakarta.
- www.egovjournal.com . 2004. *A Publication by Haworth Press, Inc. The Journal of E-Government*. Laboratory of the University of Southern California