

## KAJIAN KERANGKA KERJA PEMERINGKATAN E-GOVERNMENT DI TINGKAT KABUPATEN/KOTAMADYA

**Pipin Farida Ariyani**

Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Budi Luhur  
Jl. Ciledug Raya Petukangan Utara, Jakarta Selatan, 12260  
Telp. (021) 5853753, Fax. (021) 5866369  
*e-mail* : pipin.faridaariyani@budiluhur.com, pipin.ariyani@gmail.com

### ABSTRACT

*Presidential Instruction No.3, 200 on Policy and Strategy of National Development, start to trigger the local government to immediately applying e-government in their area in order to utilize executing good governance and to improve the effective and efficient public service. Depkominfo (Minister of Communication and Information) provides a reference for developing and exploiting ICT in governance environment to measure the readiness of local government in developing the e-government. Reference made in the form of Indonesia e-government ranking (Pemerinkkatan E-government Indonesia-PeGI). Since 2007, PeGI has been applied in provincial level. This research aim to see how they applied in regency/community level. The Research conducted is based on literature study and interview by using qualitative methodologies. The analysis conducted by assessing 5 dimension of PeGI's. The Analysis look at the impact of conformity assessment inficator of PeGI, because there is an absence of impact assessment of 5 dimensions indicators of PeGI, which is still appropriate to be applied in regency/municipality level. In this research, it is recommended the regency/municipality level do the assessment of e-government in their regency/municipality by using indicator that stil fit.*

**Keywords:** *PeGI, regency/municipality, indicator*

### 1. PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Inisiatif *e-government* di Indonesia telah diperkenalkan melalui Instruksi Presiden No. 6/2001 tgl. 24 April 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) [1] yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Lebih jauh lagi, untuk mendukung pemerintahan yang baik *e-government* wajib diperkenalkan untuk tujuan yang berbeda di kantor-kantor pemerintahan. Untuk menindaklanjuti implementasi *e-government* sendiri dengan mengacu pada INPRES No.3 tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* [2], Depkominfo mengeluarkan peraturan No.28 tahun 2006 [3] tentang pengaturan nama-nama domain go.id untuk situs web

resmi pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Inisiatif-inisiatif seperti inilah yang mulai memicu pemerintah-pemerintah daerah untuk segera menerapkan *e-government* di daerahnya masing-masing.

Munculnya inisiatif-inisiatif pemerintah tentang pemanfaatan teknologi, informasi, dan komunikasi (TIK) mendorong pemerintah-pemerintah daerah untuk melakukan pembenahan baik internal maupun eksternal khususnya kesiapan dalam menerapkan *e-government*. Langkah awal yang diambil oleh pemerintah belum jelas arahnya. Apakah langkah yang diambil sudah tepat sasaran untuk menuju penerapan *e-government*. Untuk bisa mengukur kesiapan pemerintah dalam penerapan *e-government*, Depkominfo sebagai salah satu lembaga pemerintahan yang menangani kebijakan mengenai teknologi, informasi, dan komunikasi telah melakukan evaluasi untuk menentukan standar baku dalam

pemeringkatan penerapan *e-government* yang tertuang dalam Pemeringkatan *E-government* Indonesia (PeGI).

### 1.2 Permasalahan

PeGI merupakan metodologi untuk *assessment* kesiapan pemerintah dalam penerapan *e-government* yang hasil akhirnya berupa nilai yang dapat digunakan untuk menyusun peringkat. Dalam mengukur *assessment*, cara yang dilakukan PeGI adalah dengan melakukan penilaian terhadap indikator-indikator penerapan *e-government* yang dikelompokkan dalam 5 dimensi. Implementasi PeGI sudah dilakukan sejak tahun 2007 pada tingkat pemerintah daerah provinsi. Oleh karena itu, evaluasi terhadap sistem masih perlu diuji dengan perluasan *assessment* yang dilakukan pada tingkat pemerintah kabupaten/kotamadya. Yang menjadi pertanyaan riset dari penelitian ini adalah “Seberapa jauhkah kesesuaian kerangka kerja pemeringkatan *e-government* di Indonesia (PeGI) untuk diterapkan pada tingkat kabupaten/kotamadya?”

### 1.3 Tujuan dan Manfaat

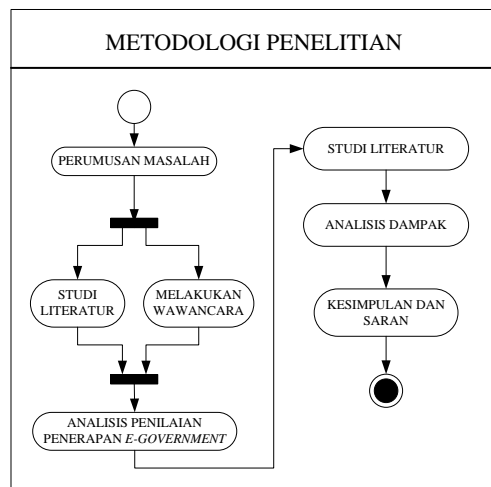
Tujuan dari penelitian ini adalah melakukan analisis secara kualitatif untuk melihat indikator-indikator penilaian dalam PeGI yang masih sesuai diterapkan pada tingkat kabupaten/kotamadya. Manfaat dari hasil penelitian ini diharapkan dapat melihat indikator-indikator penilaian yang masih sesuai untuk melakukan *assessment* sejauh mana penerapan *e-government* pada tingkat kabupaten/kotamadya. Dengan demikian indikator yang tidak sesuai bisa dihilangkan dan bisa diperoleh penilaian yang lebih tepat untuk pengembangan *e-government* pada tingkat kabupaten/kotamadya.

### 1.4 Metode

Penelitian ini dimulai dengan menentukan permasalahan yang dituangkan dalam penelitian, dimana

nantinya akan menghasilkan *research question* tentang permasalahan yang akan diteliti. Pembatasan penelitian juga ditentukan untuk membatasi pembahasan yang terlalu meluas. Setelahnya dilakukan studi literatur dari artikel-artikel, penelitian yang sudah ada, dan jurnal-jurnal. Hasil dari studi literatur bersama dengan hasil wawancara dibutuhkan untuk melakukan analisis penilaian penerapan *e-government* di tingkat kabupaten/kota dengan menggunakan indikator-indikator penilaian pada penelitian sebelumnya [4].

Tahapan selanjutnya adalah melakukan studi literatur dari peraturan perundangan, wawancara, penelitian sebelumnya, dan internet. Setelahnya dilakukan analisis terhadap dampak negatif yang mungkin terjadi jika indikator pada penilaian PeGI tidak ada. Hasil akhirnya akan diperoleh indikator-indikator yang masih sesuai pada penilaian pemeringkatan *e-government* di tingkat kabupaten/kota. Tahapan terakhir dari metodologi penelitian ini adalah penarikan kesimpulan dan saran dari penelitian yang sudah dilakukan.



Gambar 1. Tahapan Metodologi Penelitian

## 2. LANDASAN TEORI

### 2.1 *E-Government*

*E-government* berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti: *wide area network*, internet, dan

komunikasi bergerak) oleh lembaga pemerintah yang mempunyai kemampuan untuk mentransformasikan hubungan Pemerintah dengan warganya, pelaku dunia usaha (bisnis), dan lembaga pemerintah lainnya. Teknologi ini dapat mempunyai tujuan yang beragam, antara lain: pemberian layanan pemerintahan yang lebih baik kepada warganya, peningkatan interaksi dengan dunia usaha dan industri, pemberdayaan masyarakat melalui akses informasi, atau manajemen pemerintahan yang lebih efisien. Hasil yang diharapkan dapat berupa pengurangan korupsi, peningkatan transparansi, peningkatan kenyamanan, pertambahan pendapatan dan/atau pengurangan biaya.

Saat ini, Indonesia sedang dalam proses perubahan pemerintahan yang bersih, transparan, dan diharapkan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif. Salah satu langkah nyata yang dilakukan adalah melalui transformasi organisasi menuju *e-government*, dimana seperti yang tercantum dalam Inpres No.3/2003 [2] pengembangan *e-government* dilakukan dengan cara:

- a. Mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi dan birokrasi
- b. Membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu, untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang harus tersedia.

**2.2 PeGI**

Depkominfo dalam melaksanakan kebijakan nasional mengenai *e-government* telah membuat acuan untuk melakukan penilaian pengembangan melalui pemeringkatan *e-government* indonesia (PeGI) [5]. PeGI dibentuk dengan tujuan, antara lain: menyediakan acuan bagi pengembangan dan pemanfaatan TIK di lingkungan

pemerintah; memberikan dorongan bagi peningkatan pemanfaatan TIK di lingkungan pemerintah melalui evaluasi yang utuh, seimbang dan obyektif; dan mendapatkan peta kondisi pemanfaatan TIK di lingkungan pemerintah secara nasional. Pada PeGI terdapat 5 (lima) kelompok dimensi yang dijabarkan menjadi 33 sub dimensi sebagai indikator penilaian untuk mengukur sejauh mana kesiapan atau pelaksanaan *e-government* pada tingkat propinsi di Indonesia. Kelima dimensi pada PeGI antara lain Kebijakan, Kelembagaan, Infrastruktur, Aplikasi, dan Perencanaan. Untuk lebih jelasnya dimensi dan indikator penilaian (sub dimensi) yang terdapat pada PeGI disajikan pada tabel 1 (satu).

**Tabel 1. Dimensi dan Indikator Penilaian E-government di Indonesia (Depkominfo)**

Dimensi	Indikator
Kebijakan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Visi dan misi berkaitan dengan TIK</li> <li>2. Strategi penerapan kebijakan</li> <li>3. Pedoman</li> <li>4. Peraturan</li> <li>5. Ketetapan instansi</li> <li>6. Anggaran</li> <li>7. Skala prioritas</li> <li>8. Audit</li> </ol>
Kelembagaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keberadaan organisasi</li> <li>2. Tupoksi</li> <li>3. SOP</li> <li>4. SDM</li> <li>5. Pengembangan SDM</li> </ol>
Infrastruktur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data Center</li> <li>2. Jaringan Data</li> <li>3. Keamanan</li> <li>4. Fasilitas pendukung infrastruktur TIK</li> <li>5. Disaster recovery</li> <li>6. Pemeliharaan TIK</li> <li>7. Inventaris peralatan TIK</li> </ol>
Aplikasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Situs wajib (Homepage)</li> <li>2. Aplikasi fungsional utama 1 (Pelayanan)</li> <li>3. Aplikasi fungsional utama 2 (Administrasi &amp; Manajemen)</li> <li>4. Aplikasi fungsional utama 3 (Legisiasi)</li> <li>5. Aplikasi fungsional utama 4 (Pembangunan)</li> <li>6. Aplikasi fungsional utama 5 (Keuangan)</li> <li>7. Aplikasi fungsional utama 6 (Kepegawaian)</li> <li>8. Manual petunjuk aplikasi TIK</li> <li>9. Inventaris aplikasi TIK</li> </ol>

**3. HASIL DAN ANALISA**

Indikator-indikator pada PeGI digunakan untuk mengetahui dan mengukur kesiapan pemerintah daerah dalam pengembangan *e-government*. Hasil

penilaian akan berupa pemeringkatan dan informasi indikator apa saja yang masih kurang atau perlu diperbaiki untuk bisa menyelenggarakan *e-government* dengan baik. Implementasi PeGI pada pemerintahan provinsi sudah membuktikan bahwa indikator-indikator pada PeGI sesuai untuk diterapkan [5]. Pengujian indikator PeGI pada tingkat pemerintahan kabupaten/kotamadya belum dilakukan. Oleh karena itu penilaian dengan memakai indikator pada PeGI di tingkat kabupaten/kotamadya belum teruji. Pengujian indikator apakah masih sesuai untuk diterapkan di tingkat kabupaten/kotamadya dilakukan dengan menganalisis dampak negatif yang mungkin terjadi bila indikator yang berkaitan tidak tersedia. Dampak negatif tersebut bisa menghambat penerapan *e-government* di tingkat kabupaten/kotamadya. Berikut ini kajian kerangka kerja PeGI dilihat dari dampak yang ditimbulkan bila indikator yang berkaitan tidak tersedia. Pengkajian dilakukan dengan menganalisis setiap indikator yang ada pada 5 dimensi PeGI berikut ini:

### 3.1 Dimensi Kebijakan

Dimensi kebijakan dijadikan sebagai landasan hukum berisi kebijakan mengenai kelembagaan yang mengelola TIK, visi dan misi lembaga, pedoman mengenai proses dan prosedur penerapan, serta pengaturan regulasi, perijinan, pendaftaran, persyaratan, dan sangsi-sangsi. Dampak ketidaktersediaan indikator pada dimensi kebijakan bisa dilihat pada tabel 2 (dua).

### 3.2 Dimensi Kelembagaan

Pada dimensi kelembagaan bisa dilihat sejauh mana kesiapan organisasi dalam mengembangkan *e-government*. Pengembangan dengan melihat pada keberadaan organisasi dan fungsi pokoknya, adanya proses dan prosedur yang baku dalam perilaku SDM, adanya SDM sebagai *supporting team* bagi SDM lainnya dan SDM sebagai *end user* yang

melayani kebutuhan masyarakat, serta adanya program pengembangan dan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan SDM. Dampak yang bisa dihasilkan karena ketidaktersediaan indikator pada dimensi kelembagaan bisa dilihat pada tabel 3 (tiga).

### 3.3 Dimensi Infrastruktur

Dimensi infrastruktur untuk melihat keberadaan atau kesiapan pemerintah kabupaten/kotamadya dalam menyediakan sarana dan fasilitas dasar mulai dari infrastruktur data, jaringan teknologi, keamanan infrastruktur, ketersediaan fasilitas pendukung, pemeliharaan serta inventaris infrastruktur yang telah dibangun. Dampak yang bisa ditimbulkan karena ketidaktersediaan indikator pada dimensi infrastruktur dapat dilihat pada tabel 4 (empat)

### 3.4 Dimensi Aplikasi

Dimensi aplikasi menyajikan keberadaan *software* aplikasi yang secara arsitektur teknis dapat di-*share* penggunaannya seperti situs wajib, aplikasi fungsional (Administrasi & Manajemen, Pembangunan, Keuangan, Kepegawaian, Pelayanan, dan Legislasi), manual/petunjuk aplikasi TIK, dan inventaris aplikasi TIK. Dari 6 (enam) aplikasi fungsional utama pada indikator penilaian, dengan melihat pada orientasi pelayanannya peneliti mengkategorikan aplikasi fungsional pelayanan dan legislasi termasuk aplikasi *front office* yang lebih menekankan pada *customer satisfaction*. Sedangkan aplikasi fungsional administrasi & manajemen, pembangunan, keuangan, dan kepegawaian termasuk aplikasi *back office* yang lebih menekankan pada koordinasi internal pemerintahan dan penyajian informasi umum kepada masyarakat. Dampak ketidakterersediaan indikator pada dimensi infrastruktur dapat dilihat pada tabel 5 (lima).

### 3.5 Dimensi Perencanaan

Dimensi perencanaan diperlukan untuk menentukan dan membuat program perencanaan yang tepat bagi pengembangan e-government di pemerintahan kabupaten/kotamadya dilihat dari adanya organisasi khusus yang melakukan perencanaan terhadap TIK, dokumen master plan sebagai pedoman

dan arah pengembangan, adanya sistem perencanaan dalam manajemen TIK, dan adanya dokumentasi yang lengkap yang bisa digunakan sebagai kontrol pengembangan. Dampak ketidak tersedianya indikator pada dimensi perencanaan bisa dilihat pada tabel 6 (enam).

**Tabel 2. Dampak Tidak Adanya Indikator Pada Dimensi Kebijakan**

Indikator	Dampak	Ketersediaan Indikator	Pemprov
Visi dan Misi Berkaitan dengan TIK	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arah, batasan, dan target pengembangan yang ingin dicapai tidak jelas</li> <li>Pelaksanaan tidak bisa dilakukan dengan baik karena realisasi misi tidak baik</li> <li>Pengembangan tergantung selera atau kepentingan sesaat dan kepentingan kelompok atau pribadi</li> <li>Semua upaya pengembangan tidak ada sinkronisasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relevan</li> <li>Memerlukan arah dan cita-cita yang tertuang dalam bentuk dokumentasi agar semua upaya pengembangan e-government sinkron dan fokus sehingga tidak tergantung pada selera atau kepentingan sesaat dan kepentingan kelompok atau pribadi</li> <li>Landasan komitmen pemkab kotamadya dalam melakukan pengembangan e-government sebagai salah satu upaya memperluas pelayanan publik.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kotamadya mempunyai wewenang yang sama sebagai daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat</li> </ul>
Strategi Penerapan Kebijakan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak adanya keselarasan antara kebijakan yang diambil dengan inisiatif TIK</li> <li>Inisiatif TIK tidak bertandaskan hukum karena keterbatasan wewenang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relevan</li> <li>Perlu penerapan TIK berjalan efektif di setiap SKPD pemerintah lainnya dilakukan dengan cara sosialisasi dan <i>leadership</i></li> <li>Perlu kebijakan yang mengakomodasi inisiatif TIK</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diperlukan strategi kebijakan yang tidak menghambat pengembangan e-government di tingkat pemprov maupun tingkat pemkab kota</li> </ul>
Pedoman	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengacu pada pedoman yang dikeluarkan oleh pemerintah pusat.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relevan</li> <li>Diperlukan untuk disosialisasikan kepada SKPD yang ada agar mereka mengetahui kondisi, permasalahan, dan pemecahannya mengenai pemanfaatan TIK.</li> <li>Diharapkan dengan misi SKPD yang ada dapat menyadari pentingnya pemanfaatan TIK dalam mendukung pengembangan e-government pemkab kota.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pemrov mengacu pada pedoman nasional dalam pengembangan e-government yang nantinya diturunkan agar sesuai dengan karakteristik wilayahnya</li> </ul>
Peraturan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menghambat instansi dalam membuat kebijakan lanjutan dan mensosialisasikan kebijakan tersebut pada SKPD-SKDP yang ada</li> <li>Tidak adanya kesadaran bahwa dalam mengembangkan e-government bukan tanggung jawab salah satu SKPD saja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relevan</li> <li>Diperlukan sebagai landasan hukum yang bisa menaungi semua kegiatan yang berhubungan dengan pengembangan e-government</li> <li>Perlu kesadaran bagi semua unit SKPD dalam mengembangkan e-government</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pemrov mempunyai wewenang mengatur urusan lintas kab kota</li> </ul>
Ketetapan Instansi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adanya keterbatasan wewenang karena tidak adanya landasan hukum</li> <li>Landasan hukum yang tidak jelas dalam melaksanakan tugas, fungsi dan tanggung jawab SKPD (Renstra 2004-2008, Nusa Dua Tenggara Timur)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relevan</li> <li>Kedudukan lembaga dan pejabat mempunyai landasan hukum</li> <li>Mempunyai hak dalam mengembangkan kebijakan kepala daerah karena mempunyai kewajiban yang jelas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diperlukan sebagai landasan hukum lembaga</li> </ul>
Anggaran	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menandakan tidak ada prioritas dan komitmen</li> <li>Penyediaan infrastruktur dan aplikasi tidak menyeluruh sehingga penyediaan sarana dan fasilitas tidak maksimal</li> <li>Tidak adanya anggaran yang berkesinambungan dapat membuat proses pelayanan terhenti karena sarana yang ada tidak dipelihara</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relevan</li> <li>Memerlukan pendanaan untuk membiayai pengembangan e-government</li> <li>Pendanaan pada pembangunan infrastruktur dan aplikasi sebagai sarana pelayanan</li> <li>Perlu dana pengoperasian dan pemeliharaan yang termasuk dalam anggaran belanja sehari-hari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perangkat daerah yang ada pada tingkat provinsi dan kabupaten/kotamadya mempunyai kesamaan tugas dan fungsi.</li> </ul>
Skala Prioritas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arah pengembangan e-government tidak fokus dan bersergi satu antara lain</li> <li>Ketidakfokus pengembangan menyebabkan penyediaan sarana dan prasarana menjadi timpang</li> <li>Pengembangan tidak tepat sasaran menyebabkan pemborosan anggaran</li> <li>Manfaat yang dihasilkan tidak seimbang dengan usaha dalam pengembangan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relevan</li> <li>Diperlukan agar arah pengembangan jelas dan terfokus</li> <li>Penyediaan sarana dan prasarana dasar pelayanan seperti infrastruktur, aplikasi, dan SDM memadai</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pembangunan e-government merupakan kebijakan nasional yang berlaku untuk semua lembaga pemerintahan</li> <li>Penyediaan sarana dan fasilitas lintas kab/kota menjadi prioritas utama.</li> </ul>

**Tabel 2. Dampak Tidak Adanya Indikator Pada Dimensi Kebijakan (Lanjutan)**

<p>Audit</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tujuan akhir yang ingin dicapai pada setiap proses kegiatan tidak terdeteksi</li> <li>▪ Arah penggunaan sumber daya (<i>user</i>, infrastruktur, data, dan anggaran) tidak bisa dideteksi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Relevan</li> <li>▪ Perlu dilakukan untuk mengetahui pemanfaatan TI sesuai dengan perencanaan atau tidak (tujuan akhir proses tercapai)</li> <li>▪ Dilakukan sebagai salah satu kontrol untuk menerapkan perencanaan selanjutnya</li> <li>▪ Perlu dilakukan untuk mengukur investasi pemkab kota dalam pemanfaatan TIK membawa keuntungan, baik keuntungan dalam segi pelayanan publik yang lebih baik, koordinasi antar SKPD lebih cepat, maupun pengurangan beban biaya ketatausahaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adanya Inspektorat mempunyai tugas melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan urusan pemerintahan di daerah provinsi, pelaksanaan pembinaan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah kab kota dan pelaksanaan urusan pemerintahan di daerah kab kota.</li> </ul>
--------------	---	--	--

**Tabel 3. Dampak Tidak Adanya Indikator Pada Dimensi Kelembagaan**

Indikator	Dampak	Ketersediaan Indikator	Pemprov
<p>Keberadaan Organisasi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adanya otonomi daerah menyebabkan keberadaan organisasi sangat beragam fungsinya</li> <li>▪ Kegiatan yang berkaitan dengan TIK tidak dinikmati organisasi</li> <li>▪ Tidak ada kejelasan SKPD yang bertanggung jawab atas pengembangan TIK</li> <li>▪ Operasionalisasi <i>e-government</i> juga tidak berjalan lancar ditandai dengan sarana interaksi yang disediakan tidak ada aktivitas yang berarti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Relevan</li> <li>▪ Memerlukan organisasi untuk menerapkan kebijakan dan program pengembangan yang direncanakan</li> <li>▪ Memerlukan organisasi dalam mengusulkan program dan rencana pengembangan</li> <li>▪ Memerlukan organisasi untuk menaungi SKPD untuk mengatur koordinasi dan pelaksanaan operasional</li> <li>▪ Berwenang untuk mengintegrasikan semua pelayanan publik dari SKPD yang ada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Perangkat daerah yang ada pada tingkat provinsi dan kabupaten kotamadya mempunyai kesamaan tugas dan fungsi.</li> </ul>
<p>Tupoksi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wewenang kerja tidak jelas, sehingga bisa terjadi saling melimpahkan tanggung jawab</li> <li>▪ Banyaknya kesalahan proses karena masing-masing perangkat daerah tidak mengetahui tugas dan fungsinya dengan jelas</li> <li>▪ Tidak ada koordinasi dan kelancaran administrasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Relevan</li> <li>▪ Diperlukan agar tanggung jawab masing-masing dinas jelas dan terarah</li> <li>▪ Penyelenggaraan pemerintahan terarah dan jelas</li> <li>▪ Diperlukan sinergi antara perangkat daerah agar tercipta koordinasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Perangkat daerah yang ada pada tingkat provinsi dan kabupaten kotamadya mempunyai kesamaan tugas dan fungsi</li> </ul>
<p>SOP</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pemberian layanan tidak ada standar mengakibatkan kesenjangan diskriminasi pelayanan</li> <li>▪ Dokumentasi data tidak ada standarisasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Relevan</li> <li>▪ Diperlukan untuk menjelaskan jenis dan prosedur kegiatan yang harus dilakukan</li> <li>▪ Diperlukan dokumentasi SOP sebagai pedoman perangkat daerah dalam pemberian layanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Perangkat daerah yang ada pada tingkat provinsi dan kabupaten kotamadya mempunyai kesamaan tugas dan fungsi</li> </ul>
<p>SDM</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kualitas maupun kuantitas SDM tidak mencukupi sehingga berpengaruh terhadap kinerja penda dalam membuat kebijakan, perencanaan, dan pelaksanaan TIK.</li> <li>▪ Dinas TIK yang tidak mencukupi menghambat pelayanan, dimana tugas pendukung pada dinas lainnya tidak berfungsi.</li> <li>▪ Dinas lainnya yang tidak mencukupi menghambat pemberian pelayanan kepada masyarakat.</li> <li>▪ Pengembangan <i>e-government</i> tergantung terhadap pihak luar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Relevan</li> <li>▪ Diperlukan untuk menjamin ketersediaan pelayanan dalam hal infrastruktur dan aplikasi kepada dinas lainnya dan masyarakat selalu tersedia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Perangkat daerah yang ada pada tingkat provinsi dan kabupaten kotamadya mempunyai kesamaan tugas dan fungsi</li> </ul>
<p>Pengembangan SDM</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dinas TIK tidak bisa mengatasi masalah dalam penyediaan dan pemanfaatan TIK yang semakin kompleks (<i>website</i> kena <i>hack</i>, <i>data center</i> korup, integrasi aplikasi, dan masalah lainnya)</li> <li>▪ Adanya gagap teknologi bagi dinas lainnya sehingga pemberian layanan tidak optimal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Relevan</li> <li>▪ Diperlukan agar <i>skill</i> dan kemampuan dinas mengalami peningkatan seiring dengan perkembangan sistem dan teknologi yang digunakan.</li> <li>▪ Diperlukan <i>skill</i> dan kemampuan yang memadai sehingga permasalahan dalam ketersediaan infrastruktur dan aplikasi bisa cepat ditanggulangi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Perangkat daerah yang ada pada tingkat provinsi dan kabupaten kotamadya mempunyai kesamaan tugas dan fungsi</li> </ul>



**Tabel 4. Dampak Tidak Adanya Indikator Pada Dimensi Infrastruktur**

Indikator	Dampak	Ketersediaan Indikator	Pemprov
Data Center	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data dan informasi terpisah penyimpanannya menyebabkan redundansi</li> <li>Koordinasi data antar SKPD tidak tersedia</li> <li>Integrasi data untuk <i>decision support system</i> tidak optimal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relevan</li> <li>Sebagai portal untuk menyimpan semua data dan informasi sehingga mudah dalam pengaksesan</li> <li>Menjamin keterhubungan serta interoperabilitas dari seluruh informasi yang tersebar di berbagai lembaga</li> <li>Digunakan sebagai sarana untuk berbagi sumber daya (<i>resource sharing</i>).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Digunakan untuk menyimpan informasi internal perangkat daerah provinsi</li> <li>Diperlukan koordinasi data lintas kab kota</li> </ul>
Jaringan Data	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penyebaran informasi tidak cepat</li> <li>Pelayanan kepada masyarakat memakan proses yang lama karena adanya birokrasi yang rumit</li> <li>Sosialisasi kebijakan antar internal pemkab kota membutuhkan waktu lama</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relevan</li> <li>Untuk mendukung pengelolaan, pengolahan dan penyaluran informasi elektronik</li> <li>Digunakan sebagai penghubung antar lembaga pemerintah maupun dengan masyarakat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diperlukan sebagai fasilitas dasar yang menghubungkan jaringan lintas kab kota</li> </ul>
Keamanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Layanan tidak bisa diakses oleh internal pemkab kota maupun masyarakat (<i>downtime</i>)</li> <li>Penyalahgunaan data dan informasi pada pemkab kota oleh pihak yang tidak berhak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relevan</li> <li>Diperlukan agar akses layanan internal pemkab kota atau masyarakat selalu tersedia</li> <li>Diperlukan agar data dan informasi selalu akurat dan tersedia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diperlukan untuk menjamin tersedianya infrastruktur data, jaringan, dan aplikasi dalam pelayanan lintas kab kota</li> </ul>
Fasilitas Pendukung Infrastruktur TIK	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ketersediaan layanan kurang memadai</li> <li>Layanan bisa berhenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relevan</li> <li>Menjamin ketersediaan layanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diperlukan untuk mendukung ketersediaan infrastruktur</li> </ul>
Disaster Recovery	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penanggulangan bencana terhadap infrastruktur TIK tidak cepat tanggap</li> <li>Semakin lama waktu yang dibutuhkan dalam penanggulangan bencana mengakibatkan kerugian, seperti kepercayaan masyarakat menurun dan biaya perbaikan besar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relevan</li> <li>Diperlukan dalam penanggulangan bencana yang sesuai dan tepat sasaran sehingga kerugian bisa dimimalisir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diperlukan untuk menanggulangi bencana pada tingkat provinsi</li> </ul>
Pemeliharaan TIK	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kegiatan <i>upgrade</i> dan <i>patching software</i> tidak dilakukan, sehingga kehandalan sistem tidak terkontrol</li> <li>Kesalahan dalam pengelolaan dan penyimpanan data terutama data strategis</li> <li>Tidak bisa mendeteksi infrastruktur teknologi yang sudah mencapai tahap <i>expired</i> dan tidak bisa digunakan lagi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relevan</li> <li>Mendeteksi <i>malfunction</i> lebih dini dan bisa dibuat perencanaan untuk memperbaiki atau mengganti komponen infrastruktur (<i>upgrade</i>)</li> <li>Integrasi aplikasi mudah dilakukan (<i>patching software</i>)</li> <li>Perlu dipelihara agar waktu pemakaian peralatan bisa maksimal dan bermanfaat dengan optimal (melihat pada siklus hidup dan likuidasi)</li> <li>Melindungi keaslian, keutuhan, dan ketersediaan data</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pemeliharaan TIK dilakukan pada wilayah kewenangan pemprov</li> </ul>
Inventaris Peralatan TIK	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adanya peralatan yang sudah tidak memadai dan masih digunakan</li> <li>Sebagai audit penganggaran dalam proyek TIK</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relevan</li> <li>Diperlukan inventaris peralatan tersebut guna mengontrol keberadaan dan ketersediaannya</li> <li>Inventaris peralatan TIK juga berguna untuk mengontrol waktu pemakaian peralatan tersebut</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diperlukan sebagai audit sumber daya TIK sesuai dengan anggaran yang dikeluarkan dalam APBD pemprov</li> </ul>

**Tabel 5. Dampak Tidak Adanya Indikator Pada Dimensi Aplikasi**

Indikator	Dampak	Ketersediaan Indikator	Pemprov
Situs Wajib (Homepage)	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Information availability, service delivery, dan public access</i> mengenai pemkab kota tidak tersedia</li> <li>Pengaduan masyarakat tidak bisa dimonitor langsung</li> <li>Sarana interaksi dengan masyarakat atau antar perangkat daerah sendiri berkurang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relevan</li> <li>Digunakan sebagai sarana untuk meletakkan portal-portal informasi dan layanan publik secara <i>online</i> sehingga terciptanya komunikasi 2 arah antara masyarakat dan pemkab kota</li> <li>Dipertimbangkan adanya alternatif akses pelayanan oleh masyarakat melalui media lainnya seperti telepon atau SMS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diperlukan sebagai akses informasi mengenai potensi daerah dan komoditas utamanya</li> <li>Diperlukan sebagai salah satu akses pemberian pelayanan</li> </ul>
Aplikasi Fungsional Administrasi & Manajemen, Pembangunan, Keuangan, dan Kepegawaian	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak adanya koordinasi antara perangkat daerah secara cepat menyebabkan birokrasi berjalan lambat</li> <li>Tidak adanya integrasi aplikasi (tahapan pengembangan) membuat tidak terciptanya <i>smertigas</i> dalam pelayanan kepada masyarakat (akibat pengkotakan fungsi)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relevan</li> <li>Diperlukan koordinasi yang cepat untuk mempermudah birokrasi; penyelenggaraan pemerintahan sehingga pelayanan yang handal lebih mudah diwujudkan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adanya kewenangan dan fungsi yang sama dengan pemkab kota dalam penyelenggaraan pemerintahan</li> </ul>
Aplikasi Fungsional Pelayanan dan Legislatif	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tujuan <i>e-government</i> tidak tercapai (menjamin transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan)</li> <li>Ketidakpuasan dan ketidakpercayaan kepada pemkab kota</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relevan</li> <li>Pelayanan kepada masyarakat terpenuhi dengan baik</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pemerintah provinsi Jabar mempunyai layanan pengadaan secara elektronik (<i>e-procurement</i>), layanan perijinan dan non perijinan</li> </ul>
Manual Petunjuk Aplikasi TIK	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>End user</i> kesulitan melakukan implementasi pada aplikasi baru (belum ada <i>transfer</i> pengetahuan dan training)</li> <li>Kegagalan dalam operasional aplikasi, misalnya kesalahan verifikasi data inputan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relevan</li> <li>Digunakan sebagai sosialisasi dari proses/cara kerja aplikasi agar bisa dimanfaatkan secara optimal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diperlukan untuk memberi dukungan pengetahuan dan <i>training</i> dari aplikasi pada pemprov</li> </ul>
Inventaris Aplikasi TIK	<ul style="list-style-type: none"> <li>Keberadaan dan ketersediaan aplikasi sulit ketahui (evaluasi anggaran)</li> <li>Kegiatan <i>maintenance</i> dan penambahan fungsi pada suatu aplikasi sulit di evaluasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relevan</li> <li>Diperlukan inventaris aplikasi tersebut guna mengontrol keberadaan dan ketersediaannya</li> <li>Diperlukan agar kegiatan evaluasi fungsi bisa terkontrol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diperlukan sebagai audit sumber daya TIK sesuai dengan anggaran yang dikeluarkan dalam APBD pemprov</li> </ul>

Tabel 6. Dampak Tidak Adanya Indikator Pada Dimensi Perencanaan

Indikator	Dampak	Ketersediaan Indikator	Pemprov
Pengorganisasian atau Fungsi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengembangan <i>e-government</i> dilakukan secara <i>ad hoc</i></li> <li>Kegagalan proyek karena tidak adanya perencanaan dan kajian kebutuhan terhadap <i>user</i> dan teknologi</li> <li>Tidak mempunyai skala prioritas sehingga tidak bisa mendahulukan kebutuhan yang penting</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relevan</li> <li>Diperlukan dukungan adanya program perencanaan untuk pengembangan dan pemanfaatan TIK yang dilakukan secara nyata</li> <li>Mengantisipasi kebutuhan dan perkembangan teknologi di masa datang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diperlukan dalam perencanaan program TIK di pemprov dan lintas kab kota</li> </ul>
<i>Master Plan</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arah prioritas pengembangan <i>e-government</i> tidak jelas</li> <li>Pengembangan <i>e-government</i> bisa tidak tepat sasaran karena tidak adanya analisis kebutuhan</li> <li>Alokasi anggaran tidak jelas dan tepat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relevan</li> <li>Diperlukan untuk menentukan program-program pengembangan TIK</li> <li>Diperlukan sebagai peta/pedoman dalam strategi pelaksanaan pengembangan TIK</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dalam perencanaan pembangunan daerah disusun RPPJ dan RPTM yang disesuaikan dengan RPPJ dan RPTM nasional</li> </ul>
Sistem Perencanaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kajian kebutuhan dari <i>master plan</i> tidak tepat sasaran</li> <li>Pengembangan tidak sesuai dengan kebutuhan dan manfaat yang tidak optimal</li> <li>Anggaran yang telah dikeluarkan dalam pengembangan TIK tidak memperoleh manfaat yang maksimal</li> <li>Pemilihan teknologi yang salah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relevan</li> <li>Diperlukan agar pengembangan tepat sasaran, teknologi tepat guna, dan anggaran dimanfaatkan secara optimal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pemerintah provinsi mempunyai wewenang dalam perencanaan dan pengendalian pembangunan pada skala provinsi</li> </ul>
Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak adanya dokumentasi tertulis membuat semua kebijakan lemah dihadapan hukum</li> <li>Informasi mengenai kebijakan, visi dan misi, rencana strategis, inventaris infrastruktur, dan inventaris aplikasi tidak terorganisasi dan terkontrol perkembangannya</li> <li>Sosialisasi informasi antar unit organisasi terhambat</li> <li>Proses dalam melaksanakan perencanaan yang telah dibuat tidak bisa dikontrol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relevan</li> <li>Setiap kebijakan yang telah dibuat mempunyai payung hukum yang jelas</li> <li>Informasi yang terorganisasi dan terkontrol perkembangannya memudahkan dalam proses pencaran dan sosialisai</li> <li>Memudahkan dalam mendukung pengambilan keputusan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dokumentasi dilakukan pada penyelenggaraan pemerintahan yang merupakan wewenang dari pemprov</li> </ul>

#### 4. PENUTUP

##### 4.1 Kesimpulan

Indikator penilaian pada Pemingkatan *e-government* Indonesia (PeGI) yang berbagi dari 5 dimensi yaitu kebijakan, kelembagaan, infrastruktur, aplikasi, dan perencanaan masih relevan untuk diterapkan pada tingkat kabupaten/kotamadya. Kesimpulan yang didapat pengembangan *e-government* pada tingkat kabupaten/kotamadya lebih menitikberatkan pada fungsi operasional, bagaimana menciptakan atau menyajikan pelayanan kepada masyarakat sehingga ketersediaan infrastruktur aplikasi mutlak diperlukan. Dimensi kebijakan, kelembagaan, dan perencanaan berfungsi sebagai arah dan target dalam pencapaian *e-government*. Dimensi ini wajib ada untuk bisa memberikan landasan hukum dan acuan dalam pengembangan *e-government*. Dimensi infrastruktur dan aplikasi berfungsi sebagai penyediaan sarana dan fasilitas dalam penyajian pelayanan ke arah penyelenggaraan pemerintahan yang transparant, efektif,

efisien, mudah, dan handal. Peneliti menemukan bahwa pada dimensi aplikasi masih ada kekurangan dalam menyediakan pilihan *e-service channel* selain melalui *website* pemerintahan. Masyarakat tidak diberikan pilihan untuk meminta layanan dengan media yang lebih nyaman bagi mereka. Masalah terjadi pada daerah-daerah terpencil yang belum mempunyai akses *internet* terutama pada tingkat kecamatan/kelurahan. Selain hal tersebut, indikator terhadap respon masyarakat akan pelayanan yang disediakan pemerintah kabupaten/kotamadya belum tersedia. Indikator respon ini digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan adanya indikator ini, diharapkan bisa memantau tingkat keberhasilan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu peneliti menyarankan menambahkan indikator alternatif saluran pelayanan (*e-service channel*) dan indikator respon masyarakat pada dimensi aplikasi sebagai bahan pertimbangan pada penilaian PeGI tingkat



kabupaten/kotamadya. Pada tabel 7 (tujuh) dipaparkan skor penilaian pada usulan

penambahan indikator pada dimensi aplikasi.

**Tabel 7. Pedoman Penilaian PeGI Pada Indikator yang Diusulkan**

VARIABEL PENILAIAN		SKOR PENILAIAN			
Dimensi	Indikator Tambahan	Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali
		1	2	3	4
APLIKASI	Alternatif Saluran Pelayanan	Tidak memiliki media pelayanan publik selain web (social networking, call center, SMS, Fax, Email tidak tersedia)	Ada media pelayanan alternatif namun umpan balik masih lambat (telepon tidak diangkat, tidak memberikan SMS balasan)	Ada media pelayanan alternatif dan sudah memberikan umpan balik yang cepat namun pelayanan yang diberikan masih lambat	Ada media pelayanan alternatif, memberikan pelayanan dengan cepat, serta memberikan solusi yang tepat dan cepat
	Respon Masyarakat	Tidak mempunyai tempat pengaduan masyarakat	Mempunyai tempat pengaduan masyarakat tetapi belum ditanggapi secara periodik (permasalahan yang sama masih berulang)	Mempunyai tempat pengaduan masyarakat dan sudah ditanggapi secara periodik, tanpa adanya pencatatan keberhasilan pelayanan yang berhasil	Pengaduan masyarakat sudah ditanggapi dan ditindaklanjuti secara periodik disertai dengan adanya dokumentasi keberhasilan pelayanan untuk mencapai kepuasan masyarakat

#### 4.2 Saran

Saran pada penelitian ini agar dapat dijadikan landasan dan refensi bagi penelitian berikutnya adalah:

1. Penelitian ini dimaksudkan untuk melihat kesesuaian indikator PeGI di tingkat kabupaten/kotamadya. Peneliti melihat adanya kemungkinan penambahan indikator pada dimensi PeGI yaitu indikator alternatif saluran pelayanan dan respon masyarakat. Tidak menutup kemungkinan nantinya indikator tambahan tersebut bisa disertakan untuk penilaian *e-government* di tingkat kabupaten/kotamadya.
2. Penelitian ini hanya menilai pemeringkatan *e-government* dari inputan saja. Pada penelitian selanjutnya bisa dicari penilaian dengan melihat pada proses maupun *output* dari pengembangan *e-government*.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kominfo, 2001, Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001: Tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika)
- [2] Kominfo, 2003, Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003: Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government
- [3] Depkominfo, 2006, Nomor 28 Tahun 2006: Tentang Pengaturan Nama-Nama Domain Go.Id Untuk Situs Web Resmi Pemerintah Pusat Dan Pemerintah Daerah
- [4] Yusuf, Suwidhi, 2008, Pemeringkatan E-Government Indonesia, Tesis MTI UI
- [5] Depkominfo, 2009, Implementasi Peringkatan E -Government Indonesia (PeGI) Tahun 2009 (PPT)