PERCEPATAN IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* DI KOTA BANJAR

ACCELERATION OF E-GOVERNMENT IMPLEMENTATION IN CITY OF BANJAR

Diana Sari
Balai Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Penelitian Komunikasi dan Informatika Bandung
Kementerian Komunikasi dan Informatika
Jl. Pajajaran No. 88, Bandung
E-mail : dian010@kominfo.go.id

Naskah diterima tanggal 22 November 2018, direvisi tanggal 19 Desember 2018, disetujui tanggal 19 Desember 2018

Abstract

The implementation of e-government in West Java is already underway, several regions are considered successful, but there are still many cities/districts in West Java that still need attention, including the City of Banjar. This research was conducted to map the description of the implementation of e-government in Banjar City and the formulation of optimizations that can be encouraged to accelerate the implementation of e-government in Banjar City with an actor approach in the implementation of e-government. The research method is carried out with a qualitative approach by mapping the description from the dimensions of governance, infrastructure, and services. Forcefield analysis is carried out to encourage the strengthening of each dimension/aspect, and formulate an optimization formulation of the acceleration of e-government implementation in Banjar City. There are a number of things that can be of concern to accelerate implementation, including from the dimensions of governance, infrastructure and services by encouraging the acceleration of legal and policies related to e-government at the city level, standards, encouraging data integration, services according to main tasks and functions and inventory so and services do not overlap and ensure connectivity and interoperability of services can be appropriate.

Keywords : e-government, Banjar City, ICT, services, dimensions

Abstrak

Implementasi e-government di Jawa Barat sudah berjalan, ada beberapa daerah yang dinilai berhasil, tetapi masih banyak beberapa kota/kabupaten di Jawa Barat yang masih membutuhkan perhatian, diantaranya adalah Kota Banjar. Penelitian ini dilakukan untuk memetakan gambaran implementasi e-government di Kota Banjar serta formulasi optimasi yang dapat didorong untuk mempercepat implementasi e-government di Kota Banjar dengan pendekatan pelaku dalam implementasi e-government. Metode penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif dengan memetakan gambaran implementasi dari dimensi tata kelola, infrastruktur dan layanan. Analisis force field dilakukan untuk mendorong penguatan dari masing-masing dimensi/aspek, serta merumuskan formulasi optimasi percepatan implementasi e-government di Kota Banjar. Ada beberapa hal yang dapat menjadi perhatian untuk mempercepat implementasi diantaranya dari dimensi tata kelola, infrastruktur dan layanan dengan mendorong percepatan payung hukum dan kebijakan terkait e-government di level kota, standar, mendorong integrasi data, layanan sesuai tugas pokok dan fungsi serta inventarisasi agar infrastruktur dan layanan tidak tumpang tindih serta menjamin konektivitas dan interperobilitas layanan dapat sesuai.

Kata Kunci : *e-government,* Kota Banjar, TIK, layanan, dimensi

PENDAHULUAN

Perkembangan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) mendorong implementasi TIK di berbagai sektor kehidupan, baik pada individu, dunia bisnis, dan juga di pemerintahan. Bagi pemerintahan, tersedianya informasi, kemudahan layanan yang berkualitas, profesional, transparan, dan bertanggung jawab dalam pelayanan publik kepada masyarakat merupakan sebuah keharusan dan akan meningkatkan kinerja pemerintahan (Weerakkody dkk., 2012; Chen dkk., 2006).

Pemenuhan layanan pemerintahan untuk publik membutuhkan perhatian dari penyelenggara layanan pemerintahan. Saat ini, banyak pemerintahan daerah mendorong implementasi TIK untuk penyelenggaraan pemerintahannya. Implementasi TIK di pemerintahan didorong dengan *e-government.* International Communication Union (ITU, 2009) mendefinisikan *e-government* sebagai sistem pusat informasi yang didukung dengan perubahan dengan mendigitalkan penyampaian layanan dan proses pemerintahan yang ada disemua tingkat pemerintahan.

Menurut Bwalya & Mutula (2014), pada mulanya *e-government* berakar pada motivasi untuk mempromosikan akses informasi warga ke pemerintah melalui platform *online* kapan saja dan di mana saja. Pemahaman terpenting oleh pemerintah adalah bahwa kapan informasi dalam domain publik, warga akan terlibat di berbagai tingkatan hierarki pemerintahan dan bahwa akan ada pembentukan peningkatan kepercayaan di seluruh pemerintahan.

E-Government mengarah kepada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di pemerintahan untuk memberikan layanan publik untuk meningkatkan efektivitas manajerial dan untuk mempromosikan nilai dan mekanisme demokrasi, serta kerangka peraturan yang memfasilitasi informasi secara intensif inisiatif dan mendorong masyarakat pengetahuan (Gil-García & Luna-Reyes, 2003).

Lebih lanjut, *e-government* didefinisikan secara luas karena pemerintah sendiri memiliki banyak peran. Dengan menggunakan TIK, pemerintah berharap dapat meningkatkan kualitas layanan dan mengurangi biaya penyampaian layanan. Bahkan dapat meningkatkan keterlibatan dan kepercayaan publik, serta meningkatkan kinerja pelayanan publik (Kim, 2005; Hernikawati, Dewi; Sensuse, 2016). Dengan demikian, penerapan *e-government* menjadi bagian integral dari upaya mereformasi birokrasi dan menciptakan pemerintahan yang baik.

Di Indonesia sendiri, implementasi *e-government* dipayungi melalui Instruksi Presiden (Inpres) No. 3 tahun 2003 (Presiden Republik Indonesia, 2003) tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government*. Secara khusus tujuan pengembangan *e-government* di Indonesia meliputi: (1) pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik; (2) pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

Implementasi *e-government* sudah banyak dilakukan di negara maju dan berkembang, namun terdapat perbedaan utama implementasi *e-government* yang sudah dilakukan, diantaranya dari sisi sejarah dan budaya, staf teknis yang menangani, infrastruktur, mayarakat, serta aparatur sipil negara (Chen dkk., 2006). Sebagian besar strategi dan rencana implementasi pengembangan *e-government* di negara-negara maju berdasarkan teori dan pengalaman (Huang, D'Ambra & Bhalla dalam Chen dkk., 2006).

Tekanan dan permintaan dari warga untuk menyediakan layanan e-government secara online, mendorong banyak negara berkembang tidak ada pilihan dan langsung mengimplementasi e-government dengan mengikuti strategi pengembangan e-government yang diusulkan dan dilaksanakan di negara-negara lainnya. Namun karena beberapa perbedaan substansi perkembangan teknologi dan sosial dalam aspek kunci e-government terkait kondisi negara maju dan berkembang

menyebabkan strategi dan pengalaman yang diperoleh negara berkembang tidak berlaku seperti pada negara maju (Kumar, Mukerji, Butt, & Persaud, 2007; Bwalya & Mutula, 2014; Weerakkody dkk., 2012). Negara-negara maju pada umumnya sudah memiliki pemahaman yang baik dari teknologi yang digunakan, bahkan mau berinvestasi besar untuk implementasi e-government dengan konsep dan pemahaman yang sama antar elemen di pemerintahannya

Di Indonesia sendiri, upaya implementasi dan pengembangan *e-government* sedang dan terus berjalan, namun belum dioptimalisasi (Napitupulu, Sensuse, & Sucahyo, 2017). walaupun ada beberapa daerah yang menunjukkan kinerja pengembangan *e-government* yang baik, sementara ada daerah yang masih memahami penerapan *e-government* sebatas membangun *website*. Beberapa hambatan dan tantangan pengembangan *e-government* di Indonesia diantaranya terkait isu standarisasi, infrastruktur, SDM, kepemimpinan dan budaya organisasi, dan literasi masyarakat (Silalahi, Napitupulu, & Patria, 2015).

Menurut Simangunsong (2010) dan Silalahi, dkk. (2015), secara kuantitatif perkembangan *e-government* di Indonesia memang sudah menunjukkan perkembangan yang cukup berarti, hal ini juga dapat dilihat dari perkembangan pemeringkatan *e-government* Indonesia (PeGI) tetapi secara kualitatif masih belum memadai, khususnya dalam peningkatan layanan publik. Implementasi *e-government* hanya sekedar pemenuhan terhadap kebijakan tersebut tanpa disertai dengan kualitas. Dari segi kuantitas maupun kualitas masih diperlukan penyempurnaan pengembangan *e-government* terutama dari segi infrastruktur, SDM, aplikasi, regulasi serta sosialisasi di internal pemerintah dan masyarakat sebagai pengguna.

Perkembangan *e-government* di Indonesia untuk daerah-daerah yang berhasil mengimplementasi didukung oleh pemahaman *ctitical factor success* (CSF) dalam memahami faktor kunci dalam proses bisnis *e-government* (Napitupulu, 2015). Bahkan organisasi yang melakukan identifikasi CSF berdasarkan metode peninjauan sistematis yang dipetakan ke dalam untuk mengidentifikasi masalah informasi, teknologi, proses, tujuan, kepegawaian & keterampilan, manajemen & struktur serta hal lainnya terkait *e-government* memiliki potensi yang lebih baik dalam implementasinya (Napitupulu dkk., 2017).

Provinsi Jawa Barat termasuk salah satu provinsi dengan ranking PeGI yang tinggi, menduduki peringkat kedua secara nasional (Kementerian Kominfo, 2015). Peringkat ini secara akumulasi didukung oleh beberapa kota/kabupaten yang dinilai berhasil, tetapi masih banyak beberapa kota/kabupaten di Jawa Barat yang masih membutuhkan upaya penguatan dalam implementasi *e-government*, utamanya untuk kota/kabupaten yang belum lama berdiri diantaranya Kota Banjar yang berada di perbatasan Jawa Barat dan Jawa Tengah (Diskominfo Provinsi Jabar, 2017).

Sebagai kota yang terletak di perbatasan, Kota Banjar termasuk ke dalam rencana pengembangan regional Pemprov Jabar, yang memiliki potensi sebagai daerah perlintasan arus barang dan manusia antar provinsi di selatan Pulau Jawa. Secara umum, terdapat beberapa isu dan tantangan untuk wilayah Jawa Barat sendiri diantaranya pada manusia, proses, produk, partner dan pola dalam implementasi *e-government* (Diskominfo Provinsi Jabar, 2017).

Sejauh ini, implementasi *e-government* di Jawa Barat khususnya untuk layanan masih berjalan parsial, inisiasi program dan layanan publik dari pusat maupun dari daerah terkait *e-government* secara umum dapat berjalan namun agak lambat. Instrumen-instrumen dalam pengembangan *e-government* sudah ada tetapi belum dapat berjalan optimal, oleh sebab itu perlu dikaji lebih mendalam apa yang dapat didorong untuk mempercepat *e-governmet.*

Melalui penelitian ini dilakukan pemetaan gambaran implementasi *e-government* di Kota Banjar serta formulasi optimasi yang dapat mempercepat implementasi *e-government* di Kota Banjar. Dengan mengetahui gambaran *e-*

government yang sedang berlangsung di Kota Banjar diharapkan dapat mendorong percepatan implementasi *e-government* di Kota Banjar.

Metode Penelitian

Studi ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif melalui pemetaan gambaran implementasi *e-government* di Kota Banjar dengan sintesis pendekatan domain tata kelola, infrastruktur dan layanan mengacu kepada arsitektur teknologi informasi dan komunikasi (*High-Level* TI) dan parameter utama dalam PeGI (Puslitbang PPI, 2013; Kemenkominfo, 2014). Proses ini dilakukan untuk mengidentifikasi gambaran internal dari masing-masing domain di Kota Banjar.

Domain tata kelola untuk mengetahui kebijakan dan rencana kebijakan terkait penyelenggaraan *e-government.* Domain infrastruktur untuk mengeskplorasi gambaran infrastruktur yang digunakan untuk menghadirkan layanan *e*-government. Serta domain layanan untuk mendapatkan gambaran mengenai layanan yang diselenggarakan dalam implementasi *e-government.*

Identifikasi dilakukan melalui wawancara dan *focus group discussion* (FGD) melibatkan para pemangku kepentingan di Kota Banjar diantaranya perangkat-perangkat daerah (PD) Kota Banjar serta perwakilan masyarakat.

Gambaran masing-masing domain digunakan untuk melakukan *force field analysis* untuk mengupayakan bagaimana *driving force* dan *restraining force* dapat mendorong percepatan implementasi *e-government.* Melalui hasil *force field analysis* diformulasikan formulasi optimasi percepatan implementasi *e-government* di Kota Banjar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kondisi Implementasi *e-Government* di Kota Banjar Saat Ini

Data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar, jumlah penduduk Kota Banjar tahun 2015 tercatat sebanyak 196.563 jiwa (Pemkot Banjar, 2017). Dalam melaksanakan administratif pemerintahannya didukung oleh perangkat daerah (PD) yang termaktub di dalam Peraturan Daerah Tahun 2016 mengenai Pembentukan dan Susunan Perangkat daerah Kota Banjar.

Pada Tabel 1 dijabarkan mengenai kondisi domain TIK Kota Banjar saat ini. Kota Banjar sedang menyiapkan diri utamanya dalam domain tata kelola yang menjadi dasar pelaksanaan implementasi TIK. Dengan adanya dasar hukum yang jelas, rencana detil akan disusun melalui *masterplan* TIK. Rencananya Pemerintah Kota Banjar akan membuat payung hukum (Perda) dalam rangka penyelenggaraan TIK di Kota Banjar dengan menyiapkan ekspansi program penyelenggaraan pemerintah berbasis TIK.

Program maupun kegiatan yang diinisiasi oleh pemerintah membutuhkan payung hukum yang jelas sehingga dapat dieksekusi oleh pelaksana dengan dasar hukum yang jelas sehingga hal ini menjadi sebuah kebutuhan dasar dalam implementasi. Bahkan menurut Silalahi dkk. (2015), dibutuhkan sosialisasi penyelenggaraan *e-government* yang riil dan ideal sehingga diperoleh pemahaman yang sama antar elemen pemerintahan.

Dari sisi perangkat daerah (PD), untuk bidang TIK dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika, bidang persandian dan bidang statistik (Diskominfo) sebagai penyelenggara urusan di level kota (Pemerintah Kota Banjar, 2016). Dengan struktur organisasi dan tata kerja (SOTK) untuk bidang internal yang khusus menangani TIK belum ada, serta sumber daya manusia (SDM) yang dirasa belum memadai.

Untuk domain infrastruktur, dari sisi jangkauan akses masih ada beberapa wilayah yang belum terlayani diantaranya Cimaranggas dan Pamarican. Pengembangan daerah perbatasan perlu memperhatikan wilayah yang

penerimaan sinyal kurang, perbatasan merupakan daerah etalase provinsi sehingga perlu dibantu wilayah dalam pengembangan TIKnya.

Untuk infrastruktur internet di masing-masing PD masih sendiri-sendiri, belum terintegrasi. PD memiliki *server* masing-masing, rencana jika sudah ada payung hukum, Diskominfo akan mengimplementasi *data centre*. *Data centre* ini termasuk pengelolaan *server-server* yang ada di PD sehingga tidak terpisah, tentunya dengan standar kemanaan informasi yang harus sesuai. Peran integrasi ini sudah mulai diinisasi Diskominfo Provinsi Jabar sebagai salah satu langkah efisiensi dan juga solusi bagi pemerintah kota/kabupaten di Jawa Barat yang belum memiliki *server* dapat menggunakan yang sudah disediakan di tingkat Provinsi (Diskominfo Provinsi Jabar, 2017).

Secara umum, layanan *e-government* terdiri dari layanan antar pemerintahan (G2G), layanan kepada masyarakat (G2C), layanan kepada pelaku bisnis (G2B), dan layanan untuk aparat pemerintahan (G2E) (ITU, 2009).

Tabel 1. Kondisi Domain TIK Implementasi *e-Government* di Kota Banjar

Kondisi Domain TIK Kota Banjar		
Tata Kelola	**Infrastruktur**	**Layanan**
Organisasi TIK : a) Sudah ada struktur organisasi yang efektif (Organisasi yang mengelola TIK disusun berdasarkan Peraturan Daerah Kota Banjar Tahun 2016 mengenai pembentukan dan susunan perangkat darah), berdasarkan Perda tersebut terdapat Perumpunan Dinas Tipe C, Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika, bidang persandian dan bidang statistik; b) Struktur Organisasi masih mengikuti SOTK, bagian yang menangani khusus TIK saat ini belum ada, SDM belum memadai;	**Jangkauan akses (*coverage*): Infrastruktur Telekomunikasi**: Kota Banjar sudah terpasang 62 unit menara telekomunikasi dari berbagai penyelenggara telekomunikasi tetapi masih ada beberapa wilayah yang masih belum terlayani contoh : Wilayah perbatasan : Cimaranggas, Pamarican. **Infrastruktur Internet:** Perangkat Daerah (PD) beli jasa internet masing-masing, belum terintegrasi. Rencananya di tahun 2018, yang pertama akan menyediakan internet untuk perangkat daerah (konsepnya akan dibuat, ditawarkan dulu, tidak semua tetapi beberapa PD dulu) menggunakan layanan internet dari yang Diskominfo sediakan, akan dihitung, jika layanan internet disediakan sendiri dibandingkan dengan belanja sendiri	**Gambaran Layanan :** a) Banjar sudah memiliki aplikasi, salah satunya aplikasi untuk perencanaan (SIMDA). Di tahun ini berdasarkan usulan-usulan masyarakat, dari tingkat paling bawah, desa, lurah, kecamatan. b) Untuk bidang pengelolaan keuangan daerah kerjasama dengan BPKP sudah memiliki SIMDA keuangan, masing-masing PD punya *tower* untuk *link*, dan barang dan jasa *underline* dari LPSE Provinsi Jawa Barat.
Kebijakan : Wujud kebijakannya Perda terbentuknya Diskominfo, untuk membantu tupoksi di bidang IT	**Infrastruktur DC :** Untuk infrastruktur Diskominfo sendiri, sedang menyiapkan kantor/gedung yang memadai untuk penanganan TIK di Kota Banjar, *server-server* belum tersedia.	**Rencana Layanan ke depan** Rencananya aplikasi yang digunakan dalam layanan publik dapat diintegrasikan dalam satu sistem untuk efisiensi melalui semua perangkat yang ada, baik itu untuk masyarakat dan apapun itu layanannya.
Kebijakan : Menyelesaikan standar pelayanan minimal dari pemerintah pusat yang diamanatkan ke Diskominfo Kota/Kab dalam hal melaksanakan tugas pokok dan fungsinya yang utama	**Gambaran Infrastruktur di PD :** PD memiliki *server* masing-masing, rencana jika sudah ada payung hukum, Diskominfo akan implementasi *data centre*. *Data centre* ini termasuk pengelolaan *server-server* yang ada di PD sehingga tidak terpisah, tentunya dengan standar kemanaan informasi yang harus sesuai.	**Gambaran Layanan Lain :** Untuk perencanaan pembangunan dengan sistem program aplikasi terpadu RKPD Online dan Manajemen Anggaran (PATROMAN)
Kebijakan : Rencana membuat payung hukum (Perda) dalam rangka penyelenggaraan TIK di Kota Banjar dengan menyiapkan ekspansi program penyelenggaraan pemerintah berbasis TIK	Langkah awal, tahun depan menyiapkan kantor didalamnya untuk pengelolaan secara menyeluruh yang mengarah ke *smart government.*	**Gambaran Layanan di PD :** Ada beberapa dinas yang aplikasi sudah *given* dari pusat, misal untuk sistem data kependudukan berdasarkan NIK. Sistem sudah *online.*
Masterplan TIK : *Masterplan* rencana disiapkan tahun 2018 (Jika Perda sudah selesai), akan membuat rencana induk TIK untuk 5 tahun, dalam jangka waktu 5 tahun itu akan menyiapakan infrastruktur, sarana prasarana TI	-	**Gambaran Layanan di PD :** Sistem informasi di beberapa dinas sudah ada, ada beberapa tidak secara langsung dengan pelayanan masyarakat. Contoh Dinkes : Sudah ada 18 item yang terkait dengan sistem-sistem informasi kesehatan baik itu yang itu intinya tentang ekspose, pengadaan, dll

Sumber : Olahan Data Peneliti, 2017

Di Kota Banjar, beberapa PD sudah memiliki aplikasi/layanan, baik yang sudah terintegrasi dari pusat dan masing-masing PD. Diantaranya aplikasi untuk perencanaan (SIMDA), sistem program aplikasi terpadu RKPD Online dan Manajemen Anggaran (PATROMAN). Ada beberapa PD yang aplikasinya sudah *given* dari pusat, misal untuk sistem data kependudukan berdasarkan NIK, sistem informasi di bidang kesehatan, sistem informasi kependidikan. Layanan yang langsung ke masyarakat memang masih minim, inisiasi awal implementasi sudah cukup banyak mengarah untuk layanan antar pemerintahan dalam rangka efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Dari gambaran tata kelola, infrastruktur, dan layanan di Kota Banjar sudah melakukan inisiatif untuk mengembangkan layanan berbasis TIK untuk *e-government* walaupun pengembangan masih dilakukan secara parsial.

Temuan dan Usulan Implementasi Percepatan *e-Government* di Kota Banjar

Ada beberapa hal penting yang perlu menjadi perhatian dalam pengembangan implementasi *e-government* di Kota Banjar seperti yang ditunjukkan pada Tabel 2. Untuk tata kelola, saat ini Pemkot Banjar sedang menyiapkan Perda TI dan *e-government* sehingga program/kegiatan yang terkait masih menunggu payung hukum yang jelas. Sehingga diharapkan percepatan terbitnya peraturan daerah terkait TI dan *e-government* dapat segera terlaksana. Hal ini dapat dilakukan dengan pendekatan kepada kepala daerah dalam kesempatan-kesempatan yang ada akan pentingnya *e-government.* Perlu juga melibatkan tingkat yang lebih tinggi, misalnya Diskominfo Provinsi untuk menyosialisasikan dan memberikan pemahaman implementasi *e-government* bahkan dari tingkat pusat (Silalahi dkk., 2015).

Untuk infrastruktur, usulan dari *stakeholder* mengarah untuk penggunaan intranet mulai dari internal PD dan antar PD. Rencana Diskominfo untuk menggelar jaringan internet sampai kelurahan diharapkan dapat dimanfaatkan oleh PD lainnya dalam menyelenggarakan layanannya, misalnya untuk layanan kependudukan. Selain itu, PD di Kota Banjar merasa membutuhkan satu data yang *update*, semua data dikelola dalam satu wadah, sehingga data tidak berceceran dan selalu *update.* Tentunya hal ini memerlukan koordinasi semua pihak untuk mengelola data tersebut.

Penggelaran infrastruktur dan integrasi data dan aplikasi juga dilakukan oleh salah satu kota yang dianggap berhasil dalam implementasi *e-government* yaitu Kota Bogor, Kota Cimahi (Napitupulu, 2015; Diskominfo Provinsi Jabar, 2017). Hal ini didorong oleh meningkatnya keamanan informasi dalam pengelolaan *e-government*.

Untuk layanan, ada beberapa PD dirasa saat ini karena ada banyak aplikasi yang perlu diisi padahal data yang diisikan sama antara satu dan yang lainnya mengakibatkan menjadi tidak efektif, padahal dengan layanan yang terintegrasi, seharusnya data yang diminta dapat diambil dari layanan yang lain. Hal inilah yang disadari oleh PD-PD yang ada sehingga mereka berharap, ada arah untuk integrasi khususnya untuk data-data yang dibutuhkan pengambil kebijakan.

Contoh kasus masih ada permasalahan dalam sumber data kependudukan yang dijadikan referensi untuk menggulirkan program/kegiatan. Seharusnya menurut PD-PD perlu ada arah sistem kependudukan berbasis NIK menjadi dasar sharing data, serta melakukan *endorsement* dengan dinas/lembaga untuk pemanfaatan data kependudukan khusunya dalam menggulirkan kebijakan, perencanaan program/kegiatan pemerintah agar data yang diperoleh *update.* Arah satu data ini juga sudah diinisiasi Pemprov Jabar dengan peraturan satu data pembangunan (Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat, 2012).

Tabel 2. Temuan dan Usulan Implementasi Percepatan *e-Government* di Kota Banjar

Temuan	Usulan
Tata Kelola : a)Pengembangan daerah perbatasan dengan memperhatikan wilayah yang penerimaan sinyal kurang, perbatasan daerah etalase Provinsi sehingga dalam implementasi dibantu dalam pengembangan TIKnya, contohnya : Wilayah perbatasan : Cimaranggas, Pamarican. b)Untuk tata kelola menyiapkan Perda TI dan *E-Government*. Kesiapan Diskominfo (infrastrukturnya) sedang menyiapkan gedung, *server-server* belum tersedia. Untuk Kota Banjar masih ada beberapa titik yang *blank spot.*	**Tata Kelola :** a)*Endorse* ke kepala daerah perlu dilakukan, dalam kesempatan-kesempatan yang ada, sehingga percepatan *e-government* dapat terwujud; d) Provinsi Jabar melaksanakan sosialisasi sistem pelayanan *online* (sipolin), jika ini bisa men*trigger*, menjembatani dari Diskominfo, bahwa sipolin ini bisa terintegrasi dengan dukcapil terhadap data kependudukan, sehingga ketika ada permasalahan-permasalahan seperti samsat, pelayanan akan dapat lebih baik lagi; e) Mengusulkan perangkat daerah untuk peningkatan dalam pengelolaan *e-government* kompetensinya sesuai, penganggaran dan komitmen pimpinan di daerah
Infrastruktur : Rencana Diskominfo untuk jaringan internet sampai kelurahan, kondisi ini diharapkan dapat dimanfaatkan PD lain untuk melancarkan sistem layanan yang tingkat kelurahan. Contoh: untuk membuat akte, diharapkan dengan dokumen dapat discan, kirim, dan diverifikasi Disdukcapil.	**Infrastruktur :** a) Untuk intranet, mulai dari antar dinas/PD ; b)Ada satu data yang *update*, semua data dikelola dalam satu wadah, sebaiknya data itu tidak berceceran dan *update.* Ini memerlukan koordinasi semua pihak untuk mengelola data tersebut;
Layanan : a)Permasalahannya yang sering terjadi : saat menginput data, mengetik ulang, tidak terintegrasi dengan PD terkait, dan sering kehilangan arsip data. Usulan dengan *online* dengan berbasis *cloud computing*, hal ini bisa diterapkan secara nasional; b)Masih ada permasalahan dalam sumber data kependudukan yang dijadikan referensi untuk menggulirkan dana program (contoh Pogram Kemensos dimana data kependudukan yang digunakan belum *update*)	**Layanan :** a)Arahnya dengan sistem kependudukan berbasis NIK menjadi dasar sharing data, *endorsement* dengan dinas/lembaga untuk pemanfaatan data kependudukan, mekanisme dengan MoU. Kedepannya harus berkelanjutan dengan dinas lain, contoh : dengan Samsat, RS, Puskesmas; b)Pemprov Jabar dan pusat dapat memberikan sistem aplikasi pelayanan publik yang gratis atau mengadopsi aplikasi-aplikasi yang sudah ada. Contoh kasus : layanan e-kelurahan

Sumber : Olahan Data Peneliti, 2017

Untuk menyusun rekomendasi kebijakan yang mendorong daerah untuk mempercepat implementasi *e-government* dilakukan *force field analysis* untuk memetakan kekuatan dan arah perubahan yang diperlukan. Pemetaan temuan dan usulan terhadap tiga aspek yang menjadi perhatian yaitu tata kelola, infrastruktur, dan layanan ada beberapa prioritas yang perlu upaya intervensi *force field analysis*.

Dari sisi tata kelola (Gambar 1), perlu didukung dengan melalui kebijakan dengan payung hukum yang jelas. Dari pengalaman yang dirasakan pelaku di daerah, inisatif TIK *top down* dinilai cukup efektif mengoptimalkan pelayanan berbasis TIK untuk koordinasi seperti sistem NIK, Dapodik, namun memerlukan kapasitas pemerintah pusat yang tinggi untuk pengendalian dan monitoring sehingga ada usulan untuk membuat level koordinasi dapat berjenjang dengan mengefektifkan fungsi Provinsi sebagai satu perwakilan. Untuk itu antara Provinsi dan daerah perlu koordinasi yang kuat, melalui pendekatan-pendekatan dan kewenangan yang dapat didiskusikan bersama.

Pencapaian program-program memerlukan anggaran dan prioritas dari daerah, sehingga perlu ada perubahan untuk mendorong *e-leadership* dalam artian komitmen pemerintah dapat menjadi pendorong positif dalam pencapaian tata kelola yang efektif.

Mendorong penguatan kapasitas SDM menjadi hal penting untuk mendorong penguatan pencapaian semua aspek, usulan dari beberapa daerah untuk pengembangan insiatif TIK dibutuhkan SDM yang dapat memiliki integritas dan kompetensi yang sesuai sehingga dibutuhkan apresiasi yang layak juga untuk penempatan SDM tersebut.

Kondisi pendampingan dan sosialisasi baik langsung dari pemerintah pusat, maupun dari Provinsi yang sudah dilakukan perlu ditingkatkan baik untuk PD-PD yang membutuhkan, utamanya PD yang berada pada tupoksi dalam mengawal pengembangan TIK, dan untuk PD-PD yang melakukan pengembangan layanan berdasarkan tugas pokok dan fungsi mereka.

Kondisi pendampingan dan sosialisasi baik langsung dari pemerintah pusat, maupun dari Provinsi yang sudah dilakukan perlu ditingkatkan baik untuk PD-PD yang membutuhkan, utamanya PD yang berada pada tupoksi dalam mengawal pengembangan TIK, dan untuk PD-PD yang melakukan pengembangan layanan berdasarkan tugas pokok dan fungsi mereka.

Gambar 1. Diagram *Force Field* Aspek Tata Kelola Kota Banjar (Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2017)

Implementasi *e-government* mengarahkan kepada pencapaian layanan pemerintah yang efektif dan efisien melalui pemanfaatan TIK. Untuk Kota Banjar dari aspek infrastruktur (Gambar 2), misalnya untuk *server* data masih terpisah-pisah. Masing-masing PD memiliki data *server* masing-masing bahkan ada yang memiliki *data centre*. Berdasarkan informasi, hal ini terkait dengan kemampuan memberikan kepastian dan pengawalan dalam pengembangan TIK yang terpusat dan tujuannya. Selain itu walaupun sudah ada peningkatan keamanan informasi belum dapat menjadi suatu hal yang dapat memastikan tingkat kepercayaan *stakeholder* untuk dapat terlibat.

Gambar 2. Diagram *Force Field* Aspek Infrastruktur (Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2017)

Dorongan untuk konektivitas antar PD dan level lainnya menjadi pendorong yang perlu diarahkan sehingga implementasi pengembangan TIK di daerah dapat terlaksana. Bahkan terdapat usulan intranet, mulai dari antar dinas/PD, sampai cakupan wilayahnya, dan diusulkan pengaturan internet publik dapat langsung diarahkan sesuai kebutuhan di daerah saja.

Sementara dari aspek layanan (Gambar 3), PD-PD di Kota Banjar melakukan pengembangan layanan sesuai dengan tupoksi PD tersebut. Tetapi yang membutuhkan perubahan arah adalah terkadang layanan yang dibuat ada yang fungsinya sama sehingga seharusnya untuk layanan seperti ini dapat digunakan secara umum (dapat digunakan oleh PD lainnya), misalnya untuk layanan kepegawaian, layanan keuangan, dsb.

Terkait hal tersebut, dibutuhkan inventarisasi mengenai pengembangan layanan yang ada di Kota Banjar, kemudian melakukan penyesuaian dan mengategorisasi jenis layanan, untuk layanan yang fungsinya sama ke depan tidak perlu dibuat kembali, tetapi dapat diadopsi dari yang sudah ada atau jika ingin mengembangkan dapat melakukan pengembangan dengan basis yang sudah ada.

Sementara layanan dengan standar yang masih berbeda-beda perlu diarahkan untuk dapat dijembatani dengan *platform* yang sama, dan ke depannya diarahkan melalui SOP yang sesuai untuk pengembangan layanan TIK.

Inisiasi untuk integrasi data sudah dilakukan beberapa PD, dorongan ini diperkuat karena kondisi data yang berceceran sehingga menyulitkan untuk mendapat data dan informasi dengan cepat, apalagi untuk mengambil keputusan dengan cepat. Sehingga diusulkan ada satu wadah untuk data dari daerah untuk memudahkan mendapatkan informasi dan pengambilan keputusan. Hal ini sejalan dengan insiasi yang sudah dilakukan oleh Pemerintah Provinsi yang sudah mengeluarkan kebijakan untuk ke arah *one data* melalui Perda (Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat, 2012).

Belum ada layanan yang terhubung/kerjasama dengan pemanfaatan data kependudukan nomor induk kependudukan (NIK) sebagai *single identity* dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (disdukcapil), sehingga perlu dorongan yang kuat untuk penggunaan NIK sebagai *single identity* untuk data kependudukan.

Dorongan-dorongan untuk pengembangan layanan yang sudah dilakukan pemerintah dan juga mekanisme dalam melakukan implementasi, misalnya untuk penggunaan aplikasi bersama, *sharing data*, dsb. perlu didorong dengan mekanisme koordinasi dan kerjasama yang jelas, diantaranya MoU antara disdukcapil dengan dinas lainnya, mekanisme adopsi aplikasi untuk layanan yang bersifat umum.

Gambar 3. Diagram *Force Field* Aspek Layanan (Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2017)

Formulasi Optimasi Percepatan Implementasi *e-Government* di Kota Banjar

Pemetaan melalui *force field analysis* untuk menentukan dorongan positif yang perlu diperkuat, dorongan negatif yang perlu dilemahkan (Tabel 3). Hasil analisis dipetakan diantaranya yaitu langkah pelemahan dorongan negatif, yaitu dengan penguatan inisiatif *e-government* melalui pemerataan infrastruktur dan konektivitas di Kota Banjar, utamanya dalam melakukan layanan publik dengan konektivitas antar PD.

Penyediaan kebijakan yang tearah akan memberikan kepastian bagi PD dalam melakukan implementasi *e-government,* untuk itu perlu dilakukan upaya dalam percepatan payung hukum dalam bentuk Perda terkait implementasi TIK dan *e-government* di Kota Banjar. Dalam Napitupulu dkk. (2017), kebijakan tata kelola *e-government* merupakan salah satu CSF yang penting bagi elemen di daerah untuk implementasi.

Pelemahan dorongan negatif yang datang dari ego sektoral, diharapkan dapat diselesaikan dengan pemahaman dan mekanisme yang jelas antara PD yang terlibat agar dapat bersama-sama mengimplementasikan *e-government* sehingga perlu ada SOP yang jelas, bukan hanya yang mengatur antara dinas, tetapi juga SOP yang mengatur dalam penyediaan dan pengembangan aplikasi (layanan) dengan TIK, diharapkan dapat dihadirkan interperobilitas antar layanan walaupun berbeda *platform* untuk aplikasi yang sudah dikembangkan, sementara untuk aplikasi yang sedang dan akan dikembangkan dibuat SOP yang mengarah kepada *platform* yang sama.

Tabel 3. Formulasi Optimasi Implementasi Percepatan *e-Government* di Kota Banjar

Penguatan Dorongan Positif		Pelemahan Dorongan Negatif	
e-leadership	Pemahaman kepala daerah dan DPRD	Penguatan insiatif *government*	Pemerataan infrastruktur, konektivitas
Anggaran dan Prioritas	Pemahaman kepala Daerah dan DPRD serta sinergi PD	Kebijakan terarah	Menyediakan payung hukum
Koordinasi	Penguatan koordinasi berjenjang dan efektivitas peran dengan *leveling* kewenangan, mekanisme koordinasi jelas	Standar berbeda	SOP terarah dan jelas
Kapasitas SDM daerah	Pendampingan, pelatihan, apresiasi	Ego sektoral	Pemahaman dan mekanisme jelas antara PD

Sumber **:** Olahan Peneliti, 2017

Penguatan dorongan positif *e-leadership*, melalui pemahaman kepala daerah dan juga DPRD mengenai pentingnya percepatan implementasi *e-government* akan mendorong kepada terciptanya kebijakan hukum yang jelas sebagai payung hukum untuk memperkuat pelaksanaan di level Kota Banjar.

Anggaran dan prioritas yang memang diamanatkan untuk pengembangan TIK, baik itu yang dialokasikan di PD Diskominfo Kota Banjar, maupun kepada PD terkait pengembangan TIK diharapkan dapat didorong dengan sinergi antar PD agar program/kegiatan tidak saling tumpang tindih, khususnya terkait infrastruktur dan layanan. Mekanisme ini perlu diperkuat dengan Penguatan koordinasi berjenjang dan efektivitas peran dengan *leveling* kewenangan, mekanisme koordinasi antara pusat, provinsi, kota/kabupaten.

Isu SDM menjadi hal penting di Kota Banjar, perlu ada penguatan kapasitas SDM daerah khususnya pengelola TIK (*e-government*) untuk mendapatkan pelatihan maupun pendampingan, bimbingan teknis terkait implementasi *e-government.* Selanjutnya untuk membuat SDM ini tetap dapat berfungsi sesuai, perlu ada dorongan kuat untuk SDM baik berupa dorongan apresiasi maupun mekanisme untuk menjaga komitmen agar SDM bersedia

ditempatkan untuk menjalankan implementasi dalam kurun waktu tertentu.

Implementasi *e-government* tidak lepas dari peran semua aktor yang terlibat di dalam prosesnya. Sehingga peran *stakeholder* menjadi kunci penting dalam implementasi. Ada beberapa pemangku kepentingan yang terlibat di dalam implementasi di Kota Banjar, yaitu kepala daerah. Kepala daerah memiliki keterlibatan dalam pengambilan kebijakan program di daerah, sehingga diharapkan dapat mengarahkan kebijakan untuk optimasi *e-government* utamanya untuk PD. Peran ini membutuhkan pemahaman dan komitmen serta inisiatif yang perlu sejalan dengan DPRD sebagai legislatif yang mendorong terbitnya payung hukum terkait penyelenggaraan TIK dan *e-government* di skala kota. Percepatan penyediaan kebijakan dan payung hukum perlu didorong dari kedua elemen ini.

Penguatan program dan koordinasi dilakukan oleh Diskominfo kota selaku pelaksana, tidak hanya koordinasi di internal saja tetapi ikut serta dalam mengkoordinasikan di level kota, provinsi dan pusat. Sementara masing-masing PD, perlu mengoptimasi layanan untuk penguatan *e-government* sesuai dengan tupoksi masing-masing PD.

Masyarakat sebagai pengguna yang menggunakan layanan publik perlu mendapatkan sosialisasi dan diseminasi terkait layanan-layanan publik terkait *e-government*, sehingga apa yang menjadi tujuan untuk menghadirkan pemerintahan yang efektif dan efisien dapat terlaksana.

PENUTUP

Kehadiran kualitas layanan yang baik, akuntabel, transparan, efisien merupakan tujuan dari implementasi *e-government*. Insiatif dan upaya telah dilaksanakan pemerintah dalam implementasi *e-government* di Indonesia, namun belum semuanya dapat berjalan sesuai.

Kota Banjar sebagai etalase di wilayah timur Provinsi Jawa Barat sudah mengupayakan impelementasi *e-government*, tetapi ada beberapa hal yang dapat menjadi perhatian untuk mempercepat implementasi diantaranya dari dimensi tata kelola dengan mendorong percepatan payung hukum dan kebijakan terkait *e-government* di level kota sehingga dapat menjadi dasar bagi PD untuk implementasi; memperkuat koordinasi antar PD, provinsi dan pusat; peningkatan kapasitas SDM khususnya SDM TIK yang secara teknis mengimplementasi; serta komitmen dari pemerintah daerah.

Selanjutnya dari dimensi pengembangan infrastruktur, dan layanan diperlukan pedoman standar, SOP yang jelas, sehingga konektivitas dan interperobilitas layanan dapat sesuai, serta memperhatikan fungsi infrastruktur dan layanan agar tidak saling tumpang tindih.

Pada akhirnya implementasi *e-government* di Kota Banjar memerlukan dukungan dari semua pihak yang terkait, baik dari sisi pengambil kebijakan, pelaksana, dan perangkat daerah sebagai bagian implementasi serta masyarakat dan pelaku bisnis sebagai pengguna.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada informan dalam pengumpulan data serta kepada BPSDMP Kominfo Bandung yang memberikan kesempatan untuk pengumpulan data.

DAFTAR PUSTAKA

Bwalya, K. J., & Mutula, S. M. (2014). *E-Government : Implementation, Adoption and Synthesis in Developing Countries*. *De Gruyter*. https://doi.org/10.1097/00004311-200004000-00004

Chen, Y. N., Chen, H. M., Huang, W., & Ching, R. K. H. (2006). E-Government Strategies in Developed and Developing Countries: An Implementation Framework and Case Study. *Journal of Global Information Management*, *14*(1), 23–46. https://doi.org/10.4018/jgim.2006010102

Diskominfo Provinsi Jabar. (2017). Paparan Kepala Diskominfo Provinsi Jabar : Peran Integrasi e-Government menuju Smart Government.

Gil-García, J. R., & Luna-Reyes, L. F. (2003). *Towards a definition of electronic government: A comparative review*. Techno-Legal Aspects of the Information Society and New Economy: An Overview. Badajoz, Spain: Formatex.

Hernikawati, Dewi; Sensuse, D. I. (2016). *Uji Validitas Indikator–Indikator Pemeringkatan E-Government Indonesia (PeGI) Tingkat Provinsi Dengan Analisis Faktor*. Jurnal Penelitian Pos Dan Informatika, *6*(1), 1–18. https://doi.org/10.17933/jppi.

ITU. (2009). Framework for e-Gov toolkit, 1–35.

Kemenkominfo. (2014). PeGI. Diakses dari https://pegi.layanan.go.id/

Kementerian Kominfo. (2015). *Buku Putih TIK*. https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004

Kim, S. (2005). F*actors affecting state government information technology employee turnover intentions.* American Review of Public Administration, 35(2), 137–156. https://doi.org/10.1177/0275074004273150

Kumar, V., Mukerji, B., Butt, I., & Persaud, A. (2007). *Factors for Successful e-Government Adoption : a Conceptual Framework, 5(1), 63–76.*

Napitupulu, D. (2015). *Kajian Faktor Sukses Implementasi E-Government, Studi Kasus: Pemerintah Kota Bogor*. Sisfo, 05(03), 229–236. https://doi.org/10.24089/j.sisfo.2015.03.009

Napitupulu, D., Sensuse, D. I., & Sucahyo, Y. G. (2017). *Sosio-Technical Factors of E-Government Implementation, (September), 19–21.*

Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat. *Peraturan Daerah Nomor 24 Tahun 2012 Tentang Satu Data Pembangunan Jawa Barat (2012).*

Pemerintah Kota Banjar. *Peraturan Daerah Kota Banjar Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banjar (2016).*

Pemkot Banjar. (2017). Kependudukan. Diakses September 20, 2017, from https://banjarkota.go.id/kependudukan/

Presiden Republik Indonesia. (2003). Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2003. *Instruksi Presiden*, (Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik), 1–25.

Puslitbang PPI. (2013). Laporan Akhir Studi Tingkat Kematangan (Maturity) Smart City di Indonesia.

Silalahi, M., Napitupulu, D., & Patria, G. (2015). Kajian Konsep Dan Kondisi e-Government di Indonesia. *Jupiter*, *1*(1), 10–16. Diakses dari http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewarticle&article=356188

Simangunsong, J. (2010). Pengembangan E-Government Di Indonesia. *MTI-Ilmu Komputer-UI Www.Binarynow.Com*, 1–25.

Weerakkody, V., El-Haddadeh, R., Sabol, T., Ghoneim, A., & Dzupka, P. (2012). E-government implementation strategies in developed and transition economies: A comparative study. *International Journal of Information Management*, *32*(1), 66–74. https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2011.10.005