

## **TREND GLOBAL PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK: E-GOVERNMENT DAN MASALAHNYA BAGI NEGARA SEDANG BERKEMBANG**

**(Global Trend to Public Service Improvement: E-Government  
and Its Problem on the Developing Country)**

Oleh:

M. Mas'ud Said

### **Abstract**

Government—a public organization—is a part of a broader governance system. It is a means of achieving a goal. These days, government is seen predominantly as a public organization set up by a society for the purpose of pursuing that society's development objectives. This comprises articulating the society's development-related demands, proposals and needs, aggregating them and implementing responsive solutions. Enjoyment of public consent constitutes the source of government's legitimacy. Transparency is a condition sine qua non for government's accountability vis-à-vis its oversight body. E-Government is a government that applies ICT to transform its internal and external relationships. Through the application of IT to its operations, a government does not alter its functions or its obligation to remain useful, legitimate, transparent and accountable. This application raises society's expectations about the performance of government, in all respects, to a much higher level.

Key word: E-Government, legitimate, transparent and accountable. yang jitu dalam rangka mengem-

### **1. Pendahuluan**

Selama lima tahun belakangan ini, ilmuwan pemerintahan dan juga badan badan resmi PBB untuk pelayanan publik terus mengevaluasi dan sekaligus mencari strategi

bangkan standar mutu pelayanan publik bagi negara negara berkembang di Indonesia. Tidak kurang dari UNPAN ([www.unpan.org](http://www.unpan.org)) dan *World Public Sector* misalnya, selalu saja mengembangkan ide dan

---

\* Dosen Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Muhammadiyah Malang (UMM) dan Fungsionaris Pengurus Pusat Masyarakat Ilmu Pemerintahan Indonesia (MIPI), E-mail: [masudsaid@yahoo.com](mailto:masudsaid@yahoo.com)

memfasilitasi pengembangan sistem baru dalam rangka perbaikan pelayanan publik (*better public services*).

Mengapa perbaikan pelayanan publik dikaitkan dengan keberanian inovasi dalam birokrasi dan pentingnya introduksi IT (*Information Technology*) untuk perbaikan sistem pelayanan, peningkatan produktifitas, efisiensi dan bahkan demokrasi dan apa masalah yang akan dihadapi negara negara berkembang seperti Indonesia?. Tulisan ini membahas serba sekilas tentang masalah di atas berdasarkan berbagai sumber terutama dari laporan the UNPAN dan *World Public Sector Report* 2003.

Dari sisi akademis, seperti telah ada kesimpulan umum, walaupun juga banyak kritikan bahwa *trend* aplikasi *e-government* dalam pemerintahan serta hasil-hasil yang telah dicapai oleh beberapa negara maju mengesankan bahwa negara-negara yang ingin memperbaiki pelayanan publiknya, sedikit atau banyak ia harus berani berinovasi dalam manajemen pelayanan dan peningkatan mutu pelayanan publiknya. Dengan kata lain seolah ada adagium: "Tidak akan ada perbaikan mutu pelayanan publik tanpa inovasi. Tidak ada inovasi tanpa aplikasi IT dalam birokrasi. Dengan kata lain tidak ada pelayanan yang baik tanpa *e-government*".

## 2. Trend dan Gejala Umum

Dalam sebuah masyarakat dan ekonomi yang semakin digerakkan oleh inovasi teknologi, birokrasi di

negara negara sedang berkembang harus berhadapan dengan proses tuntutan yang jamak yaitu; efisiensi, produktivitas, akses rakyat terhadap informasi yang ada dalam birokrasi serta tuntutan kepastian dan rasa aman dan rasa nyaman (*convenience*).

Dalam proses negara yang menuju demokrasi selalu terdapat tuntutan an bahkan kebutuha akan hak-hak "masyarakat yang diperintah" harus diletakkan seiring dengan tujuan-tujuan pembangunan. Secara umum diketahui bahwa di luar lingkungan birokrasi, secara historis, inovasi-inovasi teknologi telah menghasilkan kualitas kehidupan yang meningkat dengan kata lain kalau mau maju ya harus ada inovasi.

Bagi seorang pemimpin pemerintahan yang baik, pelayanan yang baik adalah visi yang selalu ingin diciptakannya dalam menjamin perbaikan pemerintahan secara keseluruhan. Dan tampaknya dari berbagai sigi pemerintahan ada keyakinan: tak ada satu cara yang baku, tak ada "cara terbaik" ke arah pemerintahan yang yang baik. Dan dalam perkembangannya yang sekarang *e-government* berhasil berhasil menjadi alternatif yang umum diterapkan di negara sedang berkembang dalam reformasi pemerintahannya.

Tabel 1. menampilkan peringkat kesiapan *e-government* secara global untuk 25 negara teratas di

dunia. Kebanyakan negara-negara dengan ekonomi maju dan berpendapatan tinggi menduduki peringkat teratas dan relatif lebih tinggi jika dibandingkan dengan rata-rata negara lain. Meski mayoritas negara tersebut adalah negara-negara industri maju, namun beberapa negara berpendapatan menengah dengan ekonomi sedang berkembang atau sedang beranjak menuju maju, memperlihatkan adanya trend “pe-  
ngejaran akan ketertinggalan”

Tabel 1. Peringkat Kesiapan *E-government* Secara Global 25 Negara Teratas

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.	Norwegia	0,778
8.	Swiss	0,764
9.	Jerman	0,762
10.	Finlandia	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.	Austria	0,676
22.	Chili	0,671
23.	Belgia	0,670
24.	Israel	0,663
25.	Luxemburg	0,656

Sumber: [www.whatis.com](http://www.whatis.com)

Secara keseluruhan, Amerika Utara dan Eropa memimpin di seluruh dunia. Negara-negara Asia Tengah-Selatan dan Afrika memiliki kesiapan *e-government* yang terendah. Tak diragukan bahwa yang mendasari gambaran ringkas secara agregat ini ialah tingkatan pembangunan ekonomi, sosial dan politik dari negara-negara yang bersangkutan.

Salah satu faktor primer yang turut berperan dalam menyumbangkan angka kesiapan *e-government* yang tinggi ialah investasi di masa lalu dalam sumber daya telekomunikasi dan manusia. Rendahnya kesiapan *e-government* di Asia Tengah-Selatan dan Afrika merupakan sebuah cerminan dari sangat rendahnya Indeks Besaran *Website* di negara-negara tersebut, dan juga rendahnya Indeks Telekomunikasi dan sangat rendahnya Indeks Modal Sumber Daya Manusia.

Disparitas dalam tingkat kesiapan *e-government* bukan hanya mencerminkan rendahnya level sumber daya infrastruktur dan modal sumber daya manusia di beberapa bagian di seluruh dunia. Disparitas itu juga menunjukkan besaran kesenjangan yang ada. Indikator-indikator di Amerika Utara dan Eropa sekitar 5-10 lebih tinggi dalam hal basis sumber daya manusianya dan sekitar 4-20 kali dalam hal pembangunan infrastrukturnya. Sebagai misal, jika AS dijadikan sebagai pembanding, bahkan meskipun 40 persen penduduknya tidak *on-line*, tingkat kesiapan telekomunikasi di Afrika dan Asia Tengah-Selatan hanya 1/20 dari AS. Asia Tengah-

Selatan yang merupakan sepertiga jumlah penduduk dunia memiliki sekitar 20 persen dari rata-rata kapasitas modal sumber daya manusia AS. Lebarnya disparitas ini berakar pada “kesenjangan digital” (*digital divide*).

### 3. Penilaian Terhadap Tingkat Penggunaan Website dalam Pemerintahan

Untuk menyoroti tingkat penggunaan potensi *e-government* oleh pemerintah di seluruh dunia, *World Public Sector* mengadakan penelitian Survey. Yang diukur di sini adalah investasi sumber daya telekomunikasi dan modal manusianya, table 2. menampilkan 25 negara teratas dalam peringkat Indeks tingkat aplikasi *Website (Web Measure Index)* di mana AS menjadi negara pembandingnya (*United Nations, 2003*).

Indeks Besaran Website didasarkan pada sebuah Model Besaran *Website* yang ada (*Web Presence Measurement Index*), yang merupakan model lima-tahapan yang bersifat kuantitatif, yang bersifat menaik dan dibangun di atas dasar level kecanggihan keberadaan secara *on-line* administrasi publik. Lima tahapan dalam skema tersebut ialah sebagai berikut.

Tahap I. Sedang Tumbuh (*Emerging presence*).

Tahap II. Pemutakhiran (*Enhanced presence*).

Tahap III. Interaktif (*Interactive presence*).

Tahap IV. Transaksional (*Transactional presence*); dan

Tahap V. Terhubung lewat Internet (*Networked presence*).

Kelima tahapan tersebut pada dasarnya bersifat semakin meningkat level kematangan atau kecanggihannya dalam penyediaan layanan *e-government*. Negara-negara diberi skor berdasarkan pada apakah mereka telah menyediakan produk-produk spesifik dan layanan sosial yang diidentifikasi sebagai menjadi karakteristik dari sebuah tahapan.

Tabel 2. Indeks Besaran Website 2003 Pada 25 Negara Teratas

No	Nama Negara	Indeks Besaran Website
1.	Amerika Serikat	1,000
2.	Chili	0,838
3.	Australia	0,812
4.	Meksiko	0,808
5.	Inggris	0,777
6.	Kanada	0,764
7.	Pilipina	0,747
8.	Singapura	0,703
9.	Denmark	0,694
10.	Swedia	0,683
11.	Jerman	0,683
12.	Swiss	0,668
13.	Estonia	0,642
14.	Israel	0,633
15.	Argentina	0,624
16.	Italia	0,616
17.	Irlandia	0,616
18.	Rep. Korea	0,607
19.	Finlandia	0,603
20.	Norwegia	0,581
21.	Brazil	0,576
22.	Prancis	0,570
23.	Malta	0,568
24.	Turki	0,555
25.	Selandia Baru	0,552

Sumber: [www.whatis.com](http://www.whatis.com)

Seperti bisa dilihat pada Tabel 2, pemeringkatan sungguh berbeda. Sebagai misal, Chili, yang berada pada peringkat 22 dalam Indeks Kesiapan *E-Government* (*E-Government Readiness Index*) secara keseluruhan melompat ke posisi ke-2 dalam Indeks Besaran Website. Hal yang sama pula terjadi pada Meksiko yang berada pada peringkat 30 dalam Indeks Kesiapan *e-Government* melampaui 26 negara lain dan melompat ke posisi ke-4 dalam Indeks Besaran Website.

Peringkat penggunaan dan investasi Website pemerintahan juga menunjukkan fakta bahwa dalam dua tahun terakhir, dalam cara-dan-isinya, Chili, Meksiko, Filipina, Singapura, Estonia, Argentina, Brazil, Republik Korea, Malta dan Turki telah mencapai kemajuan yang jauh lebih cepat dan lebih efektif dalam program-program *e-government* mereka jika dibandingkan dengan beberapa negara industri maju. Informasi dan layanan yang disediakan oleh negara-negara tersebut telah menjadi atau menjadi lebih, canggih dan matang.

Selain itu, analisis yang detail terhadap data *website* menunjukkan bahwa kebanyakan pemerintah memiliki skor tinggi untuk tahapan I sampai III yang mengimplikasikan bahwa program-program *e-government* mereka telah sedemikian maju sekedar penyedia informasi dasar kepada informasi penting yang relevan secara interaktif. Namun, kebanyakan negara, termasuk negara-negara industri maju, ti-

dak sepenuhnya memanfaatkan potensi pemanfaatan *e-government* bagi layanan-layanan transaksional.

Sebagai misal, AS, yang merupakan peringkat tertinggi, saat ini baru memanfaatkan sekitar 46% dari kemungkinan layanan transaksional secara *on-line*. Swedia, yang menempati peringkat kedua dalam peringkat kesiapan *e-government* global secara keseluruhan, dan Norwegia yang menduduki peringkat ketujuh, memiliki presentase yang rendah dalam sisi transaksional, dengan hanya memanfaatkan masing-masing sekitar 20 persen dan 17 persen dari potensi yang ada. Hal yang sama juga berlaku dalam kasus Jerman (17 persen), Finlandia (15 persen), Republik Korea (12 persen) dan Selandia Baru (12 persen).

Negara-negara dengan tingkat pendapatan yang tinggi, dengan Pendapatan Kotor Nasional (*Gross National Income*, GNI) per kapita lebih dari \$9.206 menyediakan 88 persen dari cakupan dari keseluruhan informasi dan layanan yang ada (seperti yang didefinisikan oleh Survei PBB) pada tahap I (tahap sedang tumbuh) dan 61 persen pada tahap II (tahap pemutakhiran). Meski kebanyakan negara dalam kelompok berpendapatan tinggi ini telah berada pada tahap III dan lebih, secara kolektif mereka hanya menyediakan rata-rata sekitar setengah dari layanan interaktif yang mungkin dan kurang dari 18 persen potensi layanan secara terhubung Internet (*networked services*). Di antara ne-



gara-negara sedang berkembang, Chili, Meksiko, Filipina, Malta dan Malaysia telah melakukan sebuah upaya untuk menyediakan sebuah layanan transaksional secara *on-line* kepada para warga negaranya.

#### 4. Aplikasi *e-government* di Negara Berkembang

Terdapat harapan bahwa maknanya IT dalam birokrasi dan terapatnya keberanian inovasi dalam berbagai hal akan menghantar

Hal ini berlaku bagi semua negara, seberapapun level pembangunan ekonomi mereka, level pembangunan sumber daya manusia mereka dan apapun konteks sosial dan kultural yang ada dalam komunitas atau negara tersebut. Jika bisa mengatasi GAPTEK dan berani bertarung melawan 'cara-cara lama yang lamban dan birokratis' maka harapan akan kemajuan lain akan tercapai.

Tabel 3. Tahapan-tahapan E-government berdasarkan pada Klasifikasi Tingkat Pendapatan

Poin rata-rata sebuah negara	I	II	III	IV	V	Total
Berpendapatan Tinggi (n=38)	7,0	52,8	39,1	4,5	7,8	111,1
Berpendapatan Menengah Atas (n=35)	5,1	32,1	27,6	1,5	44	71,2
Berpendapatan Menengah Bawah (n=52)	4,9	24,5	20,4	0,4	2,6	52,7
Berpendapatan Rendah (n=66)	3,7	10,7	10,0	0,1	1,5	26,0
Poin Rata-rata	4,9	26,7	21,8	1,3	3,6	263,0

Sumber: <http://www.worldbank.org/data/countryclass/countryclass.html>

pemerintahan pada fase kemajuan seperti yang dicapai oleh dunia industri, perbangkan dan perguruan tinggi di luar institusi pemerintahan.

Tak bisa dipungkiri bahwa jika sebuah negara atau sub-sistem pemerintahan telah berani mengintroduksi kegagapan teknologi atau kesenjangan digital (*digital divide*), hal itu akan membuka kesempatan yang luas bagi pencapaian pembaruan di subsistem yang lain.

Penggunaan dan optimalisasi teknologi dasar dan menengah dalam birokrasi memungkinkan berlangsungnya komunikasi internal dan eksternal pemerintah secara cepat, tepat, sederhana, berjangkauan luas dan memiliki kesanggupan menjalin jaringan. Inovasi dan introduksi IT dalam brokrasi bisa dimanfaatkan untuk menurunkan biaya dan meningkatkan efektivitas, yang merupakan dua fitur yang dii-

inginkan dari semua kerja pemerintahan, dan yang terutama dalam pelayanan publik.

Penggunaan dan optimalisasi mesin yang tepat dalam sub sistem birokrasi juga bisa digunakan untuk optimalisasi waktu, di mana komunikasi dapat dilakukan dari luar jam kantor sekalipun dan dari jarak yang amat jauh sekalipun. Apabila sistem IT digunakan, jam kerja bisa bertambah 24 jam sehari, administrasi publik yang berfungsi 24 jam setiap hari selama 7 hari seminggu, yang memiliki transparansi dan akuntabilitas, terbentuk ja-

masyarakat untuk bisa berpartisipasi secara sungguh-sungguh dalam sebuah proses politik yang inklusif sehingga melahirkan dukungan publik yang selalu mengikuti informasi (*well-informed*) yang merupakan basis yang paling utama bagi legitimasi pemerintahan.

Dari sudut pandang ini, inovasi di tangan pemerintah bisa menjadi sebuah alat yang efektif untuk menambahkan nilai publik. Jelas, memaksimalkan nilai publik pada akhirnya akan bergantung pada penentuan mengenai kapan, bagaimana dan di mana memanfaatkan ka-

Website di Pemerintahan Propinsi Jawa Timur

No	Nama Badan/Dinas Propinsi	Website
1	Agency for Revenue	<a href="http://www.dispendajatim.go.id">http://www.dispendajatim.go.id</a>
2	Agency for Agriculture	<a href="http://www.dipertajatim.or.id">http://www.dipertajatim.or.id</a>
3	Agency for Husbandry	<a href="http://www.disnak-jatim.go.id">http://www.disnak-jatim.go.id</a>
4	Agency for Social Affairs	<a href="http://www.dinsosjatim.go.id">http://www.dinsosjatim.go.id</a>
5	Agency for Traffic and Local Transport	<a href="http://www.dllaj-jatim-net">http://www.dllaj-jatim-net</a>
6	Agency for Workforce	<a href="http://www.disnaker.com">http://www.disnaker.com</a>
7	Agency for Public Work on Road Development	<a href="http://www.simbimajt.org">http://www.simbimajt.org</a>
8	Agency for Public Work on Sewerage	<a href="http://www.dpuairjatim.org">http://www.dpuairjatim.org</a>
9	Agency for Trade and Industry	<a href="http://www.disprindag.net">http://www.disprindag.net</a>
10	Agency for Cooperative and Small- Medium Scale Enterprise	<a href="http://www.diskopjatim.go.id">http://www.diskopjatim.go.id</a>
11	Agency for Information and Communications	<a href="http://www.d-infokom-jatim.go.id">http://www.d-infokom-jatim.go.id</a>
12	Board for Development Planning	<a href="http://www.bappeprop-jatim.go.id">http://www.bappeprop-jatim.go.id</a>
13	Board for Environmental Safety Management	<a href="http://www.bapedal-jatim.go.id">http://www.bapedal-jatim.go.id</a>
14	Board for Regional Investment	<a href="http://www.bpmjatim.go.id">http://www.bpmjatim.go.id</a>
15	Board for Research and Development	<a href="http://www.balitbang-jatim.com">http://www.balitbang-jatim.com</a>
16	Board for Training and Educations	<a href="http://www.bandiklatjatim.go.id">http://www.bandiklatjatim.go.id</a>
17	Board for Library	<a href="http://www.perpusjatim.go.id">http://www.perpusjatim.go.id</a>
18	Board for Electronic Data management	<a href="http://www.jatimonline/bpde">http://www.jatimonline/bpde</a>

Sumber: Disarikan dari Disertasi M. Mas'ud Said, data diambil tahun 2004.

ringan kerja, dan memiliki manajemen informasi dan penciptaan pengetahuan. Selain itu, IT bisa memberikan perlengkapan kepada

pasitas-kapasitas komunikasi baru yang bisa didapat oleh pemerintah lewat aplikasi IT dalam kerja mereka.

## 5. Masalah yang Dihadapi oleh Negara Sedang Berkembang

Masalah lain dalam inovasi dan penggunaan IT khususnya di negara negara sedang berkembang seperti Indonesia adalah terbatasnya keterampilan dan kultur birokrasi sipil. Pegawai negeri sipil haruslah sanggup dan bersedia untuk mendukung *e-government* atau setidaknya harus bersedia belajar dan berubah. Kultur yang ada dalam tubuh birokrasi sipil menentukan penilaian terhadap kemungkinan kehilangan yang akan dihasilkan oleh penerapan *e-government* terhadap individu pegawai negeri sipil dan juga terhadap kekuatan dan efektivitas dari lobi anti-perubahan.

Demikian juga dengan masalah koordinasi. Koordinasi dan upaya yang dibutuhkan baik dalam maupun antar pemerintah haruslah diperkuat terlebih dulu sebelum aplikasi *e-government* diterapkan untuk menghindari penggandaan, menjamin inter-operabilitas dan memenuhi ekspektasi-ekspektasi para pengguna. Kerangka legal *e-government* memunculkan kebutuhan-kebutuhan legal yang khusus dan hal ini harus disadari dan dihadapi sejak awal. Infrastruktur harus dinilai berdasarkan latar belakang kebutuhan dan hasil yang diinginkan. Keterbatasan infrastruktur akan membatasi hasil maupun pengembangan yang direncanakan. Sebaliknya, jika berlebihan melampaui kebutuhan, ada bahaya dan akan menjadi perlengkapan yang membe-

bani kantor yang mahal dan mubazir.

Pemimpin sektor publik harus berkomitmen terhadap *e-government*, memimpin dan membangun dukungan luas baginya, dan berani untuk belajar. Hal ini akan menghadirkan tanda-tanda positif yang sangat penting yang dibutuhkan oleh birokrasi sipil dari pucuk pimpinannya.

Publik harus memiliki keterlibatan pribadi dalam pengembangan *e-government*. Hal ini harus diperkuat dengan secara aktif, sungguh-sungguh dan kontinyu mengundang partisipasi masyarakat dalam pengembangan aplikasi *e-government* sehingga aplikasi IT akan membentuk kebiasaan hidup dan kerja masyarakat. Harus ada visi dan rencana-rencana untuk menjembatani jurang-jurang yang ada dalam keterampilan dan akses. Jika tidak, baik administrasi publik maupun masyarakat tak akan bisa berharap akan bisa melek dan sanggup menggunakan IT, yang merupakan bahan penting bagi keberhasilan *e-government*. Juga dalam hal ini diperlukan kemitraan. Sejak awal, pemerintah harus melihat organisasi-organisasi di luar pemerintah sebagai mitranya dalam hal sumber keuangan, peningkatan keterampilan, akses yang lebih baik dan kapasitas yang memadai untuk membentuk jaringan IT. Kemitraan tak boleh dijalin dengan mengorbankan transparansi, akuntabilitas atau kelayakan investasi secara



ekonomis. Juga perlunya monitoring dan evaluasi. Menetapkan tanggung jawab yang jelas dan tolok ukur yang realistis bagi pengembangan *e-government* serta monitoring transparansi atas pengembangan *e-government* merupakan sebuah bahan penting bagi keberhasilan yang akan dicapai dan bagi pembangunan transparansi dan akuntabilitas secara menyeluruh dalam sektor publik.

Alasan-alasan mendesak bagi para pengguna *e-government* adalah persepsi akan nilai tambah. Setiap rancangan pengembangan *e-government* haruslah memasukkan sebuah perhitungan nilai tambah yang bisa diberikannya kepada individu penggunaannya. Hal ini paling bisa dicapai jika perhitungan tersebut kongruen dengan perhitungan para pengguna. Akses dan keterampilan. Penerapan *e-government* haruslah dilakukan sedemikian rupa sehingga para pengguna potensial *e-government* bisa betul-betul memanfaatkannya secara mudah dalam hal waktu, biaya dan usaha. Solusi-solusi imajinatif bagi peningkatan level "kemudahan penggunaan" ini haruslah menjadi bagian dari setiap rencana pengembangan *e-government*. Solusi-solusi tersebut harus mempertimbangkan, namun sekaligus mentransendensi, tingkat akses dan keterampilan individu.

Privasi dan keamanan. Faktor keamanan dan privasi—apapun pen- definisiannya secara kultural—haruslah ditegaskan sejak awal secara terbuka dan ditangani secara pro-

fesional. Publik dibatasi untuk tidak melanggar wilayah privasi dan rahasia ini dan setiap berita (bahkan yang bersifat informal) harus dibatasi agar tidak menjadi sebuah kemunduran yang besar yang memiliki konsekuensi-konsekuensi jangka panjang.

## 6. Dibutuhkan Perilaku Inovatif

Seperti kita ketahui, di dalam desakan masyarakat akan pelayanan publik yang baik, proses pembangunan yang mengharuskan keterlibatan pemerintah, masyarakat dan sinergy dunia luar. Penerapan *e-government* paling baik jika dilakukan dalam bidang-bidang yang dianggap sebagai terkait erat dengan prioritas kebutuhan-kebutuhan pembangunan oleh masyarakat. Alasan lain mengapa harus inovatif ialah tuntutan efisiensi dan efektivitas sebagai kriteria kunci sukses pemerintahan.

Namun harus diakui banyak masalah terjadi kalau IT diterapkan setengah setanah seperti yang kita lihat bahwa kemampuan pemerintah untuk menggunakan IT dalam gerak kerjanya dibatasi oleh kondisi ketersediaan pendanaan (awal). Bahkan operasi awal proyek percontohan *e-government* harus dimulai dengan pemahaman yang baik mengenai biaya yang dibutuhkan dan dengan menjamin pendanaan setelah dilakukan analisis yang seksama terhadap biaya penerapan. Manakala mungkin dan layak, pendanaan tersebut harus dipandang sebagai sebuah investasi bisnis dan bisa diharapkan akan menghasilkan kembalian.

## 7. Penutup

Menurut hemat kita, upaya dalam rangka untuk memperbaiki birokrasi kita, baik sistem birokrasi, pembenahan personel maupun budaya yang melingkupinya, dan aplikasi IT dalam birokrasi memang penting. Cepat atau lambat Indonesia akan mengejar efisiensi dan produktivitas pelayanan publiknya sesuai dengan *demand* masyarakat sekitarnya. Dengan kata lain fasilitasi *e-government* di tingkat pusat dan propinsi di Indonesia memang perlu mendapat dukungan yang pantas.

Pengalaman banyak negara mengisyaratkan, bahwa apabila dalam periode yang terlalu panjang, suatu birokrasi tak kunjung menampilkan kesungguhannya termasuk dalam peningkatan pelayanan publiknya maka *trust* kepada pemerintah akan turun dan pemerintah akan selalu tertinggal dalam memperbaiki diri.

Di Indonesia, pembenahan birokrasi biasanya dilakukan melalui pendekatan *incremental*,-- perubahan yang sedikit demi sedikit--, dengan harapan --antara lain-- agar didapatkan perubahan yang terencana (*guided development*). Demikian pula introduksi IT dalam pemerintahan akan menyertai pembenahan peningkatan mutu pelayanan. Terlalu tingginya nafsu untuk mentransformasi birokrasi tradisional dengan modernitas akan bisa berakibat ongkos sosial politik yang terlalu mahal, misalnya robohnya berupa jaminan kelanjutan tersedianya lapangan kerja dalam pemerin-

tahan yang tak tergantikan oleh mesin.

Tapi, masalahnya ialah, transformasi semangat pemerintahan modern dengan menggunakan teknologi komunikasi dan informasi ke dalam kalangan birokrasi, tidaklah simple. Ia akan menghadapi berbagai pintu-pintu (*barier*) antara lain, berupa pertanyaan berikut ini.

Pertama; Mulai dari manakah transformasi itu dilakukan? Sebab pada prakteknya nanti, orang akan dihadapkan pilihan-pilihan yang beragam. Sebab adalah sulit mentransformasi ide itu pada semua level birokrasi, Desa/Kelurahan, Kecamatan, Kabupaten/Kotamadya, level Propinsi, level Pusat atau keseluruhan secara berbarengan. Dan, pilihan-pilihan *starting point* itu akan membawa konsekuensi-konsekuensi sendiri. Pilihan harus dimulai secara berbarengan, umpamanya, membawa konsekuensi: mudah diucapkan, sulit dilaksanakan, karena mekanisme evaluasi jadi bias.

Kedua; Oleh siapakah atau lembaga apakah yang bertanggung jawab sebagai pelaksana dalam kaitan transformasi jiwa wirausaha ini ke dalam sistem birokrasi? Sebab selama ini, instansi yang terdekat dengan tugas pembenahan, semisal Depdagri, Menkominfo, Lembaga Administrasi Negara (LAN), Kementerian Negara Peningkatan Aparatur Negara, atau Bahkan induk-induk departemen belum tampak secara institusional mengagen-

dakan transformasi jiwa entrepreneur ini sebagaimana yang diidealkan dan diangankan banyak orang. Walaupun, dimeja-meja diskusi mereka menyetujui ide ini.

Ketiga; Sudah adakah atau apa sajakah isi (*content*) dari proses transformasi itu, yang dapat dijadikan bahan rujukan spesifik dari proses dalam birokrasi kita? Persoalan yang muncul kemudian adalah, belum adanya mekanisme transformasi inovasi dan IT ini dalam sistem kelembagaan pemerintahan di mana mereka bekerja. Jadi justru tatar-

an sistemnya yang belum siap menerima usulan ini.

Masuknya jenis-jenis tugas-tugas baru dalam pemerintahan; yaitu industrialisasi, perdagangan antar negara, investasi asing, pengelolaan bantuan luar negeri, hal-hal baru yang berkaitan dengan otonomi daerah, mengharuskan pejabat di daerah bekerja dengan kemampuan yang optimal. Apabila prasyarat di atas dapat terpenuhi maka harapan akan Peningkatan pelayanan publik akan dapat ditingkatkan dalam waktu yang cepat.



### Daftar Pustaka

<http://www.worldbank.org/data/countryclass/countryclass.html>. *Kapabilitas Untuk Menggunakan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Yang Modern.*"

Said, Mas'ud M. 2005. *Arah Baru Otonomi Daerah Di Indonesia*. Malang: UMM Press.

\_\_\_\_\_. 2003. *'New Directions of Decentralisation: Change Brought by the New Decentralisation Initiatives'* Paper Presented at Seminar on Indonesia Next, hosted by the Indonesian Students Association, Flinders University, 31 May-1 June.

dakan transformasi jiwa entrepreneur ini sebagaimana yang diidealkan dan diangankan banyak orang. Walaupun, dimeja-meja diskusi mereka menyetujui ide ini.

Ketiga; Sudah adakah atau apa sajakah isi (*content*) dari proses tranformasi itu, yang dapat dijadikan bahan rujukan spesifik dari proses dalam birokrasi kita? Persoalan yang muncul kemudian adalah, belum adanya me-kanisme transformasi inovasi dan IT ini dalam sistem kelembagaan pemerintahan di mana mereka bekerja. Jadi justru tatar-

an sistemnya yang belum siap menerima usulan ini.

Masuknya jenis-jenis tugas-tugas baru dalam pemerintahan; yaitu industrialisasi, perdagangan antar negara, investasi asing, pengelolaan bantuan luar negeri, hal-hal baru yang berkaitan dengan otonomi daerah, mengharuskan pejabat di daerah bekerja dengan kemampuan yang optimal. Apabila prasyarat di atas dapat terpenuhi maka harapan akan Peningkatan pelayanan publik akan dapat ditingkatkan dalam waktu yang cepat.

### Daftar Pustaka

<http://www.worldbank.org/data/countryclass/countryclass.html>. *Kapabilitas Untuk Menggunakan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Yang Modern.*"

Said, Mas'ud M. 2005. *Arah Baru Otonomi Daerah Di Indonesia*. Malang: UMM Press.

\_\_\_\_\_. 2003. 'New Directions of Decentralisation: Change Brought by the New Decentralisation Initiatives' Paper Presented at Seminar on Indonesia Next, hosted by the Indonesian Students Association, Flinders University, 31 May-1 June.

United Nations. 2003. "*E-Government at the Crossroads*", World Public Sector Report 2003. New York: Department of Economic and Social Affairs.

*www.whatis.com*. "*Kategorisasi Kelompok Pendapatan Bersumber Dari Bank Dunia*."

