

## PEMANFAATAN *E-GOVERNMENT* DALAM TATAKELOLA PEMERINTAHAN KECAMATAN CIPEDES KOTA TASIKMALAYA

Oleh :

Andi

[andistiatsm@gmail.com](mailto:andistiatsm@gmail.com)

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi YPPT Priatim Tasikmalaya

### ABSTRAK

*Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif mengenai pemanfaatan e government atau penggunaan website Kecamatan Cipedes Kota Tasikmalaya dalam mendukung tatakelola pemerintahan di tingkat kecamatan dilihat dari aspek mengurangi biaya, mendukung perkembangan ekonomi, memperkuat transparansi dan akuntabilitas, meningkatkan pelayanan masyarakat dan memberdayakan masyarakat. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa e government di tingkat Kecamatan Cipedes Kota Tasikmalaya belum sepenuhnya dimanfaatkan baik oleh pemerintah kecamatan maupun oleh masyarakat Kecamatan Cipedes.*

**Kata Kunci :** *E-Government, Tatakelola Pemerintahan*

#### A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang begitu massif dan intensif dalam berbagai bidang lini kehidupan yang membuatnya menjadi lebih transparan, cepat, saling terhubung satu sama lain dan lebih mudah diakses. Dampak positif ini juga memberikan kontribusi yang sangat signifikan dalam tata kelola pemerintahan dimana pun termasuk Pemerintahan Kecamatan Cipedes Kota Tasikmalaya.

Menurut Heeks (2001), *e-government* lahir karena dua revolusi: revolusi informasi dan revolusi pemerintahan. Kedua revolusi ini berdampak pada pola interaksi pemerintah dengan masyarakat dan bagaimana masyarakat dikelola. Pemanfaatan internet dalam tata kelola pemerintahan dikenal dengan *e government* (pemerintahan berbasis elektronik) artinya semua proses kerja pemerintahan dilakukan dengan internet yang terintegrasi antar satu unit kerja

dengan unit kerja lainnya. Pemerintahan Kota Tasikmalaya mengeluarkan Peraturan Walikota Tasikmalaya No 68 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok Dan Rincian Tugas Unit Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Tasikmalaya didalamnya yaitu pasal 12 sampai 15 mengenai pembentukan bidang yang menangani *e government* di Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang ada di Kota Tasikmalaya.

Manfaat dari *e government* secara internal adalah meningkatnya hubungan atau jaringan komunikasi dengan pihak dan/atau departemen lain; meningkatnya efektivitas dan efisien penyelenggaraan pelayanan; penyediaan dan pemberian pelayanan dan/atau informasi yang lebih mudah, cepat, dan murah; meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan; memberikan sumber pendapatan baru bagi pemerintah. (Arif, Larasati, Rihandoyo; )

Berdasarkan observasi di website <http://cipedeskec.tasikmalayakota.go.id>

milik pemerintah kecamatan Cipedes Kota Tasikmalaya. Pemanfaatan *e government* dalam tata kelola pemerintahan sudah dilaksanakan namun baru sebatas tampilan informasi-informasi, baru adanya interaksi atau belum transaksi aplikasi *online* dalam hal pelayanan publik seperti pencetakan Kartu Keluarga, KTP elektronik, Akta Kelahiran, dsb, selain itu juga, belum adanya transaksi *online* antar organisasi perangkat daerah seperti dengan kelurahan-kelurahan yang ada di bawah pemerintahan kecamatan dalam mendukung pelaksanaan tata kelola pemerintahan. Karena itu, Penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pemanfaatan *E-Government* Dalam Tatakelola Pemerintahan Kecamatan Cipedes Kota Tasikmalaya”. Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan dan menjelaskan manfaat *e government* (website Kecamatan Cipedes) dalam tata kelola pemerintahan Kecamatan Cipedes Kota Tasikmalaya.

## B. TINJAUAN PUSTAKA

*E-Government* menurut Wyld dalam Akadun (2009) merupakan proses teknologi informasi yang digunakan pemerintah untuk mengkomunikasikan, menyebarkan atau mengumpulkan informasi sebagai fasilitas transaksi dan perizinan untuk suatu tujuan.

*The World Bank Group* mendefinisikan *electronic government* refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government. (electronic government berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti *wide area network*, internet dan

*mobile computing*) oleh organisasi pemerintah yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warga negara, bisnis, dan organisasi lain dalam pemerintahan). (Indrajit,2004).

Kementrian Komunikasi dan Informasi, berpendapat bahwa: “*electronic government* adalah aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah kepada masyarakat, mitra bisnisnya, dan lembaga-lembaga lain secara *online*”. ([www.depkominfo.go.id](http://www.depkominfo.go.id))

Menurut Mustopadidjaja (2003), *e-government*, juga dapat dipahami sebagai penggunaan teknologi berdasarkan WEB (jaringan), komunikasi internet, dan dalam kasus tertentu merupakan aplikasi interkoneksi untuk memfasilitasi komunikasi dan memperluas akses ke dan atau dari pemberian layanan dan informasi pemerintah kepada penduduk, dunia usaha, pencari kerja, dan pemerintah lain, baik instansional maupun antar negara.

Yu-che dan James Perry (2003) menyebutkan bahwa *E-Government* merupakan sebuah garis depan dari rencana pemerintah untuk mendukung serta menyediakan informasi dan peningkatan pelayanan pada masyarakat, pelaku bisnis, pekerja pemerintah, unit-unit pemerintah lain dan organisasi sektor ketiga.

Berdasarkan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*, pengembangan *e-government* diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan, yaitu:

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang

- dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
  3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
  4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.
- Menurut Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government. Pengembangan *e-government* dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan sebagai berikut:
1. Tingkat 1 - Persiapan yang meliputi:
    - a. Pembuatan situs informasi di setiap lembaga;
    - b. Penyiapan sumber daya manusia (SDM);
    - c. Penyiapan sarana akses yang mudah misalnya menyediakan sarana *Multipurpose Community Center*, Warnet, *SME-Center*, dan lain-lain;
    - d. Sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik.
  2. Tingkat 2 - Pematangan yang meliputi:
    - a. Pembuatan situs informasi publik interaktif;
    - b. Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain;
  3. Tingkat 3 - Pemantapan yang meliputi:
    - a. Pembuatan situs transaksi pelayanan publik;
    - b. Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.
  4. Tingkat 4 - Pemanfaatan yang meliputi:
    - a. Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B dan G2C yang terintegrasi.
- Keberhasilan pembangunan *e-Government* tidak terlepas dari 5 komponen dasar yaitu (Koswara, 2008):
- a. Perangkat keras yang meliputi perangkat komputer, sistem jaringan dan sistem Telekomunikasi.
  - b. Perangkat lunak meliputi system operasi, Bahasa pemrograman dan aplikasi computer yang digunakan.
  - c. Data meliputi data tekstual, suara, gambar, video dan data spatial. Kebutuhan pengolahan, penyimpanan dan penyebarluasan data untuk *e-Government* sangat bervariasi, hal ini ditentukan dengan jenis data dan jumlah data yang diolah.
  - d. Prosedur meliputi cara mennginstal perangkat lunak yang dibangun artinya harus ada dokumen pendukung untuk membantu para

- pengguna dalam melaksanakan pekerjaannya.
- e. Sumber daya manusia meliputi “*System analyst*” yang mempunyai keahlian dalam menganalisa system.
- 1) Manfaat E-Government**
- Implementasi *e-government* memiliki banyak manfaat khususnya dalam menunjang efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik. Manfaat-manfaat tersebut diantaranya adalah (Dash & Pani, 2016):
- a. Mengurangi Biaya  
Memberikan pelayanan secara *on-line* atau dalam jaringan dapat secara signifikan mengurangi total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholdernya* dibandingkan pelayanan secara manual.
- b. Mendukung Perkembangan Ekonomi  
Teknologi dapat memudahkan pemerintahan dalam menciptakan iklim bisnis yang positif dengan menyederhanakan tahapan administrasi atau mengurangi birokrasi. Selain itu, terdapat dampak langsung terhadap ekonomi, misalnya seperti dalam *e-procurement* atau proses lelang secara elektronik dimana menciptakan kompetisi yang lebih luas dan lebih banyak peserta.
- c. Memperkuat Transparansi dan Akuntabilitas  
Implementasi *e-government* dapat meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*. *e-government* membantu meningkatkan transparansi dalam proses pengambilan keputusan dengan penyediaan informasi serta pelacakan dalam jaringan (*on-line tracking*) yang mudah diakses oleh masyarakat.
- d. Meningkatkan Pelayanan bagi Masyarakat  
*e-Government* dapat memberikan layanan yang lebih baik pada masyarakat dimana informasi dari pemerintah dapat dicari atau diperoleh tanpa harus secara fisik datang ke kantor-kantor pemerintahan. Bahan-bahan informasi tersebut tersedia dalam 24 jam sehari dan tujuh hari dalam seminggu tanpa harus bergantung pada jam operasional kantor-kantor pemerintah.
- e. Memberdayakan Masyarakat  
Pemberdayaan masyarakat dilaksanakan melalui informasi yang mudah diperoleh yang kemudian memungkinkan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah terlibat dalam proses pengambilan keputusan atau kebijakan publik secara merata dan demokratis.
- 2) Konsep E – Government**
- Secara umum terdapat 4 (empat) konsep interaksi antar pelaku dalam *e-government* (Indrajit, 2004) , yaitu:
- a. G to C (*Government to Citizens*),  
*Government* dengan *Citizen* yaitu suatu hubungan antara pemerintah dengan rakyat sehingga adanya akses informasi yang dapat dimanfaatkan/diperoleh masyarakat untuk kepentingannya. Contoh aplikasi jenis ini : masyarakat bisa mengakses data/informasi dari BPS, masyarakat dapat mendaftar ke PTN melalui internet, masyarakat dapat

mengetahui pengumuman hasil ujian melalui SMS dari ponsel masing-masing, dan lain-lain.

b. G to G (*Government to Governments*)

Menghubungkan antara pemerintah dengan pemerintah. Yang dimaksud pemerintah dengan pemerintah adalah antara Pemerintah pusat dalam suatu negara dengan Pemerintah daerah. Contoh: Pelaporan, komunikasi antara pemerintah pusat di Jakarta dengan pemerintah daerah di Surabaya menggunakan fasilitas *on-line* (internet).

c. G to B (*Government to Business*)

*Government to business* yaitu relasi antara pemerintah dengan pelaku baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Terdiri dari transaksi-transaksi elektronik dimana pemerintah menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan bagi kalangan bisnis untuk bertransaksi dengan pemerintah. Contoh relasi jenis ini adalah pebisnis dapat mengakses informasi, prosedur perizinan dari regulasi yang ditetapkan pemerintah. Dengan kemudahan prosedur maka akan banyak investor yang menginvestasikan modalnya di Indonesia.

d. G to E (*Government to Employees*)

Hubungan antara pemerintah dengan pegawai baik pegawai negeri maupun sebagai karyawan/pekerja pemerintah. Bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan. Contoh : Sistem pengembangan karir pegawai pemerintah, untuk meyakinkan adanya perbaikan kualitas SDM, penunjang proses mutasi, rotasi serta promosi seluruh karyawan pemerintahan.

### 3) Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan dengan Wawancara dengan administrator web Kecamatan Cipedes, unsur-unsur masyarakat kecamatan Cipedes dan Observasi website kecamatan Cipedes serta kepustakaan dan Dokumentasi, Analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif ini adalah reduksi data, display data dan kesimpulan dan verifikasi.

### C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### Konten Website Kecamatan Cipedes

Isi situs web kecamatan Cipedes terdiri dari halaman-halaman web tentang Beranda, Profil yang berisi informasi mengenai sejarah, visi misi, geografis, pemerintahan, prestasi dan data kecamatan; Pelayanan yang berisi persyaratan membuat KTP, Kartu Keluarga, Ijin Menetap, SKTM, SKCK, Keterangan Miskin, laman pelayanan ini memiliki laman tersendiri; laman kelurahan yang terdiri dari 4 kelurahan yang merupakan sub wilayah kecamatan Cipedes yaitu Kelurahan Cipedes, Nagarasari, Panglayungan dan Sukamanah; Laman Pengaduan yang terhubung dengan *facebook*, *twitter*, *guest* dan *chatroll* serta Laman Kepegawaian dan Berita. Laman Beritanya lebih didominasi oleh kegiatan Camat Cipedes mulai dari membuka kegiatan sosial dan pertemuan yang diadakan pemerintahan Kecamatan Cipedes sampai pengajian yang dihadiri oleh Camat.

Manfaat E-Government dalam Tata Kelola Pemerintahan Kecamatan Cipedes Kota Tasikmalaya adalah sebagai berikut :

a. Mengurangi Biaya

Memberikan pelayanan secara *on-line* atau dalam jaringan dapat secara

signifikan mengurangi total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholdernya* dibandingkan pelayanan secara manual. Dengan adanya penerapan *e-government* di pemerintahan Kecamatan Cipedes Kota Tasikmalaya ditandai adanya *website* yaitu <http://cipedeskec.tasikmalayakota.go.id> diharapkan jarak komunikasi antara pemerintah kota dengan warganya semakin dekat dan murah dalam hal pelayanan publik, pembangunan masyarakat dan program program lainnya.

b. Mendukung Perkembangan Ekonomi

Teknologi dapat memudahkan pemerintahan dalam menciptakan iklim bisnis yang positif dengan menyederhanakan tahapan administrasi atau mengurangi birokrasi. Selain itu, terdapat dampak langsung terhadap ekonomi, misalnya seperti dalam *e-procurement* atau proses lelang secara elektronik dimana menciptakan kompetisi yang lebih luas dan lebih banyak peserta.

Observasi dari websitenya pemerintahan kecamatan Tasikmalaya belum memunculkan *file –file* informasi yang berkaitan dengan perkembangan ekonomi seperti harga sembako di pasaran, pembangunan wilayah kecamatan yang mendukung pembangunan seperti jalan atau sentra produksi. Juga, tidak menampilkan program-program pemerintah pusat atau daerah dalam laman filenya.

c. Memperkuat Transparansi dan Akuntabilitas

Implementasi *e-government* dapat meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*. *e-*

*government* membantu meningkatkan transparansi dalam proses pengambilan keputusan dengan penyediaan informasi serta pelacakan dalam jaringan (*on-line tracking*) yang mudah diakses oleh masyarakat.

Adanya website kecamatan Cipedes diharapkan adanya transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan kecamatan. Berdasarkan wawancara dan observasi mayoritas warga masyarakat kecamatan Cipedes belum mengetahui adanya *website* kecamatan tersebut sehingga terkesan websitenya mubazir. Tapi sebagian kecil masyarakat kecamatan Cipedes menyetujui adanya transparansi dan akuntabilitas tersebut namun masih kaku dan terkesan formalitas.

d. Meningkatkan Pelayanan bagi Masyarakat

*E-Government* dapat memberikan layanan yang lebih baik pada masyarakat dimana informasi dari pemerintah dapat dicari atau diperoleh tanpa harus secara fisik datang ke kantor-kantor pemerintahan. Bahan-bahan informasi tersebut tersedia dalam 24 jam sehari dan tujuh hari dalam seminggu tanpa harus bergantung pada jam operasional kantor-kantor pemerintah.

Dalam hal pelayanan informasi untuk pembuatan KTP, KK, Ijin Menetap, dan yang lainnya website Kecamatan Cipedes cukup membantu dalam hal pemenuhan persyaratan yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan tersebut sehingga tidak bolak balik untuk melengkapinya.

e. Memberdayakan Masyarakat

Pemberdayaan masyarakat dilaksanakan melalui informasi yang mudah diperoleh yang kemudian memungkinkan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah

terlibat dalam proses pengambilan keputusan atau kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Dalam hal ini juga, tidak ada laman khusus dalam *web* nya untuk memperoleh saran dan masukan dari warga masyarakat Kecamatan Cipedes. Padahal ini adalah sarana bagi Camat Cipedes untuk mengetahui aspirasi warganya dan membantu warganya mengutarakan permasalahan-permasalahan yang terjadi disekitar wilayahnya.

Hambatan Pemanfaatan *E-government* di wilayah pemerintahan Kecamatan Cipedes :

1. Belum adanya sosialisasi dari pemerintahan kecamatan Cipedes kepada masyarakatnya untuk memanfaatkan secara maksimal websitenya.
2. Sumber Daya Manusia di Pemerintahan Kecamatan Cipedes yang mengelola *website* nya hanya seorang.
3. Tingkat pengetahuan Teknologi Informasi yang rendah (*Low IT Literacy Rate*) menyebabkan sebagian besar masyarakat kurang memahami bahkan kurang menyadari manfaat publikasi, interaksi dan bertransaksi secara *online* dengan pemerintahan kecamatan Cipedes.

#### D. KESIMPULAN

Pemanfaatan *e government* oleh pemerintahan kecamatan Cipedes belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh masyarakatnya dikarenakan belum adanya sosialisasi ke masyarakat Cipedes. Juga, sumber daya manusia yang mengelolanya masih sangat terbatas yaitu hanya 1 orang. Tingkat pengembangan *e government*

Kecamatan Cipedes Kota Tasikmalaya masih dalam proses tingkat pematangan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal.(2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta. PT Rajagrafindo Persada
- Akadun. (2009) *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung, Alfabeta.
- Arif, M. Syaiful. Larasati, Endang S., Rihandoyo. 2015. *Analisis Pengembangan Electronic Government Melalui Penyelenggaraan Website Di Kabupaten Kudus*. Media.Neliti.Com.
- Dash, Satyabrata & Subhendu Kumar Pani. (2016). *e-Governance paradigm using cloud infrastructure: benefits and challenges*. Procedia Computer Science 85 (2016) 843-855.
- Heeks, R. (2003). *Most eGovernment-for-Development Project Fail: How Can Risks be Reduced?* (No. 14). Manchester: Institute for Development Policy and Management.
- Indrajit, Richardus Eko, (2004). *Electronic Government*. Yogyakarta : Andi.
- Koswara, E. 2008. *E-Government Berbasis Open Source*. Jemberana Networking
- Mustafadidjaya, AR (2003) *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia*. Jakarta: (SANKRI), LAN.
- Jurnal Elektronik :
- Chen, Yu-Che, James Perry. 2003. "Outsourcing for E-Government: Managing for Success" dalam Public Performance & Management Review. Vol. 26, No.4 (June, 2003).pp.404-421. Published by: ME. Sharpe, Inc.Stable. URL::

- <http://www.jstor.org/stable/3381115>.  
Accessed: 24/09/2018 14:23:  
[www.depkominfo.go.id](http://www.depkominfo.go.id)  
<http://www.infodanpengertian.com/pengertian-electronic-government#>  
Peraturan-Peraturan :  
Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003  
Tentang Kebijakan dan Strategi
- Nasional Pengembangan *E-Government*.  
Peraturan Walikota Tasikmalaya Nomor 68 Tahun 2016 Tentang Tugas Pokok Dan Rincian Tugas Unit Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Tasikmalaya.