

Tantangan dan Isu-Isu E-Government Indonesia Dilihat dari Layanan untuk Masyarakat

ENDANG AMALIA¹

¹Universitas Widyatama
Email: endang.amalia@widyatama.ac.id

ABSTRAK

Setiap kementerian dan pemerintah daerah di Indonesia memiliki layanan terpisah untuk melayani warga. Tapi dengan kementerian e-government dan pemerintah daerah harus bisa lebih meningkatkan pelayanan publik bagi warga negara dan terpusat.

Dalam penelitian ini akan dianalisis mengenai tantangan dan permasalahan yang terjadi di Indonesia dari perspektif pelayanan bagi warga negara untuk menghindari ketidaknyamanan dan perihal yang tidak perlu dalam hal pindah, tinggal, belajar, bekerja, berbelanja atau sekadar bepergian ke luar negeri.

Kelompok layanan untuk warga yang dianalisis dalam penelitian ini adalah Travel, Work and Retirement, Vehicles, Residence formalities, Education and Youth, Health, Family konsumen yang dihasilkan dari penelitian ini dapat mengarahkan pemerintah untuk fokus pada peningkatan layanan publik bagi warga negara.

Kata kunci: Tantangan, Isu, Layanan Masyarakat, E-Government

ABSTRACT

Every ministry and local government in Indonesia has a separate service to serve citizens. But with the e-government ministry and local governments should be able to further improve public services for citizens and centralized. In this research will be analyzed about the challenges and problems that occur in Indonesia from the perspective of service for citizens to avoid inconvenience and unnecessary issues in terms of moving, living, studying, working, shopping or simply traveling abroad.

The service groups for citizens analyzed in this research are Travel, Work and Retirement, Vehicles, Residence formalities, Education and Youth, Health, Family consumers generated from this research can lead the government to focus on improving public services for citizens.

Keywords: Challenges, Issue, Citizen's Service, E-Government

1. PENDAHULUAN

Hampir setiap warga negara akan berurusan dengan instansi pemerintahan untuk keperluan administrasi publik. Beraneka dokumen kependudukan dan dokumen usaha, mengharuskan warga negara harus berinteraksi dengan para aparat pemerintah di berbagai lembaga. Sayangnya pelayanan yang diberikan hingga kini dinilai belum memuaskan. Keberadaan Unit Pelayanan Satu Atap (UPTSA) di tingkat pemerintah kota atau kabupaten, belum memberikan layanan yang efektif bahkan masih jauh untuk dapat dikatakan komunikatif. Pelayanan Negara terhadap warga negaranya merupakan amanat yang tercantum dalam UUD 1945 dan diperjelas kembali dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. UU Pelayanan Publik mengatur prinsip-prinsip pemerintahan yang baik agar fungsi-fungsi pemerintahan berjalan efektif. Pelayanan publik dilakukan oleh instansi pemerintahan atau koporasi untuk dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik. Beragam lembaga penyedia layanan publik milik pemerintah hendaknya berkaca dari pengalaman masa lalu, saat banyak kritikan diarahkan untuk perbaikan kualitas pelayanan publik. Lembaga-lembaga pemerintah selalu kedodoran dalam menyediakan pelayanan publik. Pengurusan KTP, Surat Izin Mengemudi (SIM), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), sulitnya memperoleh layanan pendidikan yang mudah dan bermutu, layanan kesehatan yang tidak terjangkau oleh sebagian besar masyarakat, dan sebagainya, merupakan sebagian kecil dari contoh kesemrawutan pelayanan publik oleh pemerintah. Hal tersebut tentunya bertentangan dengan semangat reformasi yang sudah berjalan selama lebih dari satu dekade. Faktor utama yang menjadi penghambat dalam pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari dua sisi, yakni birokrasi dan standar pelayanan publik. Sudah menjadi rahasia umum bahwa dalam tubuh pemerintahan negara Indonesia pada semua jenjang dan jenisnya memiliki struktur birokrasi yang panjang, gemuk, dan berbelit. Akibatnya, urusan di lembaga penyedia layanan publik menjadi berbelit-belitnya dan membutuhkan waktu yang lebih lama serta biaya tinggi. Selain itu, ketiadaan standarisasi pelayanan publik yang dapat menjadi pedoman bagi setiap aparat pemerintah adalah sisi lain yang menjadi kelemahan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang baik. Indonesia sebagai sebuah negara besar yang sedang membangun, harus menyadari jika kebutuhan pelayanan publik yang baik dan berkualitas adalah mutlak. Di era informasi, pelayanan publik menghadapi tantangan yang sangat besar. Hal ini berkaitan dengan relasi antara negara dengan pasar, negara dengan warganya, dan pasar dengan warga. Dahulu, negara memposisikan dirinya sebagai pihak yang paling dominan dalam pelayanan publik. Pasar dan warga negara mau tidak mau harus menerima kondisi pelayanan publik yang tersedia. Tidak sedikit warga negara yang merasa kecewa dengan pelayanan publik yang berpihak pada golongan tertentu, komunikasi yang dibangun oleh aparat penyedia layanan tidak ramah dan cenderung berbelit-belit (tidak efektif). Seiring dengan perkembangan jaman dan logika, kondisi pelayanan publik yang disediakan mendapat kritikan dari berbagai pihak untuk memperbaiki kualitas komunikasi dan pengelolaan pelayanannya, mengingat tidak semua warga negara dapat menikmati aksesibilitas pelayanan publik yang efektif. Padahal sebagai amanat perundangan, pelayanan publik seharusnya menyentuh semua lapisan tanpa terkecuali dan tetap menjaga etika pelayanan.

Pemerintah dapat memanfaatkan peluang dari teknologi yang digunakan dalam e-government system yaitu teknologi informasi dan komunikasi, mengingat kelak masyarakat memiliki alternatif dalam mengakses pelayanan publik secara tradisional maupun modern (Indrajit, 2002). Namun demikian, ada dua hal yang harus diperhatikan oleh pemerintah saat menerapkan e-government system, yaitu: Kebutuhan masyarakat menjadi prioritas utama

dalam pelayanan pemerintah. Pemerintah seyogyanya tidak lagi memposisikan sebagai pihak yang dominan, tetapi mempertimbangkan posisinya sebagai penyedia layanan bagi masyarakat. Ketersediaan sumber daya, baik dari sisi warga negara maupun pihak pemerintah. Sumber daya dimaknai sebagai sumber daya manusia yang terampil dan ketersediaan sumberdaya teknologi yang merata.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka penulis merumuskan beberapa permasalahan yaitu sebagai berikut:

1. Sejauh mana layanan masyarakat yang sudah difasilitasi oleh E-Government Indonesia?
2. Apa saja tantangan-tantangan dan isu-isu yang terjadi di E-Government Indonesia dilihat dari layanan masyarakat?

Ruang Lingkup

Untuk mengetahui sejauh mana layanan untuk masyarakat yang sudah difasilitasi oleh E-Government Indonesia, perlu dianalisis dengan menggunakan 7 komponen layanan masyarakat yaitu: *traveling, work and retirement, vehicles, residence formalities, education and youth, health, family, dan consumers.*

Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui sejauh mana layanan masyarakat yang sudah difasilitasi oleh E-Government Indonesia?
2. Mengetahui apa saja tantangan-tantangan dan isu-isu yang terjadi di E-Government Indonesia dilihat dari layanan masyarakat?

Manfaat Penelitian

a. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan yang terkait dengan penelitian serta dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama menempuh pendidikan di Perguruan Tinggi dengan membuat suatu penelitian secara ilmiah dan sistematis.

b. Bagi Pihak Luar

Dapat menjadi sumber informasi dan referensi dalam pengembangan penelitian mengenai layanan masyarakat khususnya di dalam ruang lingkup E-Government Indonesia.

2. LANDASAN TEORI

E-Government (ELECTronic Government) atau di Indonesia dikenal dengan SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan.

Untuk mengetahui sejauh mana layanan untuk masyarakat yang sudah difasilitasi oleh E-Government Indonesia, perlu dianalisis dengan menggunakan 7 komponen layanan masyarakat yaitu: *traveling, work and retirement, vehicles, residence formalities, education and youth, health, family, dan consumers.*

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, akan menjelaskan klasifikasi filosofi dan metodologi penelitian di bidang E-Government. Data yang dikumpulkan akan diklasifikasikan ke dalam paradigma penelitian, pendekatan penelitian, metodologi penelitian, metode penelitian, cara untuk menyimpulkan dan lain-lain juga menyimpulkan apa tantangan dan isu yang terjadi pada konsep E-Government di Indonesia ini dilihat melalui layanan masyarakat.

Layanan masyarakat E-Government di Indonesia dalam makalah ini terbagi menjadi 8 elemen, yaitu (European Commission 2016) yang dijelaskan pada gambar di bawah ini:

1. *Traveling* (hak penumpang, dokumen yang dibutuhkan)

Paspor	
Tanggungjawab	Pemerintah Pusat, Kementerian Dalam Negeri, Catatan Sipil dan Departemen Migrasi
Website	www.imigrasi.go.id
Keterangan	Informasi dan formulir untuk diunduh. Karena masalah keamanan (data biometrik), paspor hanya dapat diberikan kepada pemohon saat kunjungan pribadinya ke otoritas atau departemen setempat yang relevan (Direktorat Jendral Imigrasi, 2018).
Tantangan	Layanan elektronik dapat ditingkatkan jika terjadi modifikasi undang-undang terkait di mana permohonan paspor dapat dikirim secara online (termasuk pembayaran) dan menyerahkan dokumen ke alamat warga.
Isu	website sering down karena banyaknya pengguna mengakses website sekaligus dan tidak user friendly.

Gambar 1. Layanan Paspor untuk Travelling (Direktorat Jendral Imigrasi, 2018)

Uang dan Biaya	
Tanggungjawab	Kementerian Keuangan (Departemen Bea dan Cukai)
Website	https://www.kemenkeu.go.id/ , www.beacukai.co.id
Keterangan	Situs web dirancang untuk menyediakan tautan ke layanan / informasi yang relevan.
Tantangan	setiap departemen harus memiliki standardisasi nasional agar dapat memberikan kemudahan dalam melayani warga.
Isu	informasi yang diberikan oleh situs web terpisah, semua informasi tentang uang dan biaya lebih baik dalam satu situs web tidak terpisah.

Gambar 2. Layanan Finance untuk Travelling (Departement Bea dan Cukai, 2018)

2. *Work and retirement* (working abroad, finding a job abroad, retiring abroad)

Layanan pencarian kerja oleh kantor tenaga kerja	
Tanggungjawab	Pemerintah Pusat, Departemen Tenaga Kerja dan Asuransi Sosial, Departemen Tenaga Kerja
Website	http://indonesia.go.id , bursakerjadepnaker.com , bpjsketenagakerjaan.go.id
Keterangan	Memungkinkan pengguna untuk mencari database pekerjaan berdasarkan kriteria yang sesuai dengan profil mereka. Hal ini juga memungkinkan pengusaha untuk mempublikasikan dan mengelola lowongan pekerjaan.
Tantangan	Sistem harus dapat menerima CV digital, dapat diakses oleh pengusaha yang berminat, situs web harus memiliki kemudahan untuk melakukan registrasi dengan bukti ID pribadi yang ada agar diberi nama pengguna dan kata kunci, dengan cara ini seharusnya memberi manfaat untuk terdaftar. Pengguna, sehingga pengguna bisa menerima dan mengatur informasi yang diminati (Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia, 2017; Departemen Tenaga Kerja, 2017; BPJS Ketenagakerjaan, 2017).
Isu	website hanya memberikan informasi tentang lowongan kerja, warga yang ingin melamar lowongan kerja harus mengunjungi link yang mereka berikan, dan bahkan warga negara dapat melakukan registrasi asuransi melalui website, website tersebut tidak full electronic beberapa fasilitasi yang ditawarkan pemerintah semestinya di Cara tradisional

Gambar 3. Layanan Pencarian Kerja (Kementrian Sekertariat Negara Republik Indonesia, 2017; Departement Tenaga Kerja, 2017; BPJS Ketenagakerjaan, 2017)

Pekerjaan dan pensiun (kualifikasi profesional) Sistem informasi hukum (termasuk informasi tentang profesi yang diatur)	
Tanggungjawab	Beberapa pemangku kepentingan
Website	www.dikti.go.id, www.hukumonline.com, www.kemenkumham.go.id, www.bisnisindonesiagroup.com
Keterangan	Bergantung pada profesinya, informasi ini disediakan oleh pemangku kepentingan yang relevan di Indonesia (Kementerian Riset Teknologi dan pendidikan Tinggi, 2017; Hkum Online, 2017; kementerian Hukum dan hak Asasi Manusia Republik Indonesia, 2017; Bisnis Indonesia Sibertama, 2017). Selain itu, informasi tentang kualifikasi Profesional dapat ditemukan di Portal Bisnis Indonesia yang menyediakan informasi komprehensif mengenai prosedur dan formalitas yang diperlukan untuk akses, dan pelaksanaan, aktivitas layanan di Indonesia.
Tantangan	bisnis online di satu portal di bawah pemerintah Indonesia, pertumbuhan ekonomi dan konsumen yang cerdas.
Isu	pola pikir kewiraswastaan masih sangat rendah, tingkat keruntuhan bisnis tinggi dan tidak jelas mengenai nilai yang dipertahankan karena banyak produk lokal ambruk.

Gambar 4. Layanan Pekerjaan dan Pensiunan (Kementerian Riset Teknologi dan pendidikan Tinggi, 2017; Hkum Online, 2017; Kementerian Hukum dan hak Asasi Manusia Republik Indonesia, 2017; Bisnis Indonesia Sibertama, 2017)

Pekerjaan dan pensiun (Pajak, pengangguran dan tunjangan) Pajak penghasilan: deklarasi, pemberitahuan penilaian	
Tanggungjawab	Pemerintah Pusat, Departemen Keuangan, Departemen Pajak
Website	https://www.kemenkeu.go.id/, https://efiling.pajak.go.id, https://sse.pajak.go.id
Keterangan	Sistem efikasi memungkinkan pembayar pajak - orang perseorangan dan bisnis/kemitraan - untuk menyampaikan pengembalian pajak secara elektronik. Deklarasi pajak penghasilan sudah terisi dengan informasi relevan dari wajib pajak seperti nama, alamat, alamat korespondensi, rincian kontak dan ID wajib pajak. Saluran pengiriman alternatif untuk layanan tersedia melalui Departemen Pajak (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2017; Direktorat Jendral Pajak, 2017).
Tantangan	tidak setiap warga negara dapat menggunakan sistem ini untuk menyampaikan laporan pajaknya karena keterampilan sehari-hari untuk digunakan seperti komputer dan situs web, memerlukan fasilitasi untuk menyelesaikan masalah seperti ini.
Isu	website sering down karena banyaknya pengguna mengakses website sekaligus dan tidak user friendly.
Pekerjaan dan pensiun (Unemployment benefits (Prosedur standar untuk mendapatkan pendapatan pengganti jika terjadi pengangguran))	
Tanggungjawab	Pemerintah Pusat, Departemen Tenaga Kerja dan Asuransi Sosial, Departemen Asuransi Sosial
Website	-
Keterangan	-
Tantangan	menciptakan lapangan kerja dan berwirausaha
Isu	Biro Pusat Statistik mencatat tingkat pengangguran terbuka menurun pada bulan Februari 2017 dari 5,33%

Gambar 5. Layanan Tunjangan Pekerjaan dan Pensiunan (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2017; Direktorat Jendral Pajak, 2017)

3. *Vehicles (Driving Licence)*

Surat ijin Mengemudi	
Tanggungjawab	Pemerintah Pusat, Kementerian Perhubungan, Komunikasi dan Pekerjaan, Dinas Perhubungan Jalan
Website	sim.korlantas.polri.go.id
Keterangan	Pengajuan dokumen secara pribadi ke situs web diperlukan untuk mendapatkan lisensi. Situs ini berisi informasi, formulir untuk mengisi dan menawarkan beberapa fitur online. Misalnya, calon pembalap diberi pilihan untuk memilih tanggal, waktu dan tempat ujian mereka melalui internet (Kepolisian Republik Indonesia, 2017).
Tantangan	saluran pengiriman untuk layanan, pembayaran online, dan tersedia di setiap kota di Indonesia
Isu	hanya tersedia di kota-kota besar tertentu.

Gambar 6. Layanan Surat Ijin Mengemudi (Kepolisian Republik Indonesia, 2017)

Tantangan dan Isu-Isu E-Government Indonesia Dilihat dari Layanan untuk Masyarakat

Kendaraan (Asuransi) Asuransi dari pihak ketiga	
Tanggungjawab	Dinas Perhubungan Jalan
Website	-
Keterangan	-
Tantangan	Pemerintah Indonesia harus mewajibkan setiap pemilik kendaraan untuk berpartisipasi dalam asuransi dan menetapkan biaya asuransi, karena biayanya semakin tinggi saat ini
Isu	di bawah pihak swasta
Kendaraan (Pendaftaran) Pendaftaran mobil (mobil baru, bekas, impor)	
Tanggungjawab	Pemerintah Pusat, Kementerian Perhubungan, Komunikasi dan Kerja, Departemen Perhubungan Jalan
Website	korlantas.polri.go.id/stnk
Keterangan	Situs ini memberikan informasi untuk pendaftaran mobil (Kepolisian Republik Indonesia, 2017).
Tantangan	menawarkan layanan untuk pendaftaran kendaraan bermotor dan sepeda motor. Untuk mobil baru, seluruh proses bisa diselesaikan secara online, termasuk pembayaran. Pendaftaran kendaraan juga bisa dilakukan melalui perantara, seperti dealer mobil resmi dan importir. Isu: hanya informasi yang diberikan melalui website ini.
Isu	-

Gambar 7. Layanan Kendaraan dan Asuransi (Kepolisian Republik Indonesia, 2017)

4. Residence (and other) formalities (documents and formalities)

Tempat tinggal (dan lainnya) formalitas (dokumen dan formalitas) Pengumuman perpindahan (perubahan alamat)	
Tanggungjawab	Pemerintah Pusat, Kementerian Dalam Negeri, Kantor Catatan Sipil dan Migrasi
Website	www.dukcapil.kemendagri.go.id
Keterangan	Informasi saja (Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2017).
Tantangan	semua data berubah secara online
Isu	antrian terlalu panjang untuk mengubah status alamat perubahan saja.
Sertifikat (kelahiran, pernikahan): permintaan dan pengiriman Pengumuman perpindahan (perubahan alamat)	
Tanggungjawab	Pemerintah Pusat, Kementerian Dalam Negeri, Catatan Sipil dan Departemen Migrasi
Website	www.dukcapil.kemendagri.go.id
Keterangan	Informasi dan formulir untuk diisi (Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2017).
Tantangan	saluran pengiriman untuk layanan, pembayaran online, dan tersedia di setiap kota di Indonesia
Isu	bergantung pada kota, hanya tersedia di kota-kota besar tertentu.

Gambar 8. Layanan Tempat Tinggal, Perubahan Alamat dan DOKumen-Dokumen Pendukung (Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2017)

Sertifikat Rekaman Pidana	
Tanggungjawab	Kepolisian Republik Indonesia
Website	https://www.polri/go.id
Keterangan	Kehadiran fisik diperlukan karena layanan tidak online (Kepolisian Republik Indonesia, 2017).
Tantangan	bagaimana melestarikan catatan asal
Isu	mengintegrasikan dari cara tradisional ke cara modern dengan teknologi
Formalitas Residence (dan lainnya) (Pernyataan kepada polisi (misalnya dalam kasus pencurian))	
Tanggungjawab	Pemerintah Pusat, Kepolisian Republik Indonesia
Website	https://www.polri/go.id
Keterangan	Informasi saja, tidak ada deklarasi online yang mungkin. Menurut undang-undang saat ini, warga negara harus menyatakan kejahatan, seperti pencurian, secara langsung (Kepolisian Republik Indonesia, 2017).
Tantangan	harus memperbaiki layanan
Isu	prosedur panjang yang harus dilakukan

Gambar 9. Layanan Tempat Tinggal, Perubahan Alamat dan DOKumen-Dokumen Pendukung (Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2017)

Perumahan (bangunan dan perumahan, lingkungan)	
Tanggungjawab	Pemerintah Pusat, Kementerian Dalam Negeri, Perencanaan Kota dan Departemen Perumahan
Website	dcktrp.jakarta.go.id
Keterangan	Informasi dan formulir untuk diisi. Prosedur terkait melibatkan sejumlah pihak berwenang. Permohonan izin mendirikan bangunan pada awalnya dikirimkan ke kantor administrasi atau kotamadya yang relevan di Kementerian Dalam Negeri (Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, 2017).
Tantangan	Sistem informasi terpadu diharapkan menjadi alat yang ampuh untuk meningkatkan layanan yang ditawarkan oleh Departemen, dengan tujuan memperbaiki prosedur birokrasi serta waktu respon rata-rata untuk permintaan warga negara, dan oleh karena itu semakin baik Dan pelayanan publik yang lebih efektif.
Isu	hanya tersedia untuk Jakarta
Paspor	
Tanggungjawab	Pemerintah Pusat, Kementerian Dalam Negeri, Catatan Sipil dan Departemen Migrasi
Website	www.imigrasi.go.id
Keterangan	Informasi dan formulir untuk diunduh. Karena masalah keamanan (data biometrik), paspor hanya dapat diberikan kepada pemohon saat kunjungan pribadinya ke otoritas atau departemen setempat yang relevan (Direktorat Jendral Imigrasi, 2018).
Tantangan	Layanan elektronik dapat ditingkatkan jika terjadi modifikasi undang-undang terkait di mana permohonan paspor dapat dikirim secara online (termasuk pembayaran) dan menyerahkan dokumen ke alamat warga.
Isu	website sering down karena banyaknya pengguna mengakses website sekaligus dan tidak user friendly.

Gambar 10. Layanan Tempat Tinggal, Perubahan Alamat dan DOKumen-Dokumen Pendukung (Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2017)

Formalitas tempat tinggal (dan lainnya) (pemilihan di luar negeri) Partisipasi dalam pemilu	
Tanggungjawab	Kementerian Dalam Negeri, Dinas Pemilukada Pusat
Website	-
Keterangan	-
Tantangan	Direncanakan tahun 2019
Isu	Belum

Gambar 11. Layanan Tempat Tinggal dan Partisipasi dalam Pemilu (Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2017)

Announcement of Moving (change of Address) Pengumuman Perpindahan (Perubahan Alamat)	
Tanggungjawab	Pemerintah Pusat, Kementerian Dalam Negeri, Kantor Catatan Sipil dan Migrasi
Website	www.dukcapil.kemendagri.go.id
Keterangan	Informasi saja (Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2017).
Tantangan	semua data berubah secara online
Isu	antrian terlalu panjang untuk mengubah status alamat perubahan saja.
Sertifikat (kelahiran, pernikahan): permintaan dan pengiriman	
Tanggungjawab	Pemerintah Pusat, Kementerian Dalam Negeri, Catatan Sipil dan Departemen Migrasi
Website	www.dukcapil.kemendagri.go.id
Keterangan	Informasi dan formulir untuk diisi (Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2017).
Tantangan	saluran pengiriman untuk layanan, pembayaran online, dan tersedia di setiap kota di Indonesia
Isu	bergantung pada kota, hanya tersedia di kota-kota besar tertentu

Gambar 12. Layanan Perubahan Alamat Beserta Sertifikat (Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2017)

Tantangan dan Isu-Isu E-Government Indonesia Dilihat dari Layanan untuk Masyarakat

Sertifikat Rekaman Pidana	
Tanggungjawab	Kepolisian Republik Indonesia
Website	https://www.polri/go.id
Keterangan	Kehadiran fisik diperlukan karena layanan tidak online (Kepolisian Republik Indonesia, 2017).
Tantangan	bagaimana melestarikan catatan asal
Isu	mengintegrasikan dari cara tradisional ke cara modern dengan teknologi

Gambar 12. Layanan Sertifikat Rekaman Data (Kepolisian Republik Indonesia, 2017)

Formalitas Residence (dan lainnya) (Pernyataan kepada polisi (misalnya dalam kasus pencurian))	
Tanggungjawab	Pemerintah Pusat, Kepolisian Republik Indonesia
Website	https://www.polri/go.id
Keterangan	Informasi saja, tidak ada deklarasi online yang mungkin. Menurut undang-undang saat ini, warga negara harus menyatakan kejahatan, seperti pencurian, secara langsung (Kepolisian Republik Indonesia, 2017).
Tantangan	harus memperbaiki layanan
Isu	prosedur panjang yang harus dilakukan
Perumahan (bangunan dan perumahan, lingkungan)	
Tanggungjawab	Pemerintah Pusat, Kementerian Dalam Negeri, Perencanaan Kota dan Departemen Perumahan
Website	dcktrp.jakarta.go.id
Keterangan	Informasi dan formulir untuk diisi. Prosedur terkait melibatkan sejumlah pihak berwenang. Permohonan izin mendirikan bangunan pada awalnya dikirimkan ke kantor administrasi atau kotamadya yang relevan di Kementerian Dalam Negeri (Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, 2017).
Tantangan	Sistem informasi terpadu diharapkan menjadi alat yang ampuh untuk meningkatkan layanan yang ditawarkan oleh Departemen, dengan tujuan memperbaiki prosedur birokrasi serta waktu respon rata-rata untuk permintaan warga negara, dan oleh karena itu semakin baik Dan pelayanan publik yang lebih efektif.
Isu	hanya tersedia untuk Jakarta
Paspor	
Tanggungjawab	Pemerintah Pusat, Kementerian Dalam Negeri, Catatan Sipil dan Departemen Migrasi
Website	www.imigrasi.go.id
Keterangan	Informasi dan formulir untuk diunduh. Karena masalah keamanan (data biometrik), paspor hanya dapat diberikan kepada pemohon saat kunjungan pribadinya ke otoritas atau departemen setempat yang relevan (Direktorat Jendral Imigrasi, 2018).
Tantangan	Layanan elektronik dapat ditingkatkan jika terjadi modifikasi undang-undang terkait di mana permohonan paspor dapat dikirim secara online (termasuk pembayaran) dan menyerahkan dokumen ke alamat warga.
Isu	website sering down karena banyaknya pengguna mengakses website sekaligus dan tidak user friendly.
Formalitas tempat tinggal (dan lainnya) (pemilihan di luar negeri) Partisipasi dalam pemilu	
Tanggungjawab	Kementerian Dalam Negeri, Dinas Pemilukada Pusat
Website	-
Keterangan	-
Tantangan	direncanakan pada 2019
Isu	belum ada

Gambar 12. Layanan Tempat Tinggal (Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2017)

5. *Education and youth (School, University)*

Pendidikan dan pemuda (Sekolah, Universitas) Pendaftaran di perguruan tinggi/universitas	
Tanggungjawab	Pemerintah Pusat, perguruan tinggi, kementerian pendidikan dan kebudayaan
Website	www.kemdikbud.go.id , dikti.go.id
Keterangan	semua informasi tentang sekolah dan universitas tersedia (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2017; Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi, 2017).
Tantangan	e-learning, e-education, kualitas guru, kualitas pendidikan, pemerataan pendidikan, relevansi pendidikan
Isu	2,5 juta anak Indonesia tidak dapat menikmati kelanjutan pendidikan sebanyak 600 ribu anak usia sekolah dasar dan 1,9 juta anak usia SMP.
Perpustakaan umum (ketersediaan katalog, alat pencarian)	
Tanggungjawab	Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah
Website	www.perpusnas.go.id
Keterangan	Beberapa perpustakaan menyediakan katalog yang dapat menemukan pemegang dan memungkinkan pemesanan elektronik. Untuk perpustakaan umum online, yang menawarkan pemesanan elektronik, diperlukan pendaftaran pengguna sebelumnya (Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, 2017).
Tantangan	e-book, iCentre di setiap sekolah dan universitas di Indonesia
Isu	jaringan internet di Indonesia Hibah siswa
Pendidikan dan pemuda (Traineehip, volunteer) Keterlibatan sosial sukarela I	
Tanggungjawab	Pemerintah Pusat, Kantor Komisaris untuk Kesukarelaan dan LSM
Website	knpipondokmelati.blogspot.com
Keterangan	Kantor Komisaris mendukung inisiatif sukarela yang mendorong partisipasi aktif warga, terutama kaum muda, dalam masalah kesadaran lingkungan, pendidikan, budaya, olahraga, dan lain-lain, selalu menghormati otonomi dan independensi organisasi sukarela dan non-pemerintah (Nurul Purnamasari, 2017).
Tantangan	Situs web Komisioner tentang Kesukarelaan dan LSM harus mengizinkan warga negara untuk mendaftar secara online untuk menjadi sukarelawan dan memberikan informasi mengenai kegiatan yang direncanakan (sekarang / masa depan) di bawah pengawasan Komisaris untuk Kesukarelaan dan LSM.
Isu	banyak isu buruk datang dari panitia ini seperti demo kerja di bulan Mei 2017

Gambar 13. Layanan Pendidikan (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2017; Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi, 2017; Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, 2017; Nurul Purnamasari, 2017)

Tantangan dan Isu-Isu E-Government Indonesia Dilihat dari Layanan untuk Masyarakat

Keterlibatan sosial sukarela II	
Tanggungjawab	Dewan Pemuda Indonesia
Website	anarchoida.blogspot.co.id
Keterangan	tidak ada informasi yang tersedia (Partai Pemuda Indonesia, 2017).
Tantangan	Kaum muda Indonesia harus mengakui pentingnya kesukarelaan tidak hanya pada pengembangan pribadi anak muda tetapi juga pada pengembangan kesadaran kolektif dan solidaritas sosial mengembangkan "Tim Sukarelawan Pemuda" untuk secara aktif berkontribusi dalam cara ini di Promosi kesukarelaan di kalangan kaum muda.
Isu	Ketidakpedulian terhadap lingkungan sekitar, kurangnya pemahaman tentang makna toleransi dan keragaman, cenderung secara eksklusif membawa anak muda ke dalam masalah dan masalah remaja saat ini.
Pendidikan dan pemuda (penelitian) Informasi dan bantuan untuk peneliti	
Tanggungjawab	Indonesia
Website	www.dikti.go.id
Keterangan	Kementerian Riset, Teknologi dan Perguruan Tinggi memberikan informasi dan bantuan kepada periset mobile - melalui portal web dan dengan dukungan dari Pusat Layanan Indonesia nasional kami. Portal ini berisi informasi praktis mengenai kehidupan profesional dan kehidupan sehari-hari, serta informasi tentang peluang kerja dan pendanaan (Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi, 2017).
Tantangan	tingkatkan laju penelitian
Isu	prosedur panjang dan tidak jelas
Perpustakaan umum (ketersediaan katalog, alat pencarian)	
Tanggungjawab	Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah
Website	www.perpusnas.go.id
Keterangan	Beberapa perpustakaan menyediakan katalog yang dapat menemukan pemegang dan memungkinkan pemesanan elektronik. Untuk perpustakaan umum online, yang menawarkan pemesanan elektronik, diperlukan pendaftaran pengguna sebelumnya (Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, 2017).
Tantangan	e-book, iCentre di setiap sekolah dan universitas di Indonesia
Isu	jaringan internet di Indonesia
Pendanaan penelitian mendukung Research Promotion Foundation (RPF) (saat ini N/A)	
Tanggungjawab	Research Promotion Foundation (RPF)
Website	www.lpd.kemenkeu.go.id, www.dikti.go.id
Keterangan	Informasi dan formulir untuk mengisi (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2017; Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi, 2017).
Tantangan	tingkatkan laju penelitian
Isu	prosedur panjang dan tidak jelas

Gambar 14. Layanan Pendidikan Bagian 2 (Partai Pemuda Indonesia, 2017; Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi, 2017; Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, 2017; Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2017; Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi, 2017)

6. Health (Planned and unplanned healthcare)

Layanan terkait kesehatan (saran interaktif tentang ketersediaan layanan di rumah sakit yang berbeda, janji untuk rumah sakit)	
Tanggungjawab	Pemerintah Pusat, Kementerian Kesehatan
Website	-
Keterangan	-
Tantangan	informasi dan formulir untuk diunduh
Isu	tahap perencanaan
Biaya medis (penggantian atau penyelesaian langsung)	
Tanggungjawab	Pemerintah Pusat, Kementerian Kesehatan
Website	-
Keterangan	-
Tantangan	Informasi dan formulir untuk diunduh agar aplikasi mendapatkan kartu medis. Sehubungan dengan biaya medis, tidak diperlukan penggantian biaya karena biaya medis dibebankan sesuai dengan hak warga negara, yaitu kategori kartu medis. Bergantung pada status hak, biaya medis untuk layanan medis pemerintah dapat bervariasi dari nol biaya, dikurangi biaya, hingga pembayaran biaya penuh.
Isu	tahap perencanaan

Gambar 15. Layanan Kesehatan

7. *Family* (Anak, pasangan)

Tunjangan anak	
Tanggungjawab	Jasa Pemerintah Pusat, Kementerian Keuangan, Hibah dan Manfaat
Website	-
Keterangan	-
Tantangan	Pasal 34 ayat (1) UUD 1945 menyatakan bahwa "anak-anak miskin dan terlantar dipelihara oleh negara"
Isu	Jumlah anak jalanan pada 2015 sebanyak 33.400 anak tersebar di 16 provinsi
Sertifikat (kelahiran, pernikahan): permintaan dan pengiriman	
Tanggungjawab	Pemerintah Pusat, Kementerian Dalam Negeri, Catatan Sipil dan Departemen Migrasi
Website	www.dukcapil.kemendagri.go.id
Keterangan	Informasi dan formulir untuk diisi (Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2017).
Tantangan	saluran pengiriman untuk layanan, pembayaran online, dan tersedia di setiap kota di Indonesia
Isu	bergantung pada kota, hanya tersedia di kota-kota besar tertentu

Gambar 16. Tunjangan Keluarga (Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2017)

8. *Consumers* (Belanja (hak Anda), perlakuan tidak adil)

Perlindungan Konsumen	
Tanggungjawab	Persaingan dan Layanan Perlindungan Konsumen, Kementerian Energi, Perdagangan, Industri dan Pariwisata, Serikat Konsumen Indonesia dan Kualitas Hidup
Website	ylki.or.id/hak-konsumen
Keterangan	Situs web ini memungkinkan konsumen mengisi formulir online untuk mengajukan keluhan dan menemukan informasi mengenai hak mereka sebagai konsumen (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia).
Tantangan	Kepemilikan terpusat, Penerapan undang-undang dan komunikasi untuk pemerintahan yang demokratis
Isu	Transparansi, perlakuan yang adil, keandalan, kerahasiaan dan keamanan data, dan penyelesaian perselisihan pengguna yang sederhana, cepat, dan terjangkau.
Konsumen (pasokan energi) Fasilitas dan energi hidup	
Tanggungjawab	Otoritas Listrik Indonesia
Website	www.bumn.go.id/pln
Keterangan	informasi tentang listrik saja (PT PLN Persero, 2017).
Tantangan	Situs web ini harus memungkinkan konsumen mengisi formulir online untuk mengajukan keluhan dan menemukan informasi mengenai hak mereka sebagai konsumen.
Isu	harga tinggi, perusahaan monopoli

Gambar 17. Layanan Konsumen (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, 2017; PT PLN Persero, 2017)

4. KESIMPULAN

Dari analisis di atas membahas tentang Travel, Work and Retirement, Vehicles, Residence formalities, Education and Youth, Health, Family, dan Consumers, ada beberapa layanan yang belum tersedia dan belum fokus atau masih dalam tahap perencanaan di e-government di Indonesia: Pekerjaan dan pensiun (Pengangguran tunjangan (Prosedur standar untuk mendapatkan pendapatan pengganti jika terjadi pengangguran)), Kendaraan (Asuransi) Asuransi pihak ketiga, tempat tinggal (dan lainnya) formalitas (Pemilu di Luar Negeri) Partisipasi dalam pemilihan, kesehatan dan Keluarga (Anak, pasangan) Tunjangan anak. Layanan untuk warga negara di e-government adalah salah satu hal terpenting dalam e-government karena pengguna utama dalam e-government adalah warga negara sendiri.

Untuk itu, pemerintah Indonesia harus lebih fokus setidaknya kepada 8 unsur tersebut di atas.

DAFTAR RUJUKAN

Rujukan Buku:

European Commission 2016. Cyprus. **03** 36.

Rujukan Sumber *Online*:

Bisnis Indonesia Sibertama. "Bisnis Indonesia Group". June 9th 2017. www.bisnisindonesiagroup.com.

BPJS Ketenagakerjaan. "BPJS Ketenagakerjaan". June 9th 2017. www.bpjsketenagakerjaan.go.id.

Departemen Tenaga Kerja. "Bursa Lowongan Kerja Depnaker Terbaru Juni 2017". June 9th 2017. bursakerjadepnaker.com.

Direktorat Jenderal Imigrasi. "Layanan Imigrasi". June 9th 2017. www.imigrasi.go.id

Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil. "Melayani Sepenuh Hati". June 9th 2017. www.dukcapil.kemendagri.go.id.

Direktorat Jenderal Pajak. "One-Stop Tax Services". June 9th 2017. <https://efiling.pajak.go.id>.

Direktorat Jenderal Pajak Bea dan Cukai. "Bea Cukai". June 9th 2017. www.beacukai.go.id.

Direktorat Jenderal Pajak. "Surat Setoran Elektronik". June 9th 2017. <https://sse.pajak.go.id>

Hukum Online. "Hukum Online". June 9th 2017. www.hukumonline.com.

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. June 9th 2017. www.kemenkumham.go.id.

Kementerian Keuangan Republik Indonesia. "LPDP|Lembaga Pengelola Dana Pendidikan". June 9th 2017. www.lpd.kemenkeu.go.id.

Kementerian Keuangan Republik Indonesia. "Menjadi Penggerak Utama Pertumbuhan Ekonomi Indonesia yang Inklusif di Abad ke-21". June 9th 2017. <https://www.kemenkeu.go.id>.

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. "Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan". June 9th 2017. <https://www.kemdikbud.go.id>.

Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi. "Ristekdikti". June 9th 2017. www.dikti.go.id

- Kementrian Sekretariat Negara Republik Indonesia. "Tanah Air Pusaka". June 9th 2017. indonesia.go.id.
- Kepolisian Republik Indonesia. "Layanan SIM Online". June 9th 2017. sim.korlantas.polri.go.id.
- Kepolisian Republik Indonesia. "POLRI | Website Resmi Kepolisian Negara Republik Indonesia". June 9th 2017. <https://www.polri.go.id>.
- Kepolisian Republik Indonesia. "STNK -Korlantas Polri". June 9th 2017. korlantas.polri.go.id/stnk.
- Komite Nasional Pemuda Indonesia. Komite Nasional Pemuda Indonesia (KNPI) Pondok Melati. June 9th 2017. <https://knpipondokmelati.blogspot.com>
- Nurul Purnamasari. "E-Government System dalam Pelayanan Publik. June 9th 2017. Selengkapnya: http://www.kompasiana.com/nurulpurnama07/e-government-system-dalam-pelayanan-publik_5512a8bf813311476cbc601f
- Partai Pemuda Indonesia. "Partai Pemuda Indonesia". June 9th 2017. anarchoida.blogspot.com.
- Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. "Dinas Cipta Karya, Tata Ruang dan Pertanahan Pemprov. DKI Jakarta". June 9th 2017. dcktrp.jakarta.go.id.
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. "Perpustakaan Nasional Republik Indonesia". June 9th 2017. www.perpusnas.go.id.
- PT PLN Persero. "Kementrian BUMN". June 9th 2017. <http://www.bumn.go.id/pln/application>
- Ristek Dikti. "Belmawa - Ristekdikti". June 9th 2017. belmawa.ristekdikti.go.id.
- Ristek Dikti. "Simbelmawa - Program Kreativitas Mahasiswa". June 9th 2017. simbelmawa.ristekdikti.go.id.
- Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia. "Hak Konsumen". June 9th 2017. ylki.or.id/hak-konsumen.