

E-GOVERNMENT



PENULIS

Zul Fadli, Ahmad Farouq Mulku Zahari, Murniati, Ade Putra Ode Amane,
Joko Tri Nugraha, Wirawan Istiono, Angga Aditya Permana,
Melissa Indah Fianty, M. Syukri Mustafa,
Samuel Ady Sanjaya, Nimrah Rahmayanti Yusuf

E-GOVERNMENT

**Zul Fadli
Ahmad Farouq Mulku Zahari
Murniati
Ade Putra Ode Amane
Joko Tri Nugraha
Wirawan Istiono
Angga Aditya Permana
Melissa Indah Fianty
M. Syukri Mustafa
Samuel Ady Sanjaya
Nimrah Rahmayanti Yusuf**



GETPRESS INDONESIA

E-GOVERNMENT

Penulis :

Zul Fadli
Ahmad Farouq Mulku Zahari
Murniati
Ade Putra Ode Amane
Joko Tri Nugraha
Wirawan Istiono
Angga Aditya Permana
Melissa Indah Fianty
M. Syukri Mustafa
Samuel Ady Sanjaya
Nimrah Rahmayanti Yusuf

ISBN : 978-623-125-004-9

Editor : Anis Ribcalia Septiana, S.Sos., M.Si.

Penyunting: Yuliatrini Novita, M.Hum.

Desain Sampul dan Tata Letak : Atyka Trianisa, S.Pd.

Penerbit: CVGETPRESS INDONESIA

Anggota IKAPI No. 033/SBA/2022

Redaksi:

Jl. Palarik RT 01 RW 06, Kelurahan Air Pacah
Kecamatan Koto Tengah, Padang, Sumatera Barat

website: www.getpress.co.id
email: adm.getpress@gmail.com

Cetakan pertama, Januari 2024

Hak cipta dilindungi undang-undang
Dilarang memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk
dan dengan cara apapun tanpa izin tertulis dari penerbit.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayahNya, maka Penulisan Buku dengan judul E-Government dapat diselesaikan dengan kerjasama tim penulis. E-Government merupakan buku yang berisikan pembahasan mengenai pemanfaatan tik di pemerintahan, perkembangan e-gov di indonesia, revitalisasi manajemen pemerintahan, prinsip-prinsip dasar e-gov, pengukuran digitalisasi sektor publik, *digital governance around the world*, penyelenggara e-gov, *framework e-governance, government to government (g2g)*, *e-governance* untuk meminimalisir korupsi, dan optimalisasi pelayanan melalui transformasi digital.

Buku ini masih banyak kekurangan dalam penyusunannya. Oleh karena itu, kami sangat mengharapkan kritik dan saran demi perbaikan dan kesempurnaan buku ini selanjutnya. Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian Buku ini. Semoga Buku ini dapat menjadi sumber referensi dan literatur yang mudah dipahami.

Padang, Januari 2024
Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB 1 PEMANFAATAN TIK DI PEMERINTAHAN	1
1.1 Pendahuluan	1
1.2 Definisi dan Konsep TIK di Pemerintahan	2
1.3 TIK dan Peningkatan Efisiensi	4
1.3.1 Automatisasi Proses	4
1.3.2 Pengurangan Birokrasi	5
1.3.3 Koordinasi yang Lebih Baik	6
1.4 TIK dan Peningkatan Transparansi	7
1.4.1 Akses Mudah Ke Informasi	7
1.4.2 Open Data	8
1.4.3 Keterbukaan Proses Keputusan	9
1.5 TIK dan Peningkatan Partisipasi	10
1.5.1 <i>E-Participation</i>	10
1.5.2 Konsultasi Publik yang Massal	11
1.5.3 Keterbukaan dalam Pengambilan Keputusan	12
1.6 TIK dan Peningkatan Layanan Publik	13
1.6.1 <i>E-Government Services</i>	13
1.6.2 Pelayanan yang Lebih Cepat	14
1.6.3 Pelayanan yang Lebih Profesional	15
DAFTAR PUSTAKA	16
BAB 2 PERKEMBANGAN E-GOV DI INDONESIA	19
2.1 Pendahuluan	19
2.2 Penerapan E-Gov di Indonesia	21
2.3 Tahapan Penerapan E-Gov di Indonesia	24
2.4 Manfaat Penerapan E-Gov di Indonesia	26
2.5 Kendala dan Tantangan dalam Penerapan E-Gov di Indonesia	30
2.6 Penutup	32
DAFTAR PUSTAKA	33
BAB 3 REVITALISASI MANAJEMEN PEMERINTAHAN	35
3.1 Pendahuluan	35
3.2 Dasar-Dasar Manajemen Pemerintahan	36
3.2.1 Teori Administrasi Publik	36
3.2.2 Teori Birokrasi	38
3.2.3 Teori Kepemimpinan dalam Pemerintahan	40
3.2.4 Teori Etika dalam Manajemen Pemerintahan	41
3.2.5 Teori Manajemen Kinerja dalam Pemerintahan	42
3.3 Perubahan Paradigma dalam Manajemen Pemerintahan	44
3.3.1 Kerangka Berpikir Tradisional	44
3.3.2 Paradigma <i>New Public Management</i> (Npm)	45

3.3.3 Paradigma <i>Good Governance</i>	45
3.3.4 Paradigma Manajemen Kinerja Terintegrasi	46
3.4 Teori Dan Konsep Revitalisasi Dalam Manajemen Pemerintahan	46
3.4.1 Konsep <i>New Public Management</i> (NPM)	46
3.4.2 <i>Good governance</i> dan Prinsip-prinsipnya	49
3.4.3 Teori Perubahan Organisasi dalam Konteks Pemerintahan	50
3.4.4 Teori Inovasi dalam Manajemen Pemerintahan	52
3.4.5 Prinsip-prinsip Etika dalam Pemerintahan	54
3.4.6 Partisipasi Masyarakat dalam Manajemen Pemerintahan	56
3.4.7 Teori Administrasi Publik dan Aplikasinya	58
3.5 Kesimpulan	60
DAFTAR PUSTAKA	62
BAB 4 PRINSIP-PRINSIP DASAR E-GOV	67
4.1 Pendahuluan	67
4.2 Transparansi dan Akuntabilitas	69
DAFTAR PUSTAKA	91
BAB 5 PENGUKURAN DIGITALISASI SEKTOR PUBLIK	95
5.1 Pendahuluan	95
5.2 Digitalisasi Pelayanan	98
5.3 Evaluasi <i>E-Government</i>	99
5.4 Model Evaluasi <i>E-Government</i>	100
5.5 Penutup	108
DAFTAR PUSTAKA	110
BAB 6 DIGITAL GOVERNANCE AROUND THE WORLD	115
6.1 Apa yang dimaksud dengan <i>Digital Governance Around The World?</i>	115
6.2 Tata Kelola TI Perusahaan di Era Digital	120
6.3 Perkembangan Pendekatan Pemerintahan Digital	124
6.4 Siapa Pesaing Utama dalam Kompetisi Tata Kelola Digital Sedunia?	127
6.5 Memanfaatkan Agenda Tata Kelola Digital untuk Memajukan Kesejahteraan Bersama dan Pemberantasan Kemiskinan Ekstrem yang Menjadi Tujuan Bank Dunia	129
6.6 Wawasan yang Diperoleh dari Tata Kelola Internet yang Akan Membentuk Tata Kelola Digital	132
DAFTAR PUSTAKA	135
BAB 7 PENYELENGGARA E-GOV	137
7.1 Pendahuluan	137
7.2 Tujuan Penyelenggara E-Gov	139
7.3 Tantangan Penyelenggara E-Gov	142
7.4 Keuntungan Penyelenggara E-Gov	145
7.5 Kerugian Penyelenggara E-Gov	149
7.6 Implementasi E-Gov di Indonesia	152
7.7 Perkembangan E-Gov di Indonesia	155

7.8 Tugas Penyelenggara E-Gov di Indonesia.....	159
DAFTAR PUSTAKA.....	163
BAB 8 Framework E-Governance.....	165
8.1 Framework E-Government.....	165
8.1.2 Pengantar ke Framework dalam E-Government.....	166
8.2 Framework Teknologi Informasi dalam E- Government.....	172
8.2.1 Model Integrasi Sistem.....	174
8.2.2 Keamanan Informasi dan Framework Keamanan.....	179
8.3 Tahapan Implementasi Framework E-Government.....	182
8.3.1 Perencanaan.....	183
8.3.2 Perancangan.....	188
8.3.3 Pelaksanaan.....	194
8.3.4 Evaluasi.....	201
8.3.5 Perawatan dan Pengembangan Berkelanjutan.....	207
DAFTAR PUSTAKA.....	209
BAB 9 GOVERNMENT TO GOVERNMENT (G2G).....	211
9.1 Pendahuluan.....	211
9.2 Pengertian G2G E-Government.....	216
9.2.1 Manfaat.....	217
9.2.2 Kelebihan dan Kekurangan.....	219
9.3 Arsitektur dan Infrastruktur.....	223
9.3.1 Infrastruktur Teknologi.....	223
9.3.2 Arsitektur Sistem.....	225
9.4 Proyek dan Implementasi.....	226
9.4.1 Proyek G2G yang Signifikan.....	226
9.4.2 Tantangan Implementasi.....	228
9.5 Kebijakan dan Regulasi.....	230
9.5.1 Peraturan Perundang-undangan.....	230
9.5.2 Kebijakan Pemerintah.....	232
9.6 Keamanana dan Privasi Data.....	234
9.6.1 Keamanan Sistem.....	234
9.6.2 Privasi Data.....	236
9.7 Metrik Pengukuran Kinerja.....	238
9.8 Kasus Sukses implementasi G2G.....	243
DAFTAR PUSTAKA.....	247
BAB 10 E-Governance UNTUK MEMINIMALISIR KORUPSI.....	249
10.1 Pendahuluan.....	249
10.2 Kerangka Konseptual E-Governance dalam Pemerintahan.....	251
10.2.1 Definisi dan Karakteristik E-Governance.....	251
10.2.2 Model E-Governance untuk Meminimalisir Korupsi.....	252
10.3 Transparansi dan Akuntabilitas.....	254
10.3.1 Peran Transparansi dalam E-Governance.....	254
10.3.2 Mekanisme Akuntabilitas dalam Konteks Digital.....	255
10.4 Keamanan dan Privasi Data.....	257

10.4.1 Keamanan Data dalam Sistem <i>E-Governance</i>	257
10.4.2 Pengelolaan Privasi Data Masyarakat.....	258
10.5 Tantangan dan Hambatan Implementasi	260
10.5.1 Tantangan Teknis	260
10.5.2 Tantangan Kebijakan dan Budaya	261
10.6 Studi Kasus: Keberhasilan Implementasi <i>E-Governance</i>	263
10.6.1 <i>E-Governance</i> di Negara Indonesia.....	263
10.6.2 <i>Best Practices</i> dari Implementasi <i>E-Governance</i>	273
10.7 Kesimpulan	275
DAFTAR PUSTAKA.....	276
BAB 11 OPTIMALISASI PELAYANAN MELALUI	
TRANSFORMASI DIGITAL	277
11.1 Pendahuluan	277
11.2 Transformasi Digital dalam Pelayanan	278
11.2.1 Konsep Dan Dimensi Transformasi Digital	279
11.3 Strategi Implementasi Transformasi Digital.....	285
11.3.1 Langkah-Langkah Implementasi Transformasi Digital dalam Pelayanan	286
11.4 Tantangan dan Solusi Pelayanan Melalui Transformasi Digital.....	288
11.4.1 Tantangan Pelayanan Melalui Transformasi Digital	289
11.4.2 Solusi terhadap Tantangan Pelayanan Transformasi Digital	290
11.5 Kesimpulan	292
DAFTAR PUSTAKA.....	293
BIODATA PENULIS.....	295

DAFTAR GAMBAR

Gambar 5.1 Pertanyaan yang Disarankan Oleh Bertot, Jaeger dan McClure Terhadap <i>E-Government</i> yang Berpusat Pada Warga.....	102
Gambar 5.2 Investigasi Penelitian Layanan <i>E-Government</i> oleh Pusat Teknologi dalam Pemerintahan di Universitas di Albany	104
Gambar 5.3 Dimensi Gupta dan Jana yang Harus Diukur Untuk Menilai Efektivitas <i>E-Government</i>	105
Gambar 5.4 Masalah Evaluasi <i>E-Government</i> yang Diusulkan Alshawi dan Alalwany.....	107
Gambar 5.5 Model EGOVSAT Untuk Mengevaluasi Layanan <i>E-Government</i> Berdasarkan Gambaran Kepuasan Warga	108
Gambar 6.1 Kerangka Strategis untuk Pemerintahan Digital.....	126
Gambar 7.1 E Government	137
Gambar 7.2 Tujuan E-Gov	139
Gambar 7.3 Penyelenggara E-Gov	142
Gambar 7.4 Keuntungan E-Gov	145
Gambar 7.5 Kerugian E-Gov.....	149
Gambar 7.6 Implementasi E-Gov di Indonesia	152
Gambar 7.7 Perkembangan E-Gov di Indonesia	155
Gambar 7.8 Tugas Penyelenggara E-Gov di Indonesia	159
Gambar 9.1 Struktur <i>E-Government</i>	215
Gambar 9.2 Layanan dan Pertukaran Informasi <i>E-Government</i>	215
Gambar 9.3 Kerangka Arsitektur E Government.....	223
Gambar 10.1 Roadmap Pengembangan SIMDA	260
Gambar 10.2 Struktur Bagian dari SIMDA	261

DAFTAR TABEL

Tabel 9.1 Kelebihan VS Kekurangan G2G <i>E-Government</i>	220
Tabel 9.1 Kelebihan VS Kekurangan G2G <i>E-Government</i>	236
Tabel 9.3 Kasus Sukses G2G <i>E-Government</i> di Indonesia.....	241

BAB 1

PEMANFAATAN TIK DI PEMERINTAHAN

Oleh Zul Fadli

1.1 Pendahuluan

Dalam era digital yang berkembang dengan cepat, dunia telah menjadi semakin terhubung dan informasi menjadi lebih mudah diakses daripada sebelumnya. Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah mengubah cara kita bekerja, berinteraksi, dan menjalani kehidupan sehari-hari. Namun, dampak paling signifikan dari revolusi digital ini mungkin terletak pada bagaimana pemerintah di seluruh dunia beroperasi dan memberikan layanan kepada masyarakat. Pemerintahan di seluruh dunia sedang mengalami transformasi fundamental dalam cara mereka menjalankan urusan publik. Pemanfaatan TIK telah menjadi inti dari perubahan ini. Penerapan teknologi dalam pemerintahan, yang sering disebut sebagai "Governansi Digital," telah membuka pintu menuju efisiensi yang lebih besar, transparansi yang lebih tinggi, partisipasi warga yang lebih luas, dan layanan publik yang lebih baik (Sumarno & Sugiyono, 2020).

Dalam bab ini, kita akan menjelajahi peran kunci TIK dalam pemerintahan modern. Kita akan memahami mengapa pemanfaatan TIK begitu penting dan bagaimana teknologi ini memengaruhi hampir semua aspek pemerintahan, dari penyelenggaraan layanan publik hingga pengambilan keputusan strategis. Kami akan merinci manfaat yang diharapkan dan tantangan yang mungkin dihadapi dalam perjalanan menuju governansi digital yang sukses.

1.2 Definisi dan Konsep TIK di Pemerintahan

Definisi dan konsep dasar yang terkait dengan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam pemerintahan adalah hal-hal yang penting untuk dipahami sebelum melanjutkan dalam pembahasan mengenai governansi digital. Berikut adalah penjelasan lebih lanjut mengenai definisi dan konsep tersebut:

1. Governansi Digital

Konsep governansi digital mencakup penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam proses pengambilan keputusan, pengelolaan layanan publik, dan interaksi pemerintah dan warga negara. Tujuan utama governansi digital adalah meningkatkan efisiensi pemerintahan, transparansi, peningkatan partisipasi masyarakat, dan peningkatan layanan publik.

2. Teknologi Informasi dan Komunikasi

TIK terdiri dari berbagai teknologi dan alat yang digunakan untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola, dan berbagi informasi digital. Ini termasuk perangkat lunak, jaringan komunikasi, internet, perangkat keras seperti komputer dan perangkat seluler, dan berbagai aplikasi yang digunakan untuk mengolah data dan komunikasi.

3. *E-Government*

Konsep "*E-Government*" mengacu pada penggunaan TIK dalam urusan pemerintahan. Ini mencakup berbagai aspek, seperti "administrasi berbasis TIK", "layanan publik berbasis TIK", "partisipasi berbasis TIK" (partisipasi

masyarakat dalam proses pengambilan keputusan), dan "demokrasi digital".

4. Transparansi

Salah satu prinsip penting dalam governansi digital adalah transparansi, yang mencakup bahwa pemerintah harus terbuka tentang tindakan dan kebijakan mereka, serta bahwa rakyat dapat dengan mudah mengakses informasi publik. Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) membantu pemerintah memberikan akses yang lebih baik ke informasi dan membuat proses pengambilan keputusan menjadi lebih transparan.

5. Efisiensi Pemerintahan

TIK dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi administrasi dan penyelenggaraan layanan pemerintah. Ini termasuk otomatisasi tugas rutin, pengurangan birokrasi, dan peningkatan koordinasi antarlembaga pemerintah.

6. Partisipasi Masyarakat

Gouvernansi digital juga mendorong masyarakat untuk berpartisipasi lebih aktif dalam proses pengambilan keputusan pemerintah. Warga negara dapat berinteraksi dengan pemerintah secara lebih mudah melalui platform online dan alat komunikasi digital. Mereka juga dapat mengajukan keluhan dan menyampaikan pendapat mereka.

7. Keamanan dan Privasi

Penting untuk melindungi informasi sensitif dan menjaga privasi warga negara dalam lingkungan digital karena penggunaan TIK dalam pemerintahan menghadirkan tantangan terkait keamanan dan privasi data.

8. Inklusi Diigital

Sangat penting untuk memastikan bahwa semua lapisan masyarakat memiliki akses dan keterampilan yang diperlukan untuk berpartisipasi dalam governansi digital. Konsep inklusi digital mencakup upaya untuk mengatasi kesenjangan antara orang yang memiliki akses ke teknologi dan mereka yang memiliki literasi digital (Sumarno & Sugiyono, 2020).

Untuk memahami peran TIK dalam pemerintahan modern dan bagaimana hal itu memengaruhi berbagai aspek governansi digital, seperti efisiensi, partisipasi, transparansi, dan keamanan, penting untuk memahami konsep dan definisi dasar ini.

1.3 TIK dan Peningkatan Efisiensi

Dalam dunia yang semakin terkoneksi dan didorong oleh inovasi teknologi, peran Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam pemerintahan telah menjadi kunci untuk mengubah lanskap administrasi publik. TIK telah membuka pintu bagi peningkatan efisiensi yang luar biasa dalam operasi pemerintahan, memperpendek waktu pemrosesan, mengurangi birokrasi yang berlebihan, dan memungkinkan pemerintah untuk merespons dengan lebih cepat terhadap kebutuhan warga negara.

1.3.1 Automatisasi Proses

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah membuka peluang baru bagi pemerintah dalam meningkatkan efisiensi operasional mereka. Salah satu cara utama di mana TIK memberikan kontribusi yang signifikan adalah dengan mengotomatisasi tugas-tugas rutin yang sebelumnya memakan waktu dan sumber daya. Misalnya, proses pengolahan data, pengiriman pemberitahuan, dan pemrosesan transaksi, yang pada masa lalu seringkali dilakukan secara manual, kini dapat diotomatisasi (Irwansyah & Moniaga, 2014).

Dengan otomatisasi ini, pemerintah dapat menghemat waktu yang sebelumnya dibutuhkan untuk tugas-tugas tersebut, yang pada gilirannya berarti peningkatan efisiensi dalam pengoperasian mereka. Otomatisasi juga membantu dalam mengurangi risiko kesalahan manusia yang dapat terjadi selama tugas-tugas manual. Kesalahan-kesalahan ini seringkali bisa mahal, terutama dalam konteks pemerintahan di mana akurasi data dan prosedur yang tepat sangat penting. Selain itu,

dengan otomatisasi tugas-tugas rutin ini, sumber daya manusia dapat dialihkan ke pekerjaan yang lebih strategis dan berorientasi pada kebijakan, meningkatkan nilai tambah yang dibawa oleh personil pemerintah. Dengan demikian, TIK memainkan peran integral dalam mengubah pemerintahan menjadi entitas yang lebih efisien dan fokus pada pencapaian tujuan mereka dalam memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat.

1.3.2 Pengurangan Birokrasi

Pemerintah di seluruh dunia sering kali dihadapkan dengan tantangan birokrasi yang berlebihan, yang dapat memperlambat proses pengambilan keputusan dan mengakibatkan beban administratif yang tidak perlu. Di sinilah peran penting Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) berperan. Pemanfaatan TIK memungkinkan pemerintah untuk mengatasi masalah birokrasi dengan berbagai cara. Pertama, TIK memungkinkan penggunaan proses yang lebih sederhana dan terintegrasi. Misalnya, dengan sistem manajemen berbasis TIK, data dan informasi dapat dengan mudah berpindah antarlembaga pemerintah, menghilangkan kebutuhan akan banyak proses manual dan perantara. Ini mengurangi hambatan dalam aliran informasi dan membuat proses administratif lebih efisien.

Kedua, TIK memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih cepat. Dengan data yang lebih mudah diakses dan diproses, para pemangku kebijakan dapat membuat keputusan yang didasarkan pada informasi yang terkini. Ini penting dalam situasi darurat atau dalam menghadapi perubahan yang cepat dalam lingkungan politik atau ekonomi. Dengan pengurangan beban administratif dan kemampuan untuk membuat keputusan yang lebih cepat, pemanfaatan TIK membantu pemerintah untuk menjadi lebih responsif dan efisien dalam menyediakan layanan publik kepada warga negara. Ini juga membuka pintu bagi inovasi dalam pengambilan keputusan

dan penyelenggaraan pemerintahan yang dapat membawa manfaat signifikan bagi masyarakat (Karim et al., 2020).

1.3.3 Koordinasi yang Lebih Baik

Penerapan Sistem Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam administrasi pemerintah membuka peluang besar untuk meningkatkan koordinasi antara berbagai lembaga pemerintah. Ini adalah elemen kunci dalam transformasi pemerintahan menuju efisiensi dan responsivitas yang lebih baik. Dengan adopsi TIK, informasi dapat bergerak dengan cepat dan efisien antar departemen pemerintah. Data dan laporan dapat dengan cepat diakses, dibagikan, dan dianalisis oleh berbagai lembaga. Ini memungkinkan pemerintah untuk merespons dengan cepat terhadap perubahan dan situasi mendesak. Misalnya, dalam menghadapi bencana alam atau situasi krisis, berbagai departemen dapat dengan cepat berkoordinasi, berbagi informasi, dan mengambil tindakan yang diperlukan (Rachmadi & Kom, 2020).

Selain itu, TIK juga memungkinkan kolaborasi lintas departemen yang lebih efisien. Berbagai proyek atau inisiatif yang melibatkan beberapa lembaga pemerintah dapat dikelola dengan lebih baik, termasuk alokasi sumber daya yang lebih efisien dan pemantauan yang lebih baik terhadap kemajuan proyek. Koordinasi yang ditingkatkan ini membantu dalam meningkatkan efektivitas pemerintah dalam menjalankan fungsi-fungsi kritis seperti penyediaan layanan kesehatan, pendidikan, dan keamanan publik. Selain itu, hal ini juga mengarah pada peningkatan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Keseluruhan, pemanfaatan TIK dalam meningkatkan koordinasi antarlembaga pemerintah adalah langkah penting menuju pemerintahan yang lebih adaptif dan efisien.

1.4 TIK dan Peningkatan Transparansi

Dalam era modern yang didorong oleh Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), transparansi dalam pemerintahan telah menjadi lebih dari sekadar prinsip; ini telah menjadi keharusan yang mendesak. TIK telah membawa perubahan transformasional dalam cara pemerintah menghadirkan keterbukaan dan akuntabilitas kepada masyarakat. Melalui berbagai alat dan platform yang didukung TIK, pemerintah sekarang dapat mengungkapkan lebih banyak informasi kepada warga negara, membuat proses pengambilan keputusan lebih terbuka, dan menciptakan lebih banyak kesempatan untuk partisipasi masyarakat.

1.4.1 Akses Mudah Ke Informasi

Dalam era digital yang berkembang pesat, pemerintah memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa data, dokumen, dan informasi yang berkaitan dengan urusan publik mudah diakses oleh warga negara. Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah memainkan peran utama dalam menyediakan akses yang lebih terbuka dan transparan terhadap informasi pemerintah. Pemerintah dapat mencapai ini dengan mendirikan portal dan situs web resmi yang menyediakan akses ke berbagai jenis informasi, termasuk kebijakan, laporan, statistik, serta layanan dan prosedur yang berkaitan dengan pelayanan publik. Dengan demikian, warga negara memiliki akses cepat dan mudah ke informasi yang mereka butuhkan, tanpa perlu menghadapi hambatan atau birokrasi yang memperlambat proses pencarian informasi (Candra, 2019).

Selain memberikan manfaat dalam hal keterbukaan, akses yang lebih mudah ke informasi pemerintah juga memungkinkan partisipasi warga negara yang lebih baik dalam proses demokratis. Warga negara yang lebih terinformasi memiliki kemampuan yang lebih besar untuk memahami isu-isu kunci, mengikuti kebijakan pemerintah, dan berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan. Oleh karena itu,

langkah-langkah ini membantu memperkuat demokrasi dan memberikan dasar yang lebih kuat untuk pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakat. Pengaksesan informasi yang lebih mudah melalui portal dan situs web resmi adalah langkah yang positif dalam mengarahkan pemerintahan menuju tingkat transparansi yang lebih tinggi dan lebih responsif terhadap kebutuhan warga negara.

1.4.2 Open Data

Penerapan kebijakan open data oleh pemerintah adalah salah satu langkah penting dalam meningkatkan transparansi dan partisipasi masyarakat. Dalam konteks ini, pemerintah mempublikasikan data mereka dalam format yang mudah diakses dan dapat dianalisis, sehingga memungkinkan para peneliti, pengembang aplikasi, dan masyarakat umum untuk memanfaatkan data tersebut untuk berbagai tujuan.

Kebijakan open data memberikan manfaat ganda. Pertama, hal ini memperkuat prinsip transparansi pemerintahan dengan membuka akses terhadap informasi yang sebelumnya mungkin tidak tersedia secara bebas. Dengan kata lain, ini memungkinkan warga negara untuk lebih memahami dan memantau kebijakan, anggaran, dan keputusan pemerintah. Ini juga menciptakan rasa percaya yang lebih besar di antara warga negara terhadap pemerintah.

Kedua, kebijakan open data menciptakan peluang besar untuk inovasi. Para peneliti, pengembang aplikasi, dan masyarakat umum dapat menggunakan data yang tersedia untuk mengembangkan solusi baru, alat analisis, dan aplikasi yang bermanfaat. Ini dapat berdampak positif dalam berbagai bidang, termasuk kesehatan, pendidikan, transportasi, dan lingkungan. Selain itu, open data juga dapat meningkatkan akuntabilitas pemerintah dan memungkinkan pemantauan kinerja pemerintah oleh pihak ketiga. Dengan informasi yang lebih mudah diakses, warga negara memiliki alat yang lebih kuat untuk memastikan bahwa pemerintah memenuhi

kewajibannya secara efektif dan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, kebijakan open data merupakan langkah penting menuju pemerintahan yang lebih terbuka, transparan, dan responsive (Suyanto, 2005).

1.4.3 Keterbukaan Proses Keputusan

Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam pemerintahan membuka peluang besar untuk meningkatkan transparansi dalam proses pengambilan keputusan. TIK memungkinkan pemerintah untuk mengungkapkan proses tersebut secara lebih terbuka dan jelas, sehingga warga negara dapat melihat bagaimana kebijakan dibuat, diterapkan, dan dievaluasi. Salah satu cara utama di mana TIK memfasilitasi transparansi adalah dengan menyediakan akses ke berbagai dokumen dan informasi terkait pengambilan keputusan. Ini termasuk laporan penelitian, catatan pertemuan, laporan kebijakan, dan evaluasi dampak kebijakan. Semua ini dapat diakses oleh masyarakat melalui portal dan situs web resmi pemerintah (Nurofik et al., 2021).

Transparansi proses pengambilan keputusan tidak hanya memberikan warga negara pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana kebijakan dibuat, tetapi juga memberi mereka kesempatan untuk memberikan masukan, berpartisipasi, dan mengajukan pertanyaan. Hal ini menciptakan interaksi yang lebih dinamis antara pemerintah dan warga negara, memperkuat partisipasi publik dalam tata kelola pemerintahan. Selain itu, transparansi juga berperan penting dalam memastikan pertanggungjawaban pemerintah. Dengan dokumentasi yang tersedia secara terbuka, warga negara dan pemangku kepentingan eksternal dapat memantau kinerja pemerintah, menjelaskan kebijakan, dan mengevaluasi dampaknya. Ini adalah elemen kunci dalam menjaga pemerintah agar tetap akuntabel terhadap masyarakat yang mereka layani.

Dengan demikian, TIK bukan hanya alat yang memfasilitasi efisiensi administratif, tetapi juga pilar utama dalam menciptakan pemerintahan yang lebih terbuka, transparan, dan partisipatif. Ini memungkinkan warga negara untuk terlibat secara aktif dalam pembuatan kebijakan dan memastikan bahwa pemerintah bertanggung jawab atas tindakan mereka.

1.5 TIK dan Peningkatan Partisipasi

Dalam era modern yang ditandai oleh kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), peran partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan menjadi semakin penting. TIK telah membuka pintu lebar-lebar bagi partisipasi yang lebih luas, memungkinkan warga negara untuk berperan aktif dalam pembuatan kebijakan, menyuarakan aspirasi mereka, dan berkontribusi pada tata kelola pemerintahan.

1.5.1 *E-Participation*

Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah mengubah lanskap partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan pemerintah. TIK memberikan warga negara alat yang kuat untuk berpartisipasi secara aktif melalui platform online, membuka pintu bagi berbagai bentuk partisipasi yang lebih mudah, inklusif, dan terjangkau. Melalui platform online, warga negara sekarang dapat dengan mudah memberikan masukan, mengirimkan pendapat, dan mengajukan usulan mereka tentang berbagai isu kebijakan. Forum online dan survei elektronik memungkinkan mereka untuk berbicara tentang kekhawatiran mereka, mengajukan solusi, atau memberikan perspektif yang beragam. Dengan demikian, TIK menciptakan saluran partisipasi yang lebih terbuka dan transparan (Irwansyah & Moniaga, 2014).

Partisipasi melalui TIK juga memungkinkan pemerintah untuk mendengarkan suara warga negara dengan lebih baik. Data dan umpan balik yang diterima melalui platform online dapat membantu pemangku kebijakan dalam membuat keputusan yang lebih baik dan lebih inklusif. Ini memungkinkan kebijakan yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Namun, seiring dengan berbagai manfaat ini, juga muncul tantangan, seperti perlindungan data pribadi, keadilan akses ke teknologi, dan masalah keamanan. Oleh karena itu, pemerintah perlu bekerja untuk memastikan bahwa partisipasi melalui TIK dilakukan dengan benar dan bahwa hak-hak dan privasi warga negara terlindungi. Keseluruhan, partisipasi melalui TIK adalah tonggak penting dalam membangun pemerintahan yang lebih demokratis dan masyarakat yang lebih terlibat dalam pembuatan kebijakan.

1.5.2 Konsultasi Publik yang Massal

Pemerintah modern telah mengambil langkah penting dalam meningkatkan keterlibatan warga negara melalui konsultasi publik yang didukung oleh Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Salah satu fitur menonjol adalah kemampuan untuk mengadakan konsultasi publik yang melibatkan ribuan atau bahkan jutaan warga negara secara online. Hal ini membuka pintu untuk mendengarkan suara warga negara dalam skala yang lebih luas dan lebih cepat daripada metode konsultasi tradisional. Melalui platform online, pemerintah dapat dengan mudah mengumpulkan masukan dan pandangan dari sejumlah besar warga negara tentang berbagai isu kebijakan. Survei elektronik, forum diskusi, atau petisi online menjadi alat yang efektif untuk menghimpun beragam perspektif. Ini adalah langkah penting menuju penyelenggaraan pemerintahan yang lebih inklusif dan demokratis (Sumarno & Sugiyono, 2020).

Keuntungan lain dari konsultasi publik online adalah kecepatan respons. Dalam situasi mendesak atau perubahan yang cepat, pemerintah dapat dengan cepat mengumpulkan umpan balik dan meresponsnya. Hal ini memungkinkan kebijakan yang lebih adaptif dan pemahaman yang lebih mendalam tentang kebutuhan warga negara. Namun, dalam menerapkan konsultasi publik online, penting untuk memastikan keadilan akses ke teknologi dan perlindungan data pribadi warga negara. Dengan perhatian yang cermat pada aspek ini, pemerintah dapat mengambil langkah besar dalam memperkuat partisipasi warga negara dalam proses pengambilan keputusan pemerintah. Keseluruhan, konsultasi publik online adalah alat yang efektif dalam membangun pemerintahan yang lebih terbuka dan responsif.

1.5.3 Keterbukaan dalam Pengambilan Keputusan

Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah mengubah cara warga negara berinteraksi dengan kebijakan dan keputusan pemerintah. Salah satu manfaat signifikan dari TIK adalah kemampuan untuk memberikan akses lebih luas dan terbuka terhadap alasan di balik kebijakan dan keputusan yang diambil oleh pemerintah. Melalui platform online, warga negara sekarang dapat dengan mudah mengakses informasi yang menjelaskan latar belakang, tujuan, dan alasan mengapa kebijakan tertentu diadopsi. Mereka dapat menyelidiki data dan laporan yang mendasari keputusan tersebut, serta melihat catatan pertemuan atau diskusi yang mungkin telah mempengaruhi proses pengambilan keputusan. Dengan akses yang lebih mudah terhadap informasi ini, warga negara memiliki kesempatan untuk lebih memahami proses pengambilan keputusan yang seringkali rumit dan mempengaruhi hidup mereka (Nurofik et al., 2021).

Kemampuan untuk memahami alasan di balik kebijakan memungkinkan warga negara untuk memberikan masukan yang lebih bermakna. Mereka dapat berpartisipasi dalam konsultasi publik atau memberikan saran yang didukung oleh data dan bukti. Ini menciptakan hubungan yang lebih kuat antara pemerintah dan warga negara, memungkinkan kerja sama yang lebih baik dalam menciptakan kebijakan yang memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik. Namun, untuk mencapai manfaat ini, pemerintah juga harus memastikan bahwa informasi disajikan dengan cara yang mudah dipahami dan bahwa akses terhadap data tidak hanya terbuka, tetapi juga inklusif. Keseluruhan, akses yang lebih luas terhadap alasan di balik kebijakan dan keputusan pemerintah adalah langkah penting menuju pemerintahan yang lebih transparan, akuntabel, dan demokratis.

1.6 TIK dan Peningkatan Layanan Publik

Dalam era modern yang didorong oleh Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), pemerintah memiliki potensi besar untuk memberikan layanan publik yang lebih efisien, efektif, dan terjangkau bagi warga negara. TIK telah membuka pintu lebar-lebar bagi transformasi layanan publik, memungkinkan proses yang lebih modern, akses yang lebih mudah, dan respons yang lebih cepat terhadap kebutuhan masyarakat.

1.6.1 *E-Government Services*

Pemerintah modern telah mengadopsi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sebagai alat yang kuat untuk meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan publik. Salah satu perubahan paling mencolok adalah penyediaan layanan publik melalui platform online, seperti aplikasi ponsel atau situs web resmi. Contoh nyata dari layanan ini mencakup pembayaran pajak online, perpanjangan izin, pendaftaran kendaraan, dan banyak lagi. Pemberian layanan publik melalui platform online menghadirkan sejumlah manfaat penting.

Pertama, hal ini membuat layanan lebih mudah diakses oleh warga negara. Mereka dapat mengakses layanan ini dari kenyamanan rumah mereka sendiri, tanpa harus pergi ke kantor fisik yang mungkin jauh atau memerlukan waktu yang lama. Ini memperpendek waktu dan usaha yang dibutuhkan untuk menyelesaikan prosedur pemerintah (Karim et al, 2020).

Selain itu, layanan online juga memungkinkan interaksi yang lebih cepat antara warga negara dan pemerintah. Misalnya, pembayaran pajak atau perpanjangan izin dapat diselesaikan dalam hitungan menit, tidak perlu menunggu dalam antrian atau mengisi dokumen fisik. Sistem ini juga membantu dalam mengurangi birokrasi yang berlebihan dan meningkatkan efisiensi administratif, karena data yang tersimpan dalam format digital dapat dengan mudah diakses dan dikelola. Keseluruhan, layanan publik melalui platform online menciptakan pemerintahan yang lebih efisien dan responsif, serta memberikan kemudahan yang signifikan bagi warga negara dalam berurusan dengan berbagai kebutuhan administratif mereka.

1.6.2 Pelayanan yang Lebih Cepat

Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah membawa dampak signifikan pada cara pemerintah memberikan layanan publik. Salah satu manfaat utama dari TIK adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang lebih cepat dan responsif kepada warga negara. Prosedur online yang didukung TIK seringkali memungkinkan penyelesaian tugas dan permintaan layanan dalam waktu yang lebih singkat daripada melalui prosedur manual. Contohnya adalah pembayaran pajak, perpanjangan izin, pendaftaran kendaraan, dan berbagai layanan lain yang dapat diakses dan diselesaikan dalam hitungan menit melalui platform online. Ini berarti warga negara tidak lagi harus menghabiskan waktu berjam-jam untuk menunggu di kantor pemerintah atau mengisi formulir kertas yang rumit (Rachmadi & Kom, 2020).

Kecepatan dan responsivitas ini sangat penting dalam memenuhi kebutuhan dan ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi. Dalam situasi mendesak atau dalam penanganan permasalahan yang memerlukan tindakan cepat, TIK memungkinkan pemerintah untuk merespons dengan cepat. Ini dapat menyelamatkan waktu, sumber daya, dan bahkan nyawa dalam situasi seperti penanganan bencana alam atau krisis kesehatan. Selain itu, TIK juga membantu dalam mengurangi birokrasi yang berlebihan, menghilangkan banyak proses manual yang memperlambat penyelesaian tugas, dan mengoptimalkan proses administratif. Keseluruhan, TIK telah membuka pintu menuju penyelenggaraan pemerintahan yang lebih efisien, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan warga negara.

1.6.3 Pelayanan yang Lebih Profesional

Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah membuka peluang besar bagi pemerintah untuk menyediakan layanan publik yang lebih dipersonalisasi, sesuai dengan kebutuhan individu warga negara. Dalam era digital, keberagaman kebutuhan masyarakat semakin diakui, dan TIK memungkinkan pemerintah untuk merespons dengan cara yang lebih efektif (Candra, 2019).

Dengan data dan teknologi yang tersedia, pemerintah dapat mengumpulkan informasi tentang preferensi, riwayat, dan kebutuhan masyarakat secara lebih mendalam. Contohnya, sistem pemerintah dapat memahami pola penggunaan layanan warga negara, preferensi bahasa, atau bahkan status keberhasilan pendidikan. Dengan informasi ini, pemerintah dapat menyediakan layanan yang lebih sesuai dan relevan. Personalisasi layanan ini membawa manfaat ganda. Pertama, warga negara merasa lebih diakui dan dihargai, karena pemerintah merespons dengan lebih baik terhadap kebutuhan mereka. Ini meningkatkan kepuasan dan kepercayaan warga negara terhadap pemerintah. Kedua, personalisasi layanan juga membantu dalam meningkatkan efisiensi. Dengan

menawarkan layanan yang lebih sesuai, warga negara cenderung menyelesaikan proses administratif dengan lebih cepat dan tanpa hambatan. Hal ini dapat mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan untuk menangani permintaan warga negara. Dalam keseluruhan, personalisasi layanan publik melalui TIK adalah langkah yang signifikan dalam meningkatkan kualitas dan relevansi layanan pemerintah serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan warga negara.

DAFTAR PUSTAKA

- Candra, H. K. (2019). *Pengantar Teknologi Informasi*. Poliban Press.
- Irwansyah, E., & Moniaga, J. V. (2014). *Pengantar Teknologi Informasi*. Deepublish.
- Karim, A., Bangun, B., Purnama, I., Harahap, S. Z., Irmayani, D., Nasution, M., Haris, M., & Munthe, I. R. (2020). *Pengantar teknologi informasi*. Yayasan Labuhanbatu Berbagi Gemilang.
- Nurofik, A., Rahajeng, E., Munti, N. Y. S., Hardiansyah, A., Firmansyah, H., Sani, A., Hendarsyah, D., Adrianto, S., Adidarma, W., & Herdiansah, A. (2021). *Pengantar Teknologi Informasi*. Penerbit Insania.
- Rachmadi, T., & Kom, S. (2020). *Pengantar Teknologi Informasi* (Vol. 1). Tiga Ebook.
- Sumarno, S., & Sugiyono, E. S. (2020). *Pengantar Teknologi Informasi Dan Komunikasi*. Uwais Inspirasi Indonesia, Ponorogo.
- Suyanto, M. (2005). *Pengantar teknologi informasi untuk bisnis*. Penerbit Andi.

BAB 2

PERKEMBANGAN E-GOV DI INDONESIA

Oleh Ahmad Farouq Mulku Zahari

2.1 Pendahuluan

Sistem pemerintahan saat ini mengalami perubahan menuju ke arah yang lebih transparan (*open government*), dan berlandaskan supremasi hukum, termasuk sistem pemerintahan di Indonesia. Pemerintahan yang terbuka (*open government*) mengacu pada praktik-praktik pemerintahan yang mempromosikan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik. Pemerintahan terbuka berusaha untuk membuat informasi publik lebih mudah diakses oleh masyarakat, melibatkan warga dalam proses pengambilan keputusan, dan menciptakan mekanisme yang memungkinkan pemantauan dan evaluasi kinerja pemerintah, (Indrayani, 2016). Perubahan ini memberikan peluang besar untuk meningkatkan kualitas kehidupan berbangsa dan bernegara serta meletakkan kepentingan rakyat sebagai pusat perhatian. Pemerintahan yang terbuka tersebut dapat dilakukan dengan menerapkan *E-Government* (pemerintahan elektronik). *E-Gov* merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, partisipasi, dan pelayanan dalam administrasi pemerintahan. *E-Government* bertujuan untuk memanfaatkan teknologi informasi guna mendukung dan meningkatkan proses-proses pemerintahan, mempercepat penyampaian layanan publik, dan memperkuat keterlibatan

masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, (Indrajit et al., 2005; Nurhakim, 2014).

Dengan adanya reformasi birokrasi yang dilatarbelakangi oleh tuntutan terhadap pembentukan sistem pemerintahan yang bersih, transparan, dan responsif terhadap perubahan, telah mendorong pengembangan konsep *E-Government*. *E-Government* adalah pelaksanaan pemerintahan yang berbasis pada penggunaan elektronik, dan mengacu pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan kinerja dan layanan pemerintahan, (Indrajit et al., 2005; Sosiawan, 2008). Dalam pengertian *E-Government* ini, ada dua hal utama yang muncul:

1. Penggunaan Teknologi Informasi: *E-Government* melibatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mendukung dan meningkatkan proses-proses pemerintahan. Ini mencakup penggunaan internet, perangkat lunak, basis data, dan berbagai solusi teknologi lainnya untuk mengoptimalkan penyelenggaraan layanan pemerintahan.
2. Tujuan Pemanfaatannya: *E-Government* bertujuan untuk mencapai efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan pemerintahan. Dengan memanfaatkan teknologi, pemerintah dapat memberikan layanan yang lebih cepat, lebih efektif, dan lebih mudah diakses oleh masyarakat.

Melalui penerapan *E-Government*, pemerintahan dapat menyediakan layanan-layanan secara elektronik, seperti pengajuan dokumen secara online, pembayaran pajak secara elektronik, dan akses informasi publik melalui platform digital. Dengan kata lain, *E-Government* mencakup berbagai inisiatif dan strategi yang mengintegrasikan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemerintahan serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, ada tantangan dan risiko dalam implementasi *E-Government*, termasuk masalah privasi dan keamanan data, aksesibilitas, serta pelatihan yang dibutuhkan untuk

pegawai pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk merancang dan melaksanakan strategi *E-Government* dengan cermat, memastikan perlindungan data yang memadai, dan melibatkan masyarakat dalam proses pengembangannya. Lebih jauh, dalam bab ini akan dibahas mengenai penerapan *E-Government* di Indonesia, tahapan penerapan *E-Government* di Indonesia, manfaat penerapan *E-Government* di Indonesia, sampai dengan kendala dan tantangan dari penerapan *E-Government* di Indonesia.

2.2 Penerapan E-Gov di Indonesia

E-Government mencakup pemanfaatan teknologi informasi, khususnya internet, untuk meningkatkan efisiensi dalam penyelenggaraan sistem pemerintahan. Dengan menggunakan teknologi informasi, pemerintah Indonesia dapat menyediakan layanan publik secara online, mengotomatisasi proses-proses administratif, dan meningkatkan aksesibilitas informasi bagi masyarakat, (Sosiawan, 2008). Dengan dikeluarkannya kebijakan melalui Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 maka memiliki dampak penting terhadap pengembangan *E-Government* dan praktik tata pemerintahan yang baik di Indonesia. Instruksi Presiden ini mendorong pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam mengelola pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah. Dalam konteks ini, website atau situs informasi menjadi salah satu sarana yang digunakan untuk mewujudkan inisiatif ini. *Website* pemerintah, yang umumnya memiliki domain berakhiran ".go.id," berperan penting dalam menyediakan informasi publik, melayani masyarakat, dan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah, (Amrozi et al., 2022).

Dengan melihat Peningkatan jumlah domain .go.id pada oktober 2019 yakni sebanyak 4.127. Hal ini mencerminkan upaya pemerintah untuk memperluas jangkauan layanan dan menyediakan akses informasi kepada masyarakat. Namun, pada oktober 2023, terdapat penurunan jumlah domain .go.id menjadi 3.392, (Pandi, 2023). Penurunan ini disebabkan oleh berbagai faktor,

seperti penghapusan domain yang tidak aktif atau perubahan dalam strategi pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah. Secara keseluruhan, melalui Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 dan perkembangan domain .go.id mencerminkan langkah-langkah penting dalam mengarahkan Indonesia menuju tata pemerintahan yang lebih transparan, efisien, dan berorientasi pada pemanfaatan teknologi untuk kepentingan masyarakat, (Amrozi et al., 2022).

Melalui Instruksi Presiden (Inpres) No. 3 Tahun 2003 pula tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* memberikan arahan mengenai implementasi *E-Government* di lembaga pemerintah Indonesia. Berikut adalah poin-poin yang dijelaskan dalam Inpres tersebut:

1. Prioritas Layanan Elektronik:

Lembaga pemerintah diminta untuk menentukan prioritas layanan elektronik yang akan diberikan. Hal ini mencakup pelayanan publik atau layanan administratif yang dapat ditingkatkan melalui implementasi teknologi informasi dan komunikasi.

2. Kondisi Infrastruktur Informasi:

Lembaga pemerintah diharapkan untuk mengevaluasi dan memahami kondisi infrastruktur informasi yang mereka miliki. Ini mencakup sistem komputer, jaringan, dan teknologi informasi lainnya yang diperlukan untuk mendukung penerapan *E-Government*.

3. Kondisi Kegiatan Layanan Saat Ini:

Evaluasi dilakukan terhadap kondisi layanan yang sudah ada di lembaga pemerintah. Dengan memahami kegiatan layanan saat ini, lembaga tersebut dapat merancang strategi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan melalui *E-Government*.

4. Kondisi Anggaran dan Sumber Daya Manusia:

Lembaga pemerintah diminta untuk mengevaluasi kondisi anggaran dan sumber daya manusia yang mereka miliki. Pengembangan *E-Government* harus disesuaikan dengan ketersediaan anggaran dan keahlian SDM yang ada.

Instruksi Presiden ini menekankan pentingnya pendekatan yang disesuaikan dengan kondisi unik setiap lembaga pemerintah, memastikan bahwa implementasi *E-Government* tidak hanya efektif tetapi juga dapat diintegrasikan dengan baik dalam konteks lembaga tersebut. Beberapa contoh penerapan *e-gov* di Indonesia di antaranya yang dapat dilihat pada bidang keuangan dan kependudukan, (Amrozi et al., 2022). Pada bidang keuangan, yakni dalam konteks implementasi Sistem Informasi Keuangan Daerah (SIKD) memiliki dampak yang signifikan pada efisiensi dan transparansi pengelolaan keuangan daerah.

Penggunaan SIKD, seperti yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2005, dapat memberikan manfaat seperti peningkatan pengendalian fiskal nasional, penyajian informasi keuangan daerah secara nasional, dan pengendalian defisit anggaran. Namun, keberhasilan implementasi bergantung pada sejauh mana faktor-faktor teknis ini dikelola dan diintegrasikan dalam konteks tata kelola pemerintahan berbasis elektronik. Selanjutnya pada bidang administrasi kependudukan implementasi *E-Government* yakni dengan adanya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, yang memiliki keterkaitan dengan Administrasi Kependudukan. Pada konteks ini, penerapan *E-Government* bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan pelayanan kepada masyarakat dalam hal administrasi kependudukan. Salah satu contoh implementasi konkret dari Undang-Undang tersebut adalah pengenalan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), e-KTP merupakan salah satu bentuk teknologi dalam administrasi kependudukan yang memiliki banyak manfaat. Dengan adanya e-KTP, data penduduk dapat dikelola secara lebih efisien dan akurat. Beberapa keuntungan dari penggunaan e-KTP meliputi:

1. Keamanan dan Keakuratan Data: e-KTP menyediakan sistem yang lebih aman dan terkendali untuk menyimpan dan mengelola data penduduk. Hal ini dapat mengurangi risiko manipulasi atau kesalahan data.
2. Pelayanan Publik yang Lebih Cepat: Proses administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP, perubahan data, atau pencatatan kependudukan lainnya dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efisien.
3. Integrasi Sistem: e-KTP dapat diintegrasikan dengan sistem-sistem lain dalam pemerintahan, seperti sistem perpajakan atau sistem keuangan negara, untuk meningkatkan koordinasi dan efisiensi.
4. Pengurangan Birokrasi: Automatisasi proses administratif dapat membantu mengurangi tingkat birokrasi dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat.

Namun, seiring dengan kemajuan teknologi dan implementasi *E-Government*, juga perlu diingat untuk memperhatikan aspek keamanan data dan privasi masyarakat agar informasi pribadi tidak jatuh ke tangan yang tidak berwenang.

2.3 Tahapan Penerapan E-Gov di Indonesia

Saat ini, banyak instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah otonom telah berupaya untuk mengembangkan pelayanan publik melalui jaringan komunikasi dan informasi. Secara garis besar tahapan penerapan e-gov di Indonesia terdiri dari beberapa tahapan, yakni: 1) Persiapan, 2) Pematangan, 3) Pemantapan, dan 4) Pemanfaatan, (Indrayani, 2016). Namun, mayoritas situs pemerintah dan pemerintah daerah otonom masih berada pada tingkat pertama (persiapan), sedangkan hanya sebagian kecil yang telah mencapai tingkat dua (pematangan). Tingkat tiga (pemantapan) dan tingkat empat (pemanfaatan) belum tercapai, (Indrayani, 2016). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada upaya untuk meningkatkan pelayanan publik melalui teknologi informasi, masih ada tantangan dalam mencapai tingkat pemanfaatan yang

optimal. Pemantapan dan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik merupakan langkah penting untuk memberikan manfaat maksimal kepada masyarakat.

Kemudian untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah: *Support*, *Capaity*, dan *Value*, (Indrajit, 2016). Untuk meningkatkan tingkat pemanfaatan, mungkin diperlukan langkah-langkah strategis seperti peningkatan investasi dalam pengembangan teknologi informasi, pelatihan dan peningkatan kapasitas SDM, serta perbaikan kebijakan yang mendukung penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Selain itu, penting juga untuk terus memantau dan mengevaluasi progres agar dapat menyesuaikan strategi dan langkah-langkah yang diperlukan, (Indrayani, 2016).

Lebih jauh, Nugroho dalam (Nurhakim, 2014) menjelaskan tahapan perkembangan implementasi *E-Government*. ini mencerminkan evolusi dan peningkatan kompleksitas dalam penerapan teknologi informasi dalam administrasi pemerintahan di Indonesia. Berikut masing-masing tahapannya:

1. *Web Presence* (Keberadaan di Web):
 - Fokus pada puncak kemunculan pemerintah di internet dengan mendirikan situs web resmi.
 - Informasi dasar ditempatkan di situs web, memberikan akses masyarakat terhadap informasi dasar tentang pemerintah dan layanan publik.
2. *Interaction* (Interaksi):
 - Lebih dari sekadar keberadaan, tahap ini menekankan interaksi antara masyarakat dan pemerintah melalui situs web.
 - Situs web dilengkapi dengan fasilitas interaktif seperti download dan komunikasi melalui email.
 - Menawarkan lebih banyak informasi yang bervariasi kepada masyarakat.

3. *Transaction* (Transaksi):
 - Selain fasilitas interaksi, tahap ini memperkenalkan kemampuan untuk melakukan transaksi pelayanan publik melalui situs web.
 - Masyarakat dapat melakukan transaksi secara online untuk mendapatkan layanan pemerintah tanpa harus datang langsung ke kantor.
4. *Transformation* (Transformasi):
 - Mencapai tingkat tertinggi dalam perkembangan implementasi *E-Government*.
 - Pelayanan pemerintah mengalami peningkatan secara terintegrasi, menunjukkan adanya transformasi signifikan dalam cara pemerintah menyediakan layanan kepada masyarakat.
 - Integrasi mencakup berbagai aspek administratif dan pelayanan publik, menciptakan efisiensi dan perbaikan dalam penyampaian layanan pemerintah.

Tahapan ini mencerminkan perjalanan *E-Government* dari tahap dasar hingga mencapai tingkat yang lebih tinggi dalam integrasi dan efisiensi pelayanan. Proses ini umumnya membutuhkan investasi dalam teknologi informasi, kapasitas sumber daya manusia, dan perubahan dalam budaya organisasi untuk mencapai tingkat transformasi yang diinginkan, (Nurhakim, 2014).

2.4 Manfaat Penerapan E-Gov di Indonesia

Pernyataan Pakar Telematika Richardus Eko Indrajit dalam (Amrozi et al., 2022) menggarisbawahi beberapa manfaat dan kontribusi positif dari implementasi *E-Government* (e-Gov) dalam konteks perbaikan kualitas kehidupan masyarakat, baik di tingkat nasional maupun global. Berikut adalah beberapa poin utama yang dapat diambil yakni:

1. Perbaikan Kualitas Hidup Masyarakat:

Implementasi *E-Government* diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan diharapkan dapat memberikan layanan yang lebih efisien dan berkualitas kepada masyarakat.

2. Efisiensi dan Efektivitas Kinerja Pemerintahan:

E-Government dianggap sebagai alat yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja pemerintahan. Dengan memanfaatkan teknologi, proses administrasi dan penyelenggaraan layanan publik dapat menjadi lebih cepat, akurat, dan terukur.

3. Pengurangan Total Biaya Administrasi:

Implementasi *E-Government* diharapkan dapat mengurangi total biaya administrasi pemerintahan. Penggunaan teknologi untuk menyederhanakan proses administratif dan menghindari *redundant paperwork* dapat menghasilkan efisiensi biaya yang signifikan.

4. Lingkungan Masyarakat yang Tepat dan Cepat Tanggap:

E-Government memungkinkan masyarakat untuk berinteraksi dengan pemerintah dan mengakses layanan kapan saja, selama 24 jam. Hal ini menciptakan lingkungan yang responsif dan cepat tanggap terhadap kebutuhan dan masalah masyarakat.

5. Interaksi dan Akses Layanan 24 Jam:

Pentingnya implementasi *E-Government* juga terletak pada kemampuannya untuk memberikan akses dan interaksi layanan pemerintah secara online selama 24 jam. Ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan masyarakat tetapi juga memungkinkan partisipasi yang lebih besar dalam proses pemerintahan.

Dengan demikian, implementasi *E-Government* diharapkan tidak hanya meningkatkan efisiensi administrasi pemerintah tetapi juga memberikan dampak positif pada kehidupan masyarakat secara keseluruhan. Selain itu, *E-Government*, memiliki peran yang penting dalam pembangunan masyarakat modern. Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan pentingnya *E-Government* dalam konteks ini. Berikut adalah tiga faktor utama, (Cahyadi, 2003; Nurhakim, 2014):

1. Efisiensi dan Peningkatan Layanan Publik:

E-Government memungkinkan pemerintah untuk menyediakan layanan secara online, yang dapat meningkatkan efisiensi dalam penyampaian layanan publik. Proses administrasi yang terotomatisasi dan digital dapat mempercepat respon pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat. Ini tidak hanya memperpendek waktu tunggu bagi warga negara tetapi juga meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan.

2. Transparansi dan Akuntabilitas:

Penerapan *E-Government* dapat meningkatkan transparansi dalam proses pengambilan keputusan pemerintah. Informasi yang terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang kebijakan dan keputusan pemerintah. Hal ini tidak hanya membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, tetapi juga memperkuat prinsip akuntabilitas, di mana pemerintah dapat dipertanggungjawabkan atas tindakan dan keputusannya.

3. Partisipasi Masyarakat:

E-Government dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Dengan menyediakan platform online untuk umpan balik dan partisipasi warga, pemerintah dapat lebih baik memahami kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Ini menciptakan lingkungan di mana kebijakan dan proyek pembangunan dapat lebih mencerminkan kepentingan dan kebutuhan riil dari beragam kelompok dalam masyarakat.

Pentingnya *E-Government* dalam pembangunan masyarakat menciptakan fondasi untuk administrasi yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan warga negara. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, pemerintah dapat memajukan tata kelola publik dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan. Lebih jauh, melalui penyelenggaraan *E-Government* melahirkan empat model hubungan yang menggambarkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat atau antar-pemerintah, (Indrajit, 2016; Nurhakim, 2014) yaitu:

1. G2C (*Government to Citizen*): Model ini mencakup interaksi antara pemerintah dan individu atau warga negara. Contohnya adalah layanan pemerintah online yang memungkinkan warga untuk mengakses informasi, mengajukan permohonan, atau membayar pajak secara elektronik.
2. G2B (*Government to Business*): Model ini melibatkan interaksi antara pemerintah dan sektor bisnis. Contohnya adalah pendaftaran perusahaan, pengajuan izin usaha, atau pembayaran pajak perusahaan secara online.
3. G2G (*Government to Government*): Model ini menyoroti interaksi antara entitas pemerintah yang satu dengan yang lain. Contoh penerapan model ini adalah pertukaran data antara departemen pemerintah atau tingkat pemerintahan yang berbeda untuk meningkatkan koordinasi dan efisiensi.
4. G2E (*Government to Employee*): Model ini melibatkan interaksi antara pemerintah dan pegawai pemerintah. Ini dapat mencakup sistem manajemen sumber daya manusia, pelatihan online, atau layanan administrasi internal.

Dengan menerapkan konsep *E-Government* dan model hubungan ini, diharapkan bahwa pemerintahan dapat beroperasi dengan lebih efisien, responsif, dan terbuka bagi partisipasi masyarakat.

2.5 Kendala dan Tantangan dalam Penerapan E-Gov di Indonesia

Masalah infrastruktur teknologi di Indonesia memang sering kali terkait dengan kondisi geografis dan demografisnya yang unik. Faktor-faktor seperti populasi yang besar dan terdiri dari banyak pulau dapat menyulitkan implementasi infrastruktur teknologi yang merata di seluruh negeri, (Amrozi et al., 2022). Beberapa masalah yang mungkin dihadapi yakni:

1. Keterbatasan Akses Internet: Beberapa pulau mungkin memiliki akses internet yang terbatas atau bahkan tidak tersedia sama sekali. Ini dapat menghambat kemajuan teknologi dan akses informasi bagi penduduk di daerah tersebut.
2. Biaya Mahal: Implementasi infrastruktur di pulau-pulau terpencil atau sulit dijangkau seringkali memerlukan investasi yang besar. Biaya logistik dan pembangunan dapat menjadi faktor pembatas, membuat akses teknologi menjadi mahal.
3. Tantangan Geografis: Beberapa daerah mungkin sulit diakses karena faktor geografis seperti pegunungan, hutan, atau kondisi alam lainnya. Hal ini dapat membuat proses pembangunan infrastruktur menjadi sulit dan mahal.
4. Kurangnya Pengetahuan Teknologi di Beberapa Daerah: Pendidikan dan pemahaman teknologi mungkin kurang di beberapa daerah, yang dapat menjadi hambatan dalam penerapan infrastruktur teknologi.

Untuk mengatasi tantangan ini, pemerintah dapat mengambil langkah-langkah seperti meningkatkan investasi di daerah-daerah terpencil, mengembangkan kebijakan yang mendukung pengembangan infrastruktur, dan meningkatkan akses pendidikan teknologi di seluruh negeri. Selain itu, kerjasama antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat juga dapat menjadi kunci untuk mencapai kemajuan yang lebih baik dalam hal infrastruktur teknologi. Hal senada juga dikemukakan oleh Heseini dalam (Nurhakim, 2014) yang menguraikan tiga jenis tantangan dalam

penerapan *E-Government*, yaitu tantangan yang bersifat 1) *Tangible*, 2) *Intangible* dan 3) *Very Intangible*. berikut penjelasannya:

1. Tantangan yang bersifat *tangible* termasuk keterbatasan sarana dan prasarana fisik, seperti jaringan telekomunikasi dan listrik. Ini mencakup aspek infrastruktur yang nyata dan dapat diukur,
2. Tantangan yang bersifat *intangible* mencakup aspek yang lebih abstrak, seperti masalah keuangan dan keterbatasan sumber daya manusia (SDM), dan
3. Tantangan yang bersifat *very intangible* mencakup aspek yang sangat abstrak dan sulit diukur. Contohnya termasuk keberanian pejabat pemerintah daerah untuk menerapkan *E-Government*, serta tindakan yang harus diambil sebagai konsekuensi dari penerapan tersebut. Ini juga melibatkan aspek seperti menegakkan disiplin dan membangun masyarakat pengetahuan (*knowledge society*) di kalangan birokrasi pemerintah.

Dengan memahami ketiga jenis tantangan ini, pemangku kepentingan di bidang *E-Government* dapat merancang strategi yang lebih holistik untuk mengatasi hambatan-hambatan yang muncul dalam penerapan teknologi informasi di lingkungan pemerintahan.

2.6 Penutup

Penerapan *E-Government* di Indonesia memang telah berlangsung selama beberapa waktu dan mengalami perkembangan. *E-Government* merupakan upaya untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, transparansi, dan efisiensi di dalam administrasi pemerintahan. Beberapa faktor yang mendorong penerapan *E-Government* di Indonesia antara lain adalah meningkatnya penetrasi internet, pertumbuhan teknologi informasi, dan kesadaran akan pentingnya efisiensi dan transparansi dalam pelayanan publik. Beberapa tahap penerapan *E-Government* di Indonesia melibatkan penyediaan informasi secara daring, pemberian layanan publik *online*, hingga integrasi sistem antarinstansi untuk meningkatkan koordinasi dan efisiensi administrasi pemerintahan. Keberlanjutan perhatian terhadap *E-Government* menunjukkan bahwa masyarakat dan pemerintah memiliki kesadaran akan potensi positif yang dapat dihasilkan dari implementasi teknologi dalam administrasi pemerintahan. Beberapa manfaat yang diharapkan dari *E-Government* meliputi peningkatan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, dan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Dalam konteks Indonesia, upaya penerapan *E-Government* juga dapat menjadi bagian dari transformasi digital lebih luas untuk meningkatkan daya saing dan kesejahteraan masyarakat. Namun, tantangan yang perlu diatasi meliputi keterbatasan akses teknologi di beberapa daerah, keamanan data, dan perubahan budaya organisasi. Penting bagi pemerintah untuk terus memantau dan mengevaluasi penerapan *E-Government* agar dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan memastikan bahwa manfaatnya dapat dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat. Kesadaran dan partisipasi publik dalam pengembangan dan implementasi *E-Government* juga menjadi kunci kesuksesannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Amrozi, Y., Aini, N., & Munadhiroh, Z. (2022). Peta Perkembangan E-Gov di Indonesia. *JSI: Jurnal Sistem Informasi (E-Journal)*, 14(1), 2465–2472.
- Cahyadi, A. (2003). *E-Government: Suatu Tinjauan Konsep dan Permasalahan. The Winners*, 4(1), 1–12.
- Indrajit, R. E. (2016). *Konsep dan Strategi Electronic Government. Electronic Government*.
- Indrajit, R. E., Rudianto, D., & Zainuddin, A. (2005). *Electronic Government in Action*.
- Indrayani, E. (2016). *E-Government Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia (Buku Literatur MK E-Government)*. IPDN.
- Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*
- Laporan Statistik, 2023. *Pengelola Nama Domain Internet Indonesia (PANDI)*. Available from: <https://pandi.id/laporan-statistik>
- Nurhakim, M. R. S. (2014). Implementasi E-Government dalam Mewujudkan Transparansi dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 11(3), 403–422.
- Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2005 tentang Sistem Informasi Keuangan Daerah.
- Sosiawan, E. A. (2008). Tantangan dan Hambatan dalam Implementasi *E-Government* di Indonesia. *Seminar Nasional Informatika*, 99–108.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

BAB 3

REVITALISASI MANAJEMEN PEMERINTAHAN

Oleh Murniati

3.1 Pendahuluan

Revitalisasi manajemen pemerintahan adalah proses perubahan serta peningkatan cara pemerintah mengelola sumber daya serta memberikan layanan kepada masyarakat. Ini adalah upaya buat memodernisasi, menaikkan efisiensi, dan mempertinggi transparansi dalam pemerintahan (Qohar, 2012). Manajemen pemerintahan merupakan landasan dasar pengelolaan suatu negara. Cara pemerintah mengelola asal daya, menyebarkan kebijakan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat memiliki akibat yg sangat besar terhadap kesejahteraan rakyatnya serta pembangunan bangsa (Osborne and Gaebler, 1992). Memulihkan tata kelola pemerintahan adalah upaya penting buat mengatasi tantangan yg terus berlanjut pada dunia yang semakin kompleks, berubah menggunakan cepat, serta terhubung secara dunia (Osborne and Gaebler, 1992).

Bab ini bertujuan menggali dan memaparkan wangsit serta praktik terbaik dalam manajemen pemerintahan yg sudah terbukti berhasil di banyak sekali tempat di dunia. Memulihkan rapikan kelola pemerintahan sebagai semakin penting seiring menggunakan perubahan kondisi teknologi, sosial, serta ekonomi yg bergerak maju. Menghadapi kompleksitas ini,

pemerintah wajib memastikan bahwa mereka dapat memberikan layanan yg efektif serta berkualitas kepada warganya serta dapat menyebarkan kebijakan yg memenuhi kebutuhan serta tuntutan masyarakat.

3.2 Dasar-Dasar Manajemen Pemerintahan

Konsep Dasar pada Manajemen pemerintahan adalah disiplin ilmu yang esensial dalam menjalankan pemerintahan yg efisien dan efektif. Konsep dasar pada manajemen pemerintahan mencakup sejumlah teori dan prinsip yang membentuk dasar operasional buat organisasi pemerintah (Sawir, 2020). Berikut beberapa konsep dasar krusial pada manajemen pemerintahan yang membantu pada pengambilan keputusan, efisiensi, etika, dan tanggung jawab pemerintah.

3.2.1 Teori Administrasi Publik

Konsep ini diperkenalkan Herbert A. Simon pada bukunya yang terkenal, "Administrative Behavior: A Study of Decision-Making Processes in Administrative Organization" dalam (Universalis, 2015). Teori ini memfokuskan pada proses pengambilan keputusan pada organisasi pemerintah. Simon mengungkapkan bagaimana administrator wajib mengatasi keterbatasan informasi serta mempertimbangkan alternatif sebelum menghasilkan keputusan yang tepat. (Simon, 2013)

Herbert A. Simon adalah seseorang ilmuwan sosial dan ekonomi yang jua mempunyai kontribusi yg signifikan dalam bidang administrasi publik. salah satu teori yg diperkenalkan olehnya merupakan "Teori Pengambilan Keputusan Administrasi Publik". Teori ini mengusulkan bahwa pengambilan keputusan dalam konteks administrasi publik melibatkan sejumlah tahap serta aspek yang memengaruhi proses pengambilan keputusan. Berikut merupakan contoh teori-teori yang dikembangkan oleh Herbert A. Simon yg terkait dengan administrasi publik (Simon, 2013).

- Teori Keterbatasan Rasionalitas: Simon menekankan bahwa pengambil keputusan sering terbatas dalam kemampuan rasionalitasnya. Mereka tidak selalu bisa mengumpulkan berita lengkap, mengevaluasi seluruh alternatif, dan menentukan yg terbaik secara optimal. kebalikannya, mereka cenderung menghasilkan keputusan yang relatif baik pada saat yg terbatas dengan sumber daya yg terbatas.
- Teori Proses Pengambilan Keputusan: Simon menguraikan proses pengambilan keputusan menjadi 3 termin, yaitu intelijen (pemahaman dilema), perancangan (pengembangan alternatif), serta pemilihan (menentukan alternatif terbaik). Ini artinya pendekatan sistematis buat menyebutkan bagaimana para pemimpin serta administrator pada sektor publik membuat keputusan.
- Model Garis Tindakan Administratif: Simon mengembangkan konsep "model garis tindakan administratif" yang mendeskripsikan serangkaian keputusan yang diambil pada lingkungan administrasi publik. model ini membagikan bagaimana dilema dipahami, solusi dipertimbangkan, serta bagaimana keputusan dibuat dan diimplementasikan.
- Prinsip Ketidakpastian serta Risiko: Simon mengakui bahwa pada administrasi publik, keputusan sering dibuat dibawah ketidakpastian serta risiko. Hal ini bisa mempengaruhi keputusan serta strategi yg dipergunakan oleh administrator publik.

Teori-teori ini membantu memahami bahwa pengambilan keputusan pada sektor publik seringkali kompleks, ditentukan sang faktor-faktor yg tak hanya berfokus di kepentingan rasional semata, serta membutuhkan pendekatan yang tidak selaras daripada pengambilan keputusan pada sektor swasta. Herbert A. Simon memainkan kiprah krusial dalam pengembangan pemikiran ini dalam konteks administrasi publik.

3.2.2 Teori Birokrasi

Teori birokrasi Weber adalah konsep yang sangat berpengaruh dalam memahami struktur dan operasi organisasi, terutama di sektor publik dan swasta. Contoh konkretnya bisa ditemukan dalam banyak lembaga pemerintah, perusahaan besar, atau organisasi non-profit yang menerapkan prinsip-prinsip birokrasi dalam operasional mereka untuk mencapai efisiensi dan konsistensi.

Konsep birokrasi pertama kali dikembangkan Max Weber, yang menggambarkan birokrasi menjadi bentuk organisasi pemerintah yg rasional dan efisien. Birokrasi memiliki struktur hierarkis, aturan yg jelas, serta pembagian tugas yang terdefinisi dengan baik (Tampubolon, Simanjuntak and Silalahi, 2023). Max Weber seorang sosiolog Jerman yg dikenal karena kontribusinya terhadap pemahaman ihwal birokrasi. Weber mengembangkan teori birokrasi menjadi bentuk organisasi yg sangat rasional dan efisien. Teori birokrasi Weber terdiri dari sejumlah prinsip dan ciri yang menghasilkan kerangka kerja buat mendeskripsikan bagaimana birokrasi beroperasi. Berikut model karakteristik teori birokrasi Max Weber dalam (Hamzah and Yusuf, 2023) adalah:

1. Otoritas Rasional-legal: Weber berkata bahwa otoritas pada birokrasi didasarkan di peraturan serta hukum yg ditetapkan secara rasional. Otoritas ini dipegang oleh individu yg mempunyai kewenangan sinkron dengan peran serta tanggung jawab mereka.
2. Pembagian Tugas: Birokrasi melibatkan pembagian tugas yang kentara dan spesifik. Setiap posisi dalam birokrasi memiliki deskripsi pekerjaan yang rinci, dan setiap individu mempunyai tanggung jawab yg terdefinisi menggunakan kentara.
3. Hirarki: Birokrasi memiliki struktur hirarkis menggunakan tingkatan tidak sama dari posisi dan wewenang. di puncak hirarki, ada individu yang memiliki kekuasaan tertinggi pada organisasi.

4. Keberlanjutan: Birokrasi diarahkan buat mencapai keberlanjutan serta stabilitas. Perubahan pada birokrasi biasanya dilakukan secara hati-hati dan berdasarkan prosedur yang telah ditentukan.
5. Impersonalitas: Weber menekankan bahwa birokrasi beroperasi secara impersonal, artinya keputusan dan tindakan didasarkan pada hukum dan prosedur, bukan pada faktor-faktor personal seperti preferensi atau diskriminasi.
6. Kepentingan umum: Birokrasi harus berfungsi untuk mencapai tujuan dan kepentingan awam, bukan buat kepentingan langsung atau gerombolan .
7. Spesialisasi serta Profesionalisme: Birokrasi mendorong spesialisasi dan profesionalisme pada melaksanakan tugas. Anggota birokrasi diharapkan buat memiliki kompetensi dan pengetahuan yang sinkron menggunakan pekerjaan mereka.
8. Dokumentasi serta Rekam Jejak: semua keputusan, tindakan, serta komunikasi pada birokrasi harus didokumentasikan serta terdapat rekam jejaknya. Ini untuk transparansi, pertanggungjawaban, dan keamanan aturan.
9. Pemisahan eksklusif dan Pejabat: Pejabat di birokrasi diperlukan untuk memisahkan urusan eksklusif mereka asal urusan resmi dan bekerja sesuai aturan yang berlaku.

Teori birokrasi Weber merupakan konsep yang sangat berpengaruh pada memahami struktur dan operasi organisasi, terutama di sektor publik dan swasta. contoh konkretnya mampu ditemukan dalam banyak forum pemerintah, perusahaan besar , atau organisasi non-profit yg menerapkan prinsip-prinsip birokrasi dalam operasional mereka untuk mencapai efisiensi dan konsistensi (Hamzah and Yusuf, 2023).

3.2.3 Teori Kepemimpinan dalam Pemerintahan

Teori kepemimpinan memainkan peran krusial pada manajemen pemerintahan. James Mac Gregor Burns pada bukunya "Leadership" membahas perbedaan antara kepemimpinan transformasional serta kepemimpinan transaksional (Basuki, 2021). James Mac Gregor Burns merupakan seseorang sejarawan serta ilmuwan politik populer yang telah menulis banyak buku wacana kepemimpinan dan politik. keliru satu karyanya yang terkenal adalah buku "Leadership: A Social and Political Influence" yang diterbitkan di tahun 1978. Buku Burns tersebut membahas disparitas antara dua gaya kepemimpinan primer: kepemimpinan transformasional dan kepemimpinan transaksional (Hendri *et al.*, 2023)

➤ Kepemimpinan Transaksional:

Kepemimpinan transaksional artinya jenis kepemimpinan yg berfokus pada pertukaran atau transaksi antara pemimpin dan bawahan. pada kepemimpinan transaksional, pemimpin mengatur tugas, memberikan instruksi, dan menetapkan hukum dan aturan main yang wajib diikuti oleh bawahan. Pemimpin mengevaluasi kinerja bawahan dan menyampaikan pemberian atau hukuman sesuai menggunakan pencapaian atau pelanggaran aturan.

➤ Kepemimpinan Transformasional:

Kepemimpinan transformasional adalah jenis kepemimpinan yang berfokus pada menginspirasi, memotivasi, dan membarui bawahan. dalam kepemimpinan ini, pemimpin mempunyai kemampuan buat mengilhami orang lain buat mencapai tujuan yang lebih tinggi daripada yg mungkin mereka lakukan tanpa kepemimpinan tadi. Pemimpin transformasional bisa mensugesti budaya organisasi, mempromosikan inovasi, serta mendorong pengembangan diri bawahan.

Burns berpendapat bahwa kepemimpinan transformasional lebih efektif pada jangka panjang daripada kepemimpinan transaksional. Kepemimpinan transformasional mendorong perkembangan langsung serta profesional yg lebih baik dalam bawahan, menciptakan semangat, serta membangun perubahan positif pada organisasi (Hanafi, 2023).

3.2.4 Teori Etika dalam Manajemen Pemerintahan

Etika artinya bagian integral asal manajemen pemerintahan. terdapat prinsip etika yang mendasari tindakan dan keputusan yang diambil oleh pemerintah. dalam "The Responsible Administrator: An Approach to Ethics for the Administrative Role" (2012), Terry L. Cooper membahas bagaimana administrator pemerintahan wajib bertindak secara etis. (Cooper, 2012). Terry L dalam (Cooper, 2012) memfokuskan perhatiannya pada peran administrator pemerintahan dan bagaimana mereka wajib bertindak secara etis. Beberapa konsep etika yang mendasari tindakan administrator pemerintahan menurut Terry adalah:

- **Transparansi:** Administrator pemerintahan harus berusaha buat memastikan bahwa tindakan serta keputusan pemerintah dapat dipahami dan diakses oleh publik. Transparansi membantu membangun agama rakyat dan mengurangi risiko korupsi.
- **Pertimbangan terhadap Kepentingan Publik:** Administrator pemerintahan wajib selalu memprioritaskan kepentingan publik di atas kepentingan eksklusif atau kelompok tertentu. Mereka wajib bertindak buat kebaikan beserta dan keadilan sosial.
- **Akuntabilitas:** Administrator pemerintahan harus siap buat bertanggung jawab atas tindakan serta keputusan mereka. Akuntabilitas membentuk dorongan buat bertindak secara etis dan menggunakan itikad baik.
- **Prinsip hukum:** Administrator pemerintahan harus selalu bertindak sesuai dengan aturan dan peraturan yang

berlaku. Mereka juga wajib memastikan bahwa proses aturan diikuti dengan benar.

- Menghindari konflik kepentingan: Administrator pemerintahan wajib menghindari pertarungan kepentingan yang dapat memengaruhi objektivitas dan integritas keputusan mereka. Ini bisa mencakup pembatasan terhadap penerimaan anugerah atau keuntungan pribadi lainnya.
- Penghargaan terhadap Hak Asasi manusia: Administrator pemerintahan harus memastikan bahwa tindakan mereka menghormati dan melindungi hak asasi manusia, mirip kebebasan beropini serta hak-hak masyarakat negara lainnya.

Melalui pemahaman serta implementasi prinsip-prinsip etika ini, administrator pemerintahan dapat menjalankan tugas mereka menggunakan integritas dan melakukan pelayanan yang lebih baik pada warga masyarakat. kesadaran akan etika pada manajemen pemerintahan akan membantu mencegah penyalahgunaan kekuasaan serta korupsi (PS, Sarifah and Musafa, 2023)

3.2.5 Teori Manajemen Kinerja dalam Pemerintahan

Teori Manajemen Kinerja pada pemerintahan ialah kerangka kerja yang mengkaji dan merancang sistem untuk mengukur, mengelola, serta meningkatkan kinerja organisasi pemerintahan. penekanan utamanya ialah pada upaya meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta akuntabilitas pemerintah. Teori Manajemen Kinerja pada Pemerintahan merupakan pendekatan strategis yang diterapkan buat menaikkan kinerja organisasi pemerintahan, menggunakan menekankan pemantauan evaluasi, serta perbaikan. dalam konteks ini, kinerja tidak hanya diukur berasal segi akibat akhir, namun jua melibatkan proses, efisiensi penggunaan asal daya, dan pencapaian tujuan organisasi (Satibi, 2023).

Elemen kunci dari Teori Manajemen Kinerja merupakan penetapan sasaran serta indikator kinerja yg jelas. Ini melibatkan identifikasi tujuan organisasi, pembagian tujuan menjadi target yang terukur dan pengembangan indikator kinerja buat memonitor kemajuan. target serta indikator ini dasar buat mengevaluasi pencapaian serta efisiensi pada mencapai tujuan (Hendriana *et al.*, 2023). Selain itu, teori ini mendorong adopsi dari manajemen kinerja yg melibatkan langkah-langkah mulai dari tahap perencanaan, pemantauan, penilaian, serta pemugaran. Langkah-langkah ini memungkinkan pemerintah buat merespons perubahan lingkungan, mengevaluasi keberhasilan kebijakan, dan memperbaiki proses yang kurang efektif (Rahmah *et al.*, 2023). Perangkat lunak Teori Manajemen Kinerja dalam Pemerintahan meliputi beberapa komponen utama (Hindra and Ali, 2023)

- Evaluasi Kinerja Individual serta Tim, Menerapkan sistem penilaian kinerja untuk pegawai pemerintah serta tim kerja guna memastikan akuntabilitas dan memberikan umpan balik konstruktif.
- Pengukuran Kinerja Organisasi: membentuk serta memakai indikator kinerja buat mengevaluasi efektivitas organisasi pemerintah dalam mencapai tujuan serta memberikan pelayanan kepada warga.
- Transparansi dan Akuntabilitas: Mendorong transparansi dalam pelaporan kinerja buat memungkinkan rakyat negara serta pemangku kepentingan lainnya buat memahami serta menilai kinerja pemerintah.
- Penggunaan Teknologi gosip: Memanfaatkan teknologi gosip buat memfasilitasi pengumpulan data, pemantauan secara real-time, serta pelaporan kinerja yang lebih efisien.
- Pemberdayaan Pegawai: Memberdayakan pegawai pemerintah menggunakan memberikan pembinaan dan pengembangan, memotivasi melalui pengakuan kinerja yg baik, serta mendukung pengembangan profesional.

- **Komitmen Kepemimpinan:** Kepemimpinan yang bertenaga serta berkomitmen menjadi kunci kesuksesan dalam menerapkan Teori Manajemen Kinerja. Pemimpin pemerintahan perlu mendukung serta memimpin perubahan buat memastikan keberlanjutan dan keberhasilan.

Teori Manajemen Kinerja dalam Pemerintahan membantu membangun budaya organisasi yang terfokus di pencapaian akibat, inovasi, serta peningkatan berkelanjutan. dengan menerapkan pendekatan ini, pemerintahan bisa lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, memastikan akuntabilitas, serta mencapai tujuan pembangunan dengan lebih efektif (Yuningsih, 2018).

3.3 Perubahan Paradigma dalam Manajemen Pemerintahan

Paradigma dalam manajemen pemerintahan merujuk di kerangka berfikir dan pandangan dasar yg membimbing pemahaman dan praktik manajemen dalam konteks pemerintah (Labolo, 2023). Kerangka berpikir ini mencakup teori-teori, asumsi-asumsi, dan pendekatan-pendekatan yg digunakan oleh para praktisi, peneliti serta pemimpin pemerintah buat tahu dan mengelola organisasi pemerintah dan proses pengambilan keputusan. Kerangka berpikir ini berfungsi menjadi dasar bagi manajemen pemerintahan yang efektif, terutama pada menghadapi perubahan sosial, ekonomi dan politik yg terus berlanjut (Nasdian, 2014). Beberapa paradigma manajemen pemerintahan menurut (Basuki, 2014) sebagai berikut:

3.3.1 Kerangka Berpikir Tradisional

paradigma tradisional ini berdasarkan di konsep birokrasi yang dikembangkan oleh (Constas, 1958). Birokrasi memiliki struktur hierarkis yang bertenaga, aturan yang jelas dan pembagian tugas yg terdefinisi menggunakan baik. Birokrasi

disebut sebagai cara terbaik buat mencapai efisiensi dan keadilan pada pemerintahan (Vogler, 2023).

3.3.2 Paradigma *New Public Management (Npm)*

Paradigma NPM mengedepankan konsep efisiensi, efektivitas serta akuntabilitas pada pemerintahan. Pendekatan ini menekankan pemberian kebebasan kepada agen pemerintah untuk mengelola asal daya mereka menggunakan lebih fleksibel serta berorientasi di akibat Hood, C tahun 1991 dalam (Mustanir, 2023). NPM timbul secara tidak sengaja sebab banyaknya kritikan lembaga intansi publik serta telah menimbulkan konvoi dan penuntutan kepada reformasi manajemen serta perusahaan publik. NPM kemudian menimbulkan perubahan di prosedur perubahan komunitas sektor publik secara komprehensif serta hampir terjadi ke seluruh dunia. Penerapan devolusi, desentralisasi dan modernisasi terhadap pelaksanaan pelayanan publik merupakan sebuah hal yg melakukan penekanan terhadap *New Publik Manajement* (Mustanir, Hamid and Syarifuddin, 2019).

3.3.3 Paradigma *good governance*

Paradigma ini menekankan pada prinsip-prinsip seperti transparansi, partisipasi warga *rule of law*, dan akuntabilitas pada manajemen pemerintahan. Tujuannya merupakan membangun pemerintahan yang lebih responsif, inklusif, serta adil (Bass and Riggio, 2006) paradigma Kepemimpinan Transformasional. Paradigma ini meliputi gagasan kepemimpinan yang inspirasional, pada mana pemimpin pemerintahan berperan dalam membarui budaya organisasi, mendorong inovasi, dan mencapai visi jangka panjang (Bass and Riggio, 2006).

3.3.4 Paradigma Manajemen Kinerja Terintegrasi

Paradigma ini memadukan aspek-aspek manajemen kinerja, penemuan, serta pstrategi untuk mencapai akibat yang lebih baik dalam pemerintahan. Konsep ini melibatkan pengukuran kinerja, pembelajaran organisasi, dan pengembangan kapasitas (Sam and Macris, 2014)

Dalam manajemen pemerintahan, pemahaman paradigma ini sangat krusial karena mereka membentuk pendekatan dan kebijakan yang dipergunakan oleh pemerintah dalam menjalankan tugas mereka. referensi-surat keterangan ini memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang masing-masing kerangka berpikir serta bisa digunakan menjadi asal acum buat penelitian lebih lanjut dalam bidang manajemen pemerintahan (Hamid, 2020).

3.4 Teori Dan Konsep Revitalisasi Dalam Manajemen Pemerintahan

3.4.1 Konsep *New Public Management* (NPM)

Teori *New Public Management* adalah pendekatan yang menekankan penggunaan praktik manajemen swasta dalam sektor publik. NPM menekankan efisiensi, akuntabilitas, desentralisasi, dan pengukuran kinerja dalam pemerintahan. Revitalisasi manajemen pemerintahan sering kali mencakup penerapan prinsip-prinsip NPM untuk meningkatkan pengelolaan sumber daya publik (Winengan, 2018).

Penerapan konsep *New Public Management* telah menyebabkan terjadi perubahan manajemen sektor publik yang drastis dari sistem manajemen tradisional yang kaku, birokratis, dan hierarkis menjadi model manajemen sektor publik yang fleksibel dan lebih mengakomodasi pasar. Penerapan konsep NPM dapat dipandang sebagai suatu bentuk modernisasi atau reformasi manajemen dan administrasi publik, depolitisasi kekuasaan, atau

desentralisasi wewenang yang mendorong demokrasi. Perubahan tersebut juga telah mengubah peran pemerintah terutama dalam hal hubungan antara pemerintah dengan masyarakat (Soh *et al.*, 2014). *New Public Management* telah dikenal sebagai reformasi brilian terhadap pelayanan organisasi publik pada tahun 1990an (Farazmand, 1999). Menurut Hood, beberapa aspek penting yang menjadi perhatian dalam paradigma baru ini diantaranya menurut (Hood, 1991) adalah:

1. Manajemen profesional di sektor publik.
2. Adanya standar kinerja dan ukuran kinerja.
3. Penekanan yang lebih besar terhadap pengendalian *output* dan *outcome*.
4. Pemecahan unit-unit kerja di sektor publik.
5. Menciptakan persaingan di sektor publik.
6. Pengadopsian gaya manajemen di sektor bisnis ke dalam sektor publik.
7. Penekanan pada disiplin dan penghematan yang lebih besar dalam menggunakan sumber daya.

Pergeseran prinsip NPM menurut Osborne dan Gaebler dalam (Sierz, 1996) menyimpulkan bahwa NPM adalah usaha memasukkan nilai-nilai wirausaha dan memberlakukannya di dalam lingkungan birokrasi publik. Mereka menyebut setidaknya ada sepuluh nilai baru yang seharusnya dapat mengganti nilai birokrasi yang lama, yaitu:

No	Prinsip Lama	Prinsip Baru
1.	Pemerintahan yang mengayuh	Pemerintah katalis : pemerintah hanya mengarahkan
2.	Pemerintah melayani masyarakat	Pemerintah milik masyarakat : masyarakat punya kontrol
3.	Monopoli pelayanan publik	Menyuntukkan persaingan dalam pelayanan publik
4.	Digerakkan oleh peraturan	Digerakkan oleh misi
5.	Berorientasi pada proses	Berorientasi pada hasil
6.	Beorientasi memenuhi kebutuhan birokrasi	Berorientasi memenuhi kebutuhan pelanggan
7.	Cendrung membelanjakan	Cendrung menghasilkan
8.	Pemerintah hadir untuk menyelesaikan masalah	Pemerintah hadir untuk mencegah masalah
9.	Hirarkhis dan sentralistis	Desentralisasi yang membuka partisipasi membentuk tim kerja
10.	Pemerintah sebagai pemasok barang dan jasa	Pemerintahan yang berorientasi pada pasar

Sumber : Sierz, 1996.

3.4.2 *Good governance* dan Prinsip-prinsipnya

Konsep tata kelola yang baik (*good governance*) mencakup prinsip-prinsip seperti transparansi, partisipasi publik, keadilan, dan akuntabilitas dalam pemerintahan. Revitalisasi manajemen pemerintahan sering bertujuan untuk mencapai *good governance* dengan meningkatkan cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat dan mengelola sumber daya (Iswanto, 2015). *Good governance* merupakan fondasi yg tidak tergantikan dalam menciptakan warga yang berkeadilan, stabil, dan berkelanjutan. Ini ialah prinsip-prinsip serta praktik-praktik yang mendukung transparansi, akuntabilitas, partisipasi publik, serta supremasi hukum pada tindakan pemerintah dan organisasi lainnya. *Good governance* berarti bahwa keputusan yg diambil oleh pemerintah dilakukan secara adil, dengan mempertimbangkan kepentingan seluruh warga, serta tanpa diskriminasi (Djani, 2022)

Selain itu, *good governance* jua mendorong transparansi, yang berarti bahwa tindakan pemerintah dan organisasi wajib dapat diawasi serta dijelaskan kepada warga. Akuntabilitas merupakan prinsip penting dalam *good governance*, yg berarti bahwa pemerintah serta forum lain wajib bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan mereka pada masyarakat, serta Bila terjadi pelanggaran atau penyalahgunaan kekuasaan, mereka harus tunduk di proses aturan. (Suhardiman, Rachman and Jamiah, 2023). Partisipasi publik juga ialah elemen kunci dalam *good governance*, yg memungkinkan rakyat buat ikut dan pada proses pengambilan keputusan yg mempengaruhi mereka. Terakhir, *good governance* pula menggarisbawahi pentingnya supremasi hukum, di mana hukum wajib dihormati dan ditegakkan oleh semua pihak tanpa dispensasi. (Sukowati, 2012).

Dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance*, sebuah warga bisa mencapai pembangunan yg berkelanjutan, mengurangi taraf korupsi, menaikkan partisipasi masyarakat pada proses demokratis, serta membangun lingkungan yg mendukung keadilan dan hak asasi manusia. *Good governance* ialah landasan krusial pada memastikan bahwa kekuasaan dijalankan menggunakan cara yg benar dan untuk kepentingan semua rakyat negara.

3.4.3 Teori Perubahan Organisasi dalam Konteks Pemerintahan

Konsep-konsep dari teori perubahan organisasi, seperti model Kurt Lewin (*unfreeze-change-refreeze*), dapat diterapkan dalam revitalisasi manajemen pemerintahan. Ini membantu dalam memahami bagaimana mengidentifikasi masalah, mengusulkan perubahan, dan menjaga perubahan tersebut berkelanjutan (Ekawati, 2019). Teori Perubahan Organisasi pada Konteks Pemerintahan artinya kerangka kerja yang digunakan buat memahami dan menganalisis perubahan yang terjadi pada struktur, proses, serta budaya organisasi pemerintahan. Teori ini membantu para pemimpin serta pengambil keputusan pemerintah buat mengelola perubahan dengan lebih efektif serta efisien (Sulaksono, 2015).

Teori Perubahan Organisasi pada Konteks Pemerintahan adalah sebuah pendekatan yg digunakan buat menelaah bagaimana perubahan dilakukan di pada entitas pemerintahan, seperti departemen pemerintah, badan-badan publik, atau forum-forum pemerintahan lainnya. Pemerintahan artinya entitas yang kompleks dan majemuk, yang sering kali dihadapkan pada banyak sekali perubahan yg dipicu oleh perkembangan sosial, politik, ekonomi, atau teknologi. sang karena itu, buat mengikuti perkembangan zaman serta memenuhi tuntutan rakyat, pemerintahan perlu melakukan perubahan yang sinkron (Yunus, 2016).

Menurut (Abdullah, 2016) beberapa teori utama yang berperan dalam pemahaman perubahan organisasi pada konteks pemerintahan adalah:

1. Teori Perubahan Organisasi: Teori-teori ini, seperti Teori Lewin tentang Perubahan Organisasi, penekanan pada pemahaman bahwa perubahan ialah proses yg kompleks, yang melibatkan tiga termin primer: pertama, sosialisasi persoalan atau ketidakpuasan dengan status quo, ke 2, implementasi perubahan itu sendiri, dan ketiga, pengkristalan perubahan ke pada budaya organisasi. dalam konteks pemerintahan, teori ini bisa dipergunakan buat merancang perubahan yang berkala dan terkelola menggunakan baik.
2. Teori Perubahan Institusi: Teori ini menekankan kiprah forum-forum dalam pemerintahan dan bagaimana perubahan dalam struktur serta proses institusi dapat berdampak di perubahan organisasi secara holistik. Perubahan institusi mungkin melibatkan perubahan kebijakan, aturan, atau regulasi yg mensugesti tugas serta tanggung jawab organisasi pemerintahan.
3. Teori Perubahan Budaya: Perubahan budaya organisasi pemerintahan adalah keliru satu aspek kunci pada mengelola perubahan. Ini meliputi perubahan dalam nilai-nilai, istiadat, dan keyakinan yang membentuk budaya organisasi. Menerapkan perubahan budaya yang dibutuhkan bisa menjadi tantangan, tetapi krusial buat mencapai tujuan perubahan yang diinginkan.
4. Teori Perubahan Politik: Pemerintahan sering kali berada dalam konteks politik yg kompleks, pada mana perubahan tak jarang kali dipengaruhi sang kepentingan politik serta dinamika kekuasaan. Teori perubahan politik membantu tahu bagaimana keputusan perubahan diambil serta diimplementasikan pada lingkungan politik.

Penerapan teori perubahan organisasi dalam konteks pemerintahan memerlukan pemahaman yg mendalam wacana tugas serta tanggung jawab organisasi, dan pencerahan akan faktor-faktor politik, budaya, dan institusional yg memengaruhi perubahan menggunakan pendekatan yg sempurna, pemerintahan dapat mengelola perubahan dengan lebih baik, menjawab tuntutan masyarakat, dan mencapai tujuan pembangunan yang diinginkan.

3.4.4 Teori Inovasi dalam Manajemen Pemerintahan

Teori inovasi membantu dalam memahami bagaimana menerapkan perubahan dan teknologi baru dalam pemerintahan. Revitalisasi manajemen pemerintahan sering melibatkan pengenalan teknologi baru, dan teori inovasi membantu dalam memahami tantangan dan peluang yang terkait dengan hal ini (Jalma, Putera and Kusdarini, 2019). Teori Inovasi dalam Manajemen Pemerintahan adalah kerangka kerja yang digunakan untuk memahami, merancang, dan mengimplementasikan perubahan yang berfokus pada peningkatan kinerja dan efisiensi dalam sektor pemerintahan. Inovasi dalam manajemen pemerintahan bertujuan untuk menghadirkan solusi kreatif dalam mengatasi tantangan sosial, ekonomi, dan politik yang dihadapi oleh negara. Teori Inovasi dalam Manajemen Pemerintahan adalah konsep kunci yang mendorong pemerintahan untuk menjalankan tugasnya dengan lebih efisien dan efektif melalui pendekatan inovatif. Dalam technology yang terus berubah dan berkembang, pemerintah harus menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan menghadapi berbagai masalah yang kompleks. Inovasi dalam manajemen pemerintahan membantu pemerintah untuk menciptakan solusi yang lebih baik dalam mengatasi masalah tersebut (Suwarno, 2008).

Beberapa prinsip utama dalam teori inovasi dalam manajemen pemerinthan, menurut (Peramesti and Kusmana, 2018) meliputi:

1. Keterbukaan terhadap Ide Baru: Pemerintah harus membangun budaya yang mendorong pengembangan dan penerimaan ide-ide inovatif dari berbagai sumber, termasuk warga negara, sektor swasta, dan akademisi. Ini melibatkan pelibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan pengembangan kebijakan.
2. Penggunaan Teknologi: Teknologi adalah alat penting dalam memfasilitasi inovasi dalam manajemen pemerintahan. Pemerintah dapat memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan layanan publik, mengelola statistics, dan mengkomunikasikan kebijakan dengan lebih efektif.
3. Kolaborasi: Kolaborasi dengan berbagai pihak, termasuk sektor swasta, organisasi nirlaba, dan pemerintah daerah, dapat memperluas pemahaman dan sumber daya yang tersedia untuk mengatasi masalah-masalah yang kompleks. Inovasi sering kali timbul dari kerja sama yang kuat antara berbagai pemangku kepentingan.
4. Pengukuran Kinerja: Pemerintah perlu memiliki metrik kinerja yang jelas dan transparan untuk mengevaluasi keberhasilan inisiatif inovatif mereka. Ini membantu dalam menilai dampak dan mengidentifikasi perbaikan yang mungkin diperlukan.
5. Fleksibilitas dan Responsivitas: Pemerintah harus mampu beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan lingkungan dan kebutuhan masyarakat. Kebijakan dan praktik yang kaku dan tidak responsif seringkali tidak efektif dalam menghadapi tantangan yang berkembang dengan cepat.

Dengan menerapkan Teori Inovasi dalam Manajemen Pemerintahan, pemerintah dapat menghadirkan perubahan positif, memperbaiki layanan publik, meningkatkan efisiensi operasional, dan mencapai tujuan pembangunan yang lebih baik. Ini membantu menciptakan pemerintahan yang lebih

adaptif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan menghadapi perubahan yang tak terelakkan dalam lingkungan internasional yang terus berubah (Katharina, 2021)

3.4.5 Prinsip-prinsip Etika dalam Pemerintahan

Prinsip-prinsip etika dalam pemerintahan, seperti keadilan, integritas, dan kejujuran, penting dalam revitalisasi manajemen pemerintahan. Menerapkan standar etika yang tinggi dapat membantu membangun kepercayaan masyarakat dan memastikan bahwa pemerintah bertindak untuk kepentingan umum (Daraba, 2019). Etika pada pemerintahan adalah aspek kunci pada menjaga integritas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah. Prinsip-prinsip etika dalam pemerintahan membantu memastikan bahwa pemerintah bertindak dengan itikad baik, mengutamakan kepentingan masyarakat, dan menjalankan tugas-tugasnya dengan integritas. Berikut adalah beberapa prinsip etika pada pemerintahan (Maani, 2010):

- Kepatuhan pada aturan: Pemerintah harus selalu mematuhi aturan dan peraturan yg berlaku. Ini mencakup penghormatan terhadap konstitusi, hukum nasional, serta Peraturan Daerah. Pemerintah wajib menjadi contoh dalam mematuhi aturan
- Transparansi: Pemerintah harus beroperasi secara terbuka serta transparan. Ini meliputi memberikan akses yang simpel ke berita publik, berkata kebijakan dan keputusan secara kentara, dan menghindari praktik-praktik yg tak transparan atau misteri.
- Akuntabilitas: Pemerintah wajib bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan mereka. Ini mencakup mendapatkan tanggung jawab atas kesalahan, menelaah ketidakpatuhan, serta memberikan pertanggungjawaban yg sempurna pada publik serta lembaga-forum terkait.
- Integritas: Pemerintah wajib bertindak menggunakan integritas serta kejujuran. Pejabat pemerintah harus menghindari perseteruan kepentingan, korupsi, dan

perilaku yg tak etis. Mereka wajib menjalankan tugas mereka dengan itikad baik dan berpegang pada prinsip-prinsip moral yg tinggi.

- **Kepentingan Publik:** Tindakan dan keputusan pemerintah harus selalu didasarkan di kepentingan publik. Pemerintah wajib mengutamakan kesejahteraan rakyat dan menjauhi tindakan yang bertentangan menggunakan kepentingan awam demi kepentingan eksklusif atau gerombolan .
- **Partisipasi rakyat:** Pemerintah harus mendorong partisipasi rakyat pada proses pengambilan keputusan. Ini mencakup mendengarkan pandangan dan masukan rakyat negara, melibatkan mereka pada proses pembuatan kebijakan, dan memastikan transparansi pada proses politik.
- **perlindungan Hak Asasi manusia:** Pemerintah wajib menghormati dan melindungi hak asasi insan seluruh warganya. Ini mencakup hak seperti kebebasan beropini, hak atas privasi, hak atas keadilan, serta hak lainnya yang dijamin oleh aturan.
- **Efisiensi serta Keadilan:** Pemerintah harus menjalankan tugasnya dengan efisien serta adil. Ini meliputi alokasi asal daya yg bijaksana, penyediaan layanan publik yg efektif, serta perlakuan yg sama bagi semua warganegara.
- **Keterbukaan buat perbaikan:** Pemerintah harus selalu terbuka buat perbaikan dan perubahan yang memajukan kepentingan rakyat. Mereka wajib belajar dari pengalaman serta melakukan penilaian diri secara terpola buat menaikkan kinerja.
- **Keberlanjutan:** Pemerintah wajib mempertimbangkan dampak jangka panjang berasal kebijakan dan tindakan mereka pada lingkungan, warga , serta ekonomi. Mereka wajib berusaha buat menciptakan kebijakan yang berkelanjutan dan tidak merugikan generasi mendatang.

Prinsip-prinsip etika pada pemerintahan ialah dasar krusial buat memastikan bahwa pemerintah menjalankan tugasnya menggunakan integritas dan pelayanan terbaik bagi warga. Dengan mematuhi prinsip-prinsip ini, pemerintah dapat menciptakan agama masyarakat, menaikkan kualitas pelayanan publik, serta memastikan pemerintahan yang efektif serta berkelanjutan (Ristica and Widya Juliarti, 2015)

3.4.6 Partisipasi Masyarakat dalam Manajemen Pemerintahan

Mengikutsertakan masyarakat dalam proses pembuatan keputusan dan pelaksanaan kebijakan adalah aspek penting dalam revitalisasi manajemen pemerintahan. Teori partisipasi masyarakat, seperti model Arnstein's *Ladder of Citizen Participation*, dapat membantu pemerintah dalam melibatkan masyarakat lebih aktif (Ulum and Anggaini, 2020). Partisipasi masyarakat dalam manajemen pemerintahan adalah prinsip penting yang melibatkan warga negara dalam proses pengambilan keputusan, perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan dan *software* pemerintah. Hal ini menciptakan keterlibatan aktif masyarakat dalam tata kelola yang lebih demokratis dan transparan. Berikut adalah narasi mengenai pentingnya partisipasi masyarakat dalam manajemen pemerintahan (Prasojo, 2004). Partisipasi masyarakat dalam manajemen pemerintahan adalah fondasi dari sistem demokrasi yang sehat. Ini memungkinkan warga negara untuk turut serta dalam pembuatan keputusan yang memengaruhi kehidupan mereka, serta memungkinkan mereka untuk menyuarakan kepentingan dan kekhawatiran mereka kepada pemerintah. Partisipasi masyarakat tidak hanya menciptakan tata kelola yang lebih inklusif, tetapi juga meningkatkan kualitas kebijakan dan layanan publik (Maani, 2012).

Salah satu bentuk partisipasi masyarakat adalah pemilihan umum, yang memungkinkan warga negara untuk memilih para pemimpin dan wakil-wakil mereka. Namun, partisipasi masyarakat tidak terbatas pada hak suara. Ini juga mencakup berbagai cara di mana warga negara dapat berkontribusi dalam proses pemerintahan (Muhtar *et al.*, 2023)

- Konsultasi dan Umpan Balik: Pemerintah dapat melibatkan masyarakat dalam konsultasi dan pengumpulan umpan balik tentang kebijakan, peraturan, dan *software-application* yang mereka sedang rencanakan. Ini memungkinkan warga negara untuk berbagi perspektif mereka dan memengaruhi pengambilan keputusan (Anisah, Halimah and Bonti, 2023),
- Kedua, Kelompok Advokasi: Organisasi masyarakat sipil, kelompok advokasi, dan lembaga swadaya masyarakat berperan dalam mendorong perubahan dan memajukan isu-isu yang penting bagi masyarakat. Mereka melakukan advokasi untuk mewakili kepentingan kelompok yang mungkin kurang terwakili
- ketiga, Partisipasi dalam Pengelolaan Dana Publik: Partisipasi masyarakat dapat melibatkan mereka dalam pengawasan dan pengelolaan dana publik, seperti anggaran pemerintah dan proyek-proyek pembangunan. Ini memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam penggunaan sumber daya publik (Pramuktisari and Yuliatmojo, 2023)
- Pemberdayaan Komunitas: Pemerintah dapat mendukung program pemberdayaan komunitas yang memberdayakan masyarakat untuk mengambil alih sebagian kendali atas masalah-masalah yang memengaruhi mereka, seperti pembangunan lokal, pendidikan, dan layanan kesehatan.
- Media dan Informasi: Akses yang luas terhadap informasi dan media independen memungkinkan masyarakat untuk memantau tindakan pemerintah, menyuarakan pandangan mereka, dan mendukung akuntabilitas.

Partisipasi masyarakat dalam manajemen pemerintahan memiliki manfaat yang signifikan. Ini memungkinkan pemerintah untuk membuat kebijakan yang lebih berdasarkan kebutuhan masyarakat, menghindari potensi kebijakan yang tidak memadai, dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Selain itu, partisipasi masyarakat juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, mengurangi korupsi, dan menciptakan lingkungan yang lebih inklusif (Prihartono, 2023). Sebagai konsep inti dalam demokrasi, partisipasi masyarakat adalah salah satu cara terbaik untuk memastikan bahwa pemerintahan bertindak demi kepentingan rakyat. Itu memungkinkan warga negara untuk merasa memiliki proses politik, mengartikulasikan kepentingan mereka, dan bekerja sama dengan pemerintah untuk mencapai tujuan bersama (Harefa and Fatolosa Hulu, 2020).

3.4.7 Teori Administrasi Publik dan Aplikasinya

Teori administrasi publik memberikan dasar dalam pengelolaan sumber daya dan pelaksanaan kebijakan pemerintah (Ramdhani and Ramdhani, 2017). Berbagai teori dalam administrasi publik, seperti teori Weberian, teori kontingensi, dan teori administrasi barat, dapat diterapkan dalam konteks revitalisasi manajemen pemerintahan (Isabella, Iriyani and Lestari, 2023). Berikut beberapa hal yang dapat dipertimbangkan untuk berfokus pada revitalisasi manajemen pemerintahan yaitu teori Administrasi Publik ialah disiplin ilmu yg mencakup aneka macam konsep, prinsip, serta contoh yang dipergunakan buat memahami dan menyebutkan bagaimana organisasi pemerintah dan sektor publik bekerja. Ini membantu para pemimpin pemerintah, administrator publik, serta peneliti buat merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi kegiatan pemerintah secara lebih efektif (Suhardiman, Rachman and Jamiah, 2023b).

Menurut (Anisah, Halimah and Bonti, 2023) *software* atau aplikasi dari Teori Administrasi Publik mencakup beberapa aspek krusial, di antaranya:

1. Perencanaan dan Pengelolaan sumber Daya: Teori Administrasi Publik membantu pemerintah pada merencanakan serta mengelola sumber daya, termasuk aturan, personil, dan fasilitas. Ini melibatkan alokasi yg bijaksana dan efisien dari asal daya buat mencapai tujuan organisasi.
2. Penilaian Kinerja: Teori ini digunakan buat berbagi metrik kinerja yg memungkinkan pemerintah buat menilai apakah program serta layanan publik mencapai tujuan mereka. penilaian kinerja membantu mengidentifikasi perbaikan yg mungkin diharapkan dan memastikan akuntabilitas.
3. Desain Kebijakan: Administrasi Publik membantu dalam merancang kebijakan yg efektif. Ini melibatkan analisis kebutuhan masyarakat, identifikasi masalah yang dihadapi, serta perancangan acara-program yang relevan dan sinkron.
4. Manajemen Personil: Teori ini berkontribusi pada manajemen personil pemerintah, termasuk rekrutmen, training, serta pengembangan pegawai. Ini pula mencakup duduk perkara masalah terkait etika dan etika administratif dalam pengelolaan personil.
5. Komunikasi dan hubungan menggunakan masyarakat: Administrasi Publik membantu pada menjembatani komunikasi dan hubungan antara pemerintah dan rakyat. Ini melibatkan memastikan pelayanan publik yang baik, berkomunikasi dengan masyarakat negara, serta mendengarkan masukan berasal warga .
6. Peningkatan Proses serta Efisiensi: Administrasi Publik membantu pemerintah buat mengidentifikasi dan mengimplementasikan pemugaran dalam proses-proses administratif. Hal ini bisa meliputi pengurangan birokrasi, penggunaan teknologi informasi, dan manajemen berbasis kinerja.

7. Reformasi Pemerintah: Teori Administrasi Publik pula berperan pada reformasi pemerintah. Ini mencakup upaya buat menaikkan tata kelola, mengurangi korupsi, serta memperbaiki layanan publik.

Aplikasi Teori Administrasi Publik bervariasi dari satu negara ke negara lain dan pada aneka macam strata pemerintahan baik lokal, regional maupun nasional (Lewaherilla and CPHCM, 2023). Prinsip-prinsip dasar dalam disiplin ini memberikan panduan bagi pemimpin serta administrator pemerintahan dalam mengelola organisasi mereka dengan baik, menaikkan efisiensi dan efektivitas, dan memenuhi tuntutan rakyat menggunakan lebih baik (Pujiman, Rukayah and Matsuri, 2021).

3.5 Kesimpulan

Revitalisasi manajemen pemerintahan merupakan upaya menaikkan kualitas serta efisiensi pemerintahan. Teori-teori di atas dapat membantu pemerintah dan praktisi manajemen publik dalam merancang dan mengimplementasikan perubahan yang diperlukan untuk mencapai tujuan revitalisasi manajemen pemerintahan. Kami menyimpulkan bahwa langkah-langkah inovatif ini sangat krusial pada menghadapi tantangan zaman yang semakin kompleks. Revitalisasi manajemen pemerintahan bukanlah sekadar tren, melainkan suatu kebutuhan mendesak yang memungkinkan pemerintah buat lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan rakyat. Kita sudah melihat bagaimana seni manajemen kinerja, teknologi informasi, dan partisipasi rakyat berperan krusial dalam menaikkan pelayanan publik dan transparansi dan akuntabilitas menjadi pilar penting dalam membentuk kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Dengan menggunakan penerapan konsep-konsep ini, pemerintah dapat memposisikan diri mereka menjadi agen perubahan yang membawa dampak positif bagi warga masyarakat. Penting untuk diingat bahwa revitalisasi manajemen pemerintahan bukanlah proses yg tidak aktif. Perubahan akan terus terjadi, serta pemerintah perlu beradaptasi dengan cepat, karena itu pengembangan kapasitas, pembelajaran serta penemuan merupakan kunci kesuksesan dan bisa memastikan bahwa manajemen pemerintahan permanen relevan dan efektif dalam memenuhi kebutuhan warga. konklusi ini menggambarkan betapa pentingnya untuk terus berupaya memajukan manajemen pemerintahan demi kesejahteraan rakyat dan kemajuan bangsa.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M.T. (2016) 'Perspektif Governance Dalam Memahami Perubahan Manajemen Pemerintahan', *Jurnal Analisis Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 2(1), pp. 65–72.
- Anisah, N.N., Halimah, M. and Bonti, B. (2023) 'EFEKTIVITAS E-Government PADA APLIKASI ELEKTRONIK REMUNERASI KINERJA (E-RK) DI PEMERINTAHAN KOTA BANDUNG', *JANE-Jurnal Administrasi Negara*, 14(2), pp. 716–720.
- Bass, B.M. and Riggio, R.E. (2006) 'Transformational leadership'.
- Basuki, A. (2014) 'Implementasi Paradigma Baru Pemerintahan Dalam Manajemen Pemerintahan Daerah', *no*, 2, pp. 27–33.
- Basuki, J. (2021) 'Tantangan Ilmu administrasi Publik: Paradigma baru Kepemimpinan Aparatur Negara', *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), pp. 160–181.
- Behn, R.D. (2003) 'Why measure performance? Different purposes require different measures', *Public administration review*, 63(5), pp. 586–606.
- Constas, H. (1958) 'Max Weber's two conceptions of Bureaucracy', *American Journal of Sociology*, 63(4), pp. 400–409.
- Cooper, T.L. (2012) *The responsible administrator: An approach to ethics for the administrative role*. John Wiley & Sons.
- Daraba, D. (2019) 'Reformasi birokrasi & pelayanan publik'.
- Djani, W. (2022) *Administrasi Publik (Teori dan Pergeseran Paradigma ke era Digital)*. Zifatama Jawa.
- Ekawati, M. (2019) 'Teori belajar menurut aliran psikologi kognitif serta implikasinya dalam proses belajar dan pembelajaran', *E-Tech*, 7(2), p. 391960.
- Farazmand, A. (1999) 'Globalization and public administration', *Public administration review*, pp. 509–522.
- Hamid, H. (2020) 'Manajemen Pemerintahan Daerah'.
- Hamzah, M.G. and Yusuf, R.M. (2023) *Birokrasi Modern*. PT. RajaGrafindo Persada-Rajawali Pers.

- Hanafi, S. (2023) 'Dampak Kepemimpinan Transformasional Terhadap Inovasi Dan Sehatnya Organisasi (Studi Di Desa Kadubeureum Kecamatan Padarincang Kabupaten Serang)', *Entrepreneur: Jurnal Bisnis Manajemen dan Kewirausahaan*, 4(03), pp. 213–227.
- Harefa, D. and Fatosola Hulu, M. (2020) *Demokrasi Pancasila di era kemajemukan*. Pm Publisher.
- Hendri, A. et al. (2023) 'KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL, KEPEMIMPINAN TRANSAKSIONAL DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN', *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(8), pp. 7367–7372.
- Hendriana, T.I. et al. (2023) *Manajemen Pelayanan Publik*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Hindra, F. and Ali, H. (2023) 'Peran Teknologi Informasi, Sumber Daya Manusia Dan Komunikasi Terhadap Implementasi Enterprise Information System (EIS)', *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 5(1), pp. 18–27.
- Hood, C. (1991) 'A public management for all seasons?', *Public administration*, 69(1), pp. 3–19.
- Isabella, I., Iriyani, A. and Lestari, D.P. (2023) 'Literasi Digital sebagai Upaya Membangun Karakter Masyarakat Digital', *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(3), pp. 167–172.
- Iswanto, Y.K. (2015) 'Akuntabilitas Publik dalam Proses Hukum Menuju Tata Kelola Pemerintahan yang Baik', *Lex Administratum*, 3(8).
- Jalma, H., Putera, R.E. and Kusdarini, K. (2019) 'E-Government dengan pemanfaatan web opensid dalam pelayanan publik di Nagari Tanjung Haro Sikabu-kabu Padang Panjang', *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 8(1), pp. 24–37.
- Katharina, R. (2021) *Pelayanan publik & pemerintahan digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Labolo, M. (2023) *Memahami ilmu pemerintahan*. PT. RajaGrafindo Persada-Rajawali Pers.

- Lewaherilla, N.C. and CPHCM, S. (2023) 'MANAJEMEN SDM BERBASIS KOMPETENSI DAN PROFESIONAL', *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM SKALA GLOBAL*, p. 33.
- Maani, K.D. (2010) 'Etika pelayanan publik', *Jurnal Demokrasi*, 9(1).
- Maani, K.D. (2012) 'Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik', *TINGKAP*, 8(1), pp. 17–30.
- Muhtar, S. *et al.* (2023) 'PERAN PENTING PEMILIH PEMULA DALAM PEMILU 2024', *DEVOSI*, 4(2), pp. 145–155.
- Mustanir, A. (2023) 'BAB 3 PERBANDINGAN MODEL MANAJEMEN PUBLIK', *Manajemen Sektor Publik*, p. 33.
- Mustanir, A., Hamid, H. and Syarifuddin, R.N. (2019) 'Pemberdayaan kelompok masyarakat desa dalam perencanaan metode partisipatif', *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 5(3), pp. 227–239.
- Nasdian, F.T. (2014) *Pengembangan masyarakat*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Osborne, D. and Gaebler, T. (1992) 'Reinventing government'.
- Peramesti, N.P.D.Y. and Kusmana, D. (2018) 'Kepemimpinan ideal pada era generasi milenial', *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, pp. 73–84.
- Pramuktisari, N. and Yuliatmojo, W. (2023) 'Partisipasi Masyarakat Dalam Akuntabilitas Pengelolaan Dana Sebagai Percepatan Pembangunan Desa Di Desa Tuban Kecamatan Gondangrejo', *ProBank*, 8(1), pp. 27–36.
- Prasojo, E. (2004) 'People and society empowerment: Perspektif membangun partisipasi publik', *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 4(2), pp. 10–24.
- Prihartono, D. (2023) 'Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Governance Pada Era Revolusi Industri 4.0', *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 14(2), pp. 192–201.

- PS, N.A., Sarifah, J. and Musafa, D.F. (2023) 'Etika dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Analisis Literasi Etika dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik)', *Jurnal Akuntan Publik*, 1(2), pp. 150–162.
- Pujiman, P., Rukayah, R. and Matsuri, M. (2021) 'Penerapan prinsip manajemen kelas dan pengaruhnya terhadap motivasi belajar siswa di sekolah dasar', *JPI (Jurnal Pendidikan Indonesia): Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 7(2), pp. 124–128.
- Qohar, A. (2012) 'Revitalisasi manajemen pemerintahan modern', *Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 8(2), pp. 140–154.
- Rahmah, E. et al. (2023) *Manajemen Perpustakaan Penerapan TQM dan CRM*. PT. RajaGrafindo Persada-Rajawali Pers.
- Ramdhani, A. and Ramdhani, M.A. (2017) 'Konsep umum pelaksanaan kebijakan publik', *Jurnal Publik: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), pp. 1–12.
- Ristica, O.D. and Widya Juliarti, S. (2015) *Prinsip Etika dan Moralitas dalam Pelayanan Kebidanan*. Deepublish.
- Sam, M.P. and Macris, L.I. (2014) 'Performance regimes in sport policy: Exploring consequences, vulnerabilities and politics', *International journal of sport policy and politics*, 6(3), pp. 513–532.
- Satibi, I. (2023) 'Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik'.
- Sawir, M. (2020) *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Deepublish.
- Sierz, A. (1996) 'John Osborne and the myth of anger', *New Theatre Quarterly*, 12(46), pp. 136–146.
- Simon, H.A. (2013) *Administrative behavior*. Simon and Schuster.
- Soh, Y.S. et al. (2014) 'Sequencing the mouse Y chromosome reveals convergent gene acquisition and amplification on both sex chromosomes', *Cell*, 159(4), pp. 800–813.
- Suhardiman, S., Rachman, M. and Jamiah, J. (2023a) 'Birokrasi & Public Governance'.
- Suhardiman, S., Rachman, M. and Jamiah, J. (2023b) 'Birokrasi & Public Governance'.

- Sukowati, P. (2012) 'Model New Governance dalam *good governance*'.
- Sulaksono, H. (2015) *Budaya organisasi dan kinerja*. Deepublish.
- Suwarno, Y. (2008) 'Inovasi di sektor publik'.
- Tampubolon, M., Simanjuntak, N. and Silalahi, F. (2023) *Birokrasi & good governance*. Global Eksekutif Teknologi.
- Ulum, M.C. and Anggani, N.L.V. (2020) *Community Empowerment: Teori dan Praktik Pemberdayaan Komunitas*. Universitas Brawijaya Press.
- Universalis, E. (2015) *Administrative Behavior. A Study of Decision-Making Processes in Administrative Organization de Herbert Alexander Simon: Les Fiches de lecture d'Universalis*. Encyclopaedia Universalis.
- Vogler, J.P. (2023) 'Bureaucracies in historical political economy', *Forthcoming in the Oxford Handbook of Historical Political Economy, edited by Jeffery A. Jenkins and Jared Rubin (expected 2023)* [Preprint].
- Winengan, W. (2018) 'Menakar Penerapan *New Public Management* dalam Birokrasi Indonesia', *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 4(1), pp. 66–74.
- Yuningsih, N. (2018) 'Penerapan Manajemen Kinerja Pegawai Di Instansi Pemerintah', *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, 19(2), pp. 141–154.
- Yunus, E. (2016) *Manajemen strategis*. Penerbit Andi.

BAB 4

PRINSIP-PRINSIP DASAR E-GOV

Oleh Ade Putra Ode Amane

4.1 Pendahuluan

Prinsip-prinsip dasar *E-Government* (E-Gov) merujuk pada pedoman atau nilai-nilai pokok yang membimbing perencanaan, pengembangan, dan implementasi sistem pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Berikut adalah beberapa prinsip dasar *E-Government* yang umumnya diakui dan diadopsi oleh banyak negara:

- Dalam paradigma ilmu sosial, pemahaman tentang fakta sosial, definisi sosial, dan perilaku sosial sangat penting karena membantu masyarakat dan peneliti memahami dinamika sosial, konflik, dan perubahan dalam masyarakat. Studi ini juga membantu dalam merumuskan kebijakan sosial yang efektif dan memahami lebih baik bagaimana manusia berinteraksi dan membentuk masyarakat. (Anggara, 2012); (Kartiwa, 2012); (Fajrillah *et al.*, 2022);
- 1) **Transparansi:** *E-Government* harus memberikan akses mudah dan terbuka kepada informasi publik. Transparansi melibatkan penyediaan informasi yang jelas, akurat, dan mudah dimengerti kepada warga

negara. Ini mencakup data pemerintah, kebijakan, anggaran, dan proses pengambilan keputusan.

- 2) Akuntabilitas: Pemerintah harus bertanggung jawab atas kebijakan, tindakan, dan pengeluaran mereka. *E-Government* dapat meningkatkan akuntabilitas dengan membuat proses pengambilan keputusan lebih transparan, memungkinkan pengawasan oleh masyarakat, dan memastikan integritas dalam operasi pemerintah.
- 3) Partisipasi Masyarakat: *E-Government* harus mendorong partisipasi aktif warga negara dalam proses pengambilan keputusan pemerintah. Ini bisa melibatkan berbagai mekanisme seperti forum diskusi online, jajak pendapat elektronik, dan platform konsultasi publik yang memungkinkan pendapat warga negara diakui dan diperhitungkan dalam kebijakan pemerintah.
- 4) Efisiensi dan Efektivitas: *E-Government* harus meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik. Penggunaan teknologi informasi harus mengoptimalkan proses administratif, mengurangi biaya, dan memberikan layanan yang lebih cepat dan berkualitas kepada warga negara.
- 5) Keterbukaan Data (Open Data): Pemerintah harus mempublikasikan data publik secara terbuka dan bebas, memungkinkan warga negara, pengembang, dan organisasi lainnya mengakses, menggunakan, dan membagikan data tersebut. Keterbukaan data mendukung inovasi dan meningkatkan akuntabilitas pemerintah.
- 6) Keamanan Informasi: *E-Government* harus melindungi informasi sensitif dan data pribadi warga negara. Sistem *E-Government* harus memiliki keamanan yang tinggi untuk melindungi terhadap serangan siber, kebocoran data, dan akses yang tidak sah.

- 7) Interoperabilitas: Sistem dan aplikasi *E-Government* harus dapat beroperasi bersama dan berkomunikasi dengan sistem lainnya, termasuk sistem di luar entitas pemerintah. Interoperabilitas memastikan bahwa data dan informasi dapat bergerak dengan lancar dan aman antara berbagai platform dan sistem.
- 8) Inklusivitas: *E-Government* harus mencakup semua lapisan masyarakat, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan akses teknologi. Ini mencakup pembangunan infrastruktur yang memungkinkan akses mudah ke layanan online bagi orang dengan disabilitas atau mereka yang tinggal di daerah terpencil.
- 9) Pendidikan dan Kesadaran Publik: *E-Government* harus disertai dengan program pendidikan dan kesadaran publik yang mengajarkan warga negara tentang manfaat dan cara menggunakan layanan *E-Government*. Pengetahuan masyarakat tentang teknologi dan kebijakan *E-Government* meningkatkan partisipasi dan penerimaan masyarakat terhadap inisiatif ini.

Menerapkan prinsip-prinsip ini dengan cermat dapat membantu memastikan bahwa *E-Government* memberikan manfaat maksimal kepada masyarakat, mempromosikan pemerintahan yang baik, dan mendukung pembangunan berkelanjutan.

4.2 Transparansi dan Akuntabilitas

Transparansi dan akuntabilitas merupakan dua prinsip utama dalam pengembangan *E-Government* yang bertujuan untuk meningkatkan keterbukaan, kepercayaan publik, dan efisiensi pelayanan pemerintah. Dalam konteks *E-Government*, kedua prinsip ini memiliki peran krusial dalam menciptakan lingkungan yang terbuka, bertanggung jawab, dan efisien. Berikut adalah

pembahasan mendalam tentang transparansi dan akuntabilitas dalam *E-Government*:

A. Pengertian Transparansi dan Akuntabilitas

1. Definisi Transparansi dalam Konteks *E-Government*

Transparansi dalam *E-Government* mencakup penyediaan informasi yang jelas, mudah diakses, dan dapat dipahami oleh masyarakat umum. Hal ini melibatkan pembukaan data pemerintah, proses pengambilan keputusan, dan penggunaan dana publik melalui platform online. Ini mencakup pengungkapan informasi mengenai kebijakan, keputusan, proses, dan pengeluaran pemerintah secara terbuka kepada masyarakat. Dalam *E-Government*, transparansi mencakup beberapa aspek penting: (Syamsul and Siti Zuhroh, 2021); (Alaslan *et al.*, 2023); (Mustanir, Salampessy, *et al.*, 2023)

- a) **Pembukaan Data Pemerintah.** Transparansi melibatkan pembukaan data pemerintah kepada masyarakat. Data ini bisa berupa informasi anggaran, statistik, kebijakan, dan hasil evaluasi kinerja pemerintah. Data ini harus disajikan dalam format yang mudah dimengerti dan dapat diakses oleh semua warga negara.
- b) **Pengungkapan Kebijakan dan Proses Pengambilan Keputusan.** Pemerintah harus secara jelas mengungkapkan kebijakan-kebijakan yang sedang dibahas atau diimplementasikan. Hal ini mencakup tujuan kebijakan, dampak yang diharapkan, serta pertimbangan dan proses pengambilan keputusan yang melibatkan masyarakat. Informasi ini harus disajikan secara terbuka melalui situs web resmi dan platform *E-Government* lainnya.

- c) Akses Terbuka ke Informasi Publik. Transparansi dalam *E-Government* memastikan bahwa informasi publik, termasuk data pemerintah, adalah mudah diakses oleh warga negara. Ini dapat dicapai melalui portal transparansi pemerintah yang memungkinkan pencarian dan akses mudah ke informasi yang diperlukan. Penggunaan teknologi seperti mesin pencari dan basis data terintegrasi mendukung aksesibilitas informasi.
- d) Proses Pengambilan Keputusan Terbuka. Transparansi juga mencakup proses pengambilan keputusan yang terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan. Ini melibatkan melibatkan masyarakat dalam proses pembuatan kebijakan, memberikan mereka kesempatan untuk memberikan masukan, memberikan saran, dan mengajukan pertanyaan kepada para pembuat kebijakan.
- e) Keterbukaan Pengeluaran dan Anggaran. Pemerintah harus membuka informasi terkait pengeluaran publik dan alokasi anggaran. Informasi ini harus mencakup detail anggaran departemen dan proyek-proyek pemerintah, serta laporan tentang bagaimana dana publik digunakan dan hasil pencapaian yang telah dicapai.
- f) Kejelasan dan Keterbacaan Informasi. Informasi yang disajikan oleh pemerintah harus jelas, akurat, dan dapat dimengerti oleh semua lapisan masyarakat. Penggunaan bahasa yang sederhana dan ilustrasi grafis, ketika diperlukan, membantu memastikan bahwa informasi tersebut dapat dicerna dengan mudah oleh masyarakat umum.

Transparansi dalam *E-Government* tidak hanya menciptakan lingkungan di mana masyarakat dapat mengawasi tindakan pemerintah, tetapi juga mendukung partisipasi aktif warga negara dalam proses demokratis. Hal ini membantu menciptakan pemerintahan yang terbuka, responsif, dan bertanggung jawab kepada kebutuhan dan harapan masyarakat.

2. Definisi Akuntabilitas dalam Konteks *E-Government*

Akuntabilitas dalam *E-Government* mengacu pada tanggung jawab pemerintah terhadap kebijakan, keputusan, dan tindakan mereka dalam pelayanan publik elektronik. Ini melibatkan pemantauan dan evaluasi terbuka dari pemerintah untuk memastikan bahwa mereka bertanggung jawab atas tindakan mereka kepada masyarakat. Dalam konteks *E-Government*, akuntabilitas mencakup beberapa aspek penting: (Wulandari, Budiono and Ekayani, 2019); (Testriono and Schraufnagel, 2020); (Guampe, Rosidah, *et al.*, 2023)

- a) Pertanggungjawaban terhadap Kebijakan Publik. Pemerintah harus menjelaskan dan mempertanggungjawabkan kebijakan publik yang diambil. Ini mencakup kebijakan-kebijakan yang terkait dengan layanan kesehatan, pendidikan, keamanan, dan aspek lain dari kehidupan masyarakat. Dalam *E-Government*, pertanggungjawaban ini harus disajikan secara terbuka dan dapat diakses melalui platform online.
- b) Pertanggungjawaban terhadap Keputusan Administratif. Pemerintah bertanggung jawab atas keputusan administratif yang mereka buat, termasuk kebijakan pemberian izin, alokasi anggaran, dan keputusan-keputusan lainnya yang mempengaruhi

masyarakat. Keputusan-keputusan ini harus dapat dipertanggungjawabkan dan dijelaskan kepada masyarakat melalui dokumentasi yang transparan.

- c) **Transparansi dalam Proses Pengambilan Keputusan.** Pemerintah harus menjalankan proses pengambilan keputusan secara terbuka, melibatkan masyarakat dan mengumumkan keputusan-keputusan tersebut. Ini bisa melibatkan forum diskusi online, konsultasi publik melalui platform digital, dan penyampaian keputusan pemerintah melalui situs web resmi.
- d) **Pengukuran dan Evaluasi Kinerja.** Pemerintah harus mengukur dan mengevaluasi kinerja mereka secara teratur. Ini melibatkan pemantauan hasil proyek-proyek, pengukuran efisiensi dalam penyediaan layanan publik elektronik, dan evaluasi partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan.
- e) **Pertanggungjawaban Finansial.** Pemerintah harus menjelaskan penggunaan dana publik secara terbuka. Ini mencakup rincian anggaran, pengeluaran, dan laporan keuangan yang dapat diakses oleh masyarakat. Pengungkapan ini harus memastikan bahwa dana publik digunakan secara efisien dan efektif.
- f) **Keberlanjutan Proyek dan Inisiatif.** Pemerintah harus bertanggung jawab atas keberlanjutan proyek-proyek dan inisiatif *E-Government* yang mereka jalankan. Ini mencakup pemeliharaan sistem, dukungan teknis kepada pengguna, dan pengelolaan data serta kebijakan privasi dalam jangka panjang.

Akuntabilitas dalam *E-Government* tidak hanya melibatkan mempertanggungjawabkan tindakan pemerintah kepada masyarakat, tetapi juga mendukung pembangunan kebijakan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan warga negara. Dengan transparansi dan akuntabilitas yang tepat, *E-Government* dapat menjadi alat yang kuat dalam membangun pemerintahan yang lebih baik dan pelayanan publik yang efisien.

B. Pentingnya Transparansi dan Akuntabilitas dalam Layanan Publik

1. Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat

Transparansi dan akuntabilitas meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dengan menyediakan informasi yang transparan dan bertanggung jawab, masyarakat merasa lebih percaya dan termotivasi untuk berpartisipasi dalam proses pemerintahan. Berikut adalah beberapa cara di mana transparansi dan akuntabilitas dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah: (Muniruddin *et al.*, 2013); (Kurniati and Nugroho, 2019); (Mustanir, Sagena, *et al.*, 2023); (Zahari *et al.*, 2023); (Guampe, Kundhani, *et al.*, 2023); (Saidno and Ediyono, 2023)

- a) Memberikan Informasi yang Jelas dan Mudah Diakses: Pemerintah harus menyediakan informasi yang jelas, mudah diakses, dan mudah dimengerti oleh masyarakat. Informasi tentang kebijakan, anggaran, dan keputusan penting harus tersedia secara terbuka melalui situs web resmi, pertemuan terbuka, dan media sosial.
- b) Membangun Keterbukaan dalam Proses Pengambilan Keputusan: Masyarakat harus diberikan kesempatan untuk memberikan masukan dalam proses

pengambilan keputusan pemerintah. Ini bisa melalui forum diskusi, survei, atau konsultasi publik. Ketika orang merasa suara mereka didengar, mereka merasa lebih termotivasi untuk berpartisipasi dalam proses pemerintahan.

- c) **Pengelolaan Keuangan yang Transparan: Akuntabilitas keuangan** sangat penting. Pemerintah harus menyajikan laporan keuangan secara terbuka dan terperinci, memastikan dana publik digunakan dengan efisien dan transparan.
- d) **Penegakan Hukum yang Adil dan Transparan: Sistem hukum** yang adil dan transparan membangun kepercayaan masyarakat. Proses hukum yang transparan dan tindakan hukum yang tegas terhadap korupsi dan pelanggaran etika meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah.
- e) **Melibatkan Masyarakat dalam Pengawasan: Memperkuat** peran lembaga-lembaga pengawas independen, seperti ombudsman, dan melibatkan masyarakat dalam pengawasan kegiatan pemerintah adalah langkah-langkah penting untuk meningkatkan akuntabilitas.
- f) **Membangun Budaya Integritas: Pemerintah** harus memimpin dengan contoh dan membangun budaya integritas di dalam organisasi pemerintah. Sanksi tegas terhadap praktik korupsi dan pelanggaran etika adalah langkah penting dalam memperkuat integritas.
- g) **Edukasi Masyarakat: Pendidikan** masyarakat tentang hak-hak mereka, proses pemerintahan, dan cara mereka dapat berpartisipasi secara aktif dalam proses tersebut juga sangat penting. Semakin paham masyarakat tentang cara pemerintah bekerja, semakin

terlibat mereka dalam mendukung upaya transparansi dan akuntabilitas.

Ketika pemerintah berkomitmen untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam segala aspek kebijakan dan tindakan mereka, ini tidak hanya membangun kepercayaan masyarakat, tetapi juga menciptakan dasar yang kuat untuk pembangunan yang berkelanjutan dan inklusif.

2. Memperkuat Pemerintahan yang Baik (*good governance*)

Prinsip-prinsip transparansi dan akuntabilitas mendukung *good governance* dengan menciptakan lingkungan di mana kebijakan dapat dinilai secara objektif dan tindakan yang kurang bertanggung jawab dapat dihindari. Berikut adalah beberapa cara di mana prinsip-prinsip ini mendukung *good governance*: (Amane *et al.*, 2023); (Hendrayady *et al.*, 2023); (Holle *et al.*, 2023)

- a) Menghindari Korupsi: Transparansi mengurangi kesempatan untuk korupsi. Dengan informasi yang terbuka, sulit bagi pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab untuk memanfaatkan kebijakan atau dana publik untuk keuntungan pribadi.
- b) Peningkatan Kepercayaan Masyarakat: Dengan memberikan akses kepada masyarakat untuk informasi yang akurat dan jelas, serta memastikan pertanggungjawaban atas tindakan pemerintah, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah meningkat. Kepercayaan yang tinggi dari masyarakat adalah indikator utama dari *good governance*.
- c) Partisipasi Masyarakat yang Lebih Aktif: Ketika masyarakat tahu bahwa pemerintah mereka transparan dan bertanggung jawab, mereka cenderung lebih aktif dalam proses politik dan berpartisipasi

dalam pengambilan keputusan melalui pemilihan umum, konsultasi publik, atau aksi advokasi.

- d) Efisiensi dalam Pengelolaan Sumber Daya: Dengan akuntabilitas yang kuat, pemerintah lebih cenderung mengelola sumber daya dengan efisien dan efektif. Dengan adanya pemantauan dan evaluasi yang objektif terhadap kebijakan dan program, pengeluaran publik dapat diarahkan ke area yang membutuhkan bantuan terbanyak.
- e) Peningkatan Kualitas Kebijakan: Transparansi memungkinkan pengawasan yang ketat terhadap proses perumusan kebijakan. Masukan dari berbagai pihak dapat diakses, dan kebijakan yang didasarkan pada informasi yang baik dan partisipasi yang luas cenderung lebih efektif dan relevan.
- f) Perlindungan HAM dan Keadilan Sosial: Dengan transparansi, pelanggaran hak asasi manusia dapat diungkapkan dan diatasi. Pemerintah yang transparan cenderung lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, terutama mereka yang berada dalam kondisi ekonomi dan sosial yang rentan.

Dengan mengintegrasikan transparansi dan akuntabilitas ke dalam sistem pemerintahan, pemerintah menciptakan lingkungan yang mendukung *good governance*, yang pada akhirnya mengarah pada pembangunan yang berkelanjutan, adil, dan inklusif.

C. Tantangan dalam Mewujudkan Transparansi dan Akuntabilitas melalui *E-Government*

1. Keamanan Data dan Privasi Pengguna

Keamanan data dan privasi pengguna adalah tantangan utama. Memastikan bahwa data publik dan pribadi aman dari serangan siber dan penyalahgunaan merupakan prioritas. Berikut adalah beberapa langkah yang dapat diambil untuk mengatasi tantangan ini:

- a) Penguatan Kebijakan Privasi: Pemerintah perlu mengembangkan dan mengimplementasikan kebijakan privasi yang kuat dan komprehensif. Kebijakan ini harus melibatkan regulasi yang jelas mengenai pengumpulan, penyimpanan, dan penggunaan data pribadi.
- b) Penyuluhan dan Pendidikan: Edukasi masyarakat tentang pentingnya privasi data dan cara melindungi diri mereka sendiri secara online adalah langkah yang krusial. Semakin sadar masyarakat tentang risiko dan tindakan pencegahan, semakin sulit bagi penjahat siber untuk memanipulasi mereka.
- c) Perlindungan Data Publik: Data publik yang disimpan oleh pemerintah harus dienkripsi dan disimpan dalam sistem yang aman. Penyusupan ke dalam data publik dapat mengakibatkan konsekuensi serius, termasuk pencurian identitas dan penyalahgunaan informasi.
- d) Investasi dalam Keamanan Siber: Pemerintah harus mengalokasikan sumber daya yang cukup untuk mengembangkan infrastruktur keamanan siber yang kuat. Ini mencakup sistem deteksi intrusi, firewall,

enkripsi data, serta pelatihan dan sertifikasi bagi profesional keamanan siber.

- e) Kerjasama Internasional: Kriminal siber tidak mengenal batas negara. Kerjasama internasional dalam menanggapi serangan siber dan menangkap pelaku kriminal sangat penting. Pemerintah perlu berkolaborasi dengan negara-negara lain dalam memerangi kejahatan siber.
- f) Pengawasan Reguler dan Audit: Melakukan pengawasan reguler terhadap sistem dan infrastruktur keamanan pemerintah, serta mengadakan audit keamanan secara teratur, adalah langkah-langkah preventif yang penting.
- g) Respons Cepat terhadap Serangan: Mempersiapkan rencana respons cepat untuk mengatasi serangan siber jika terjadi. Semakin cepat tindakan diambil setelah terjadinya serangan, semakin kecil dampaknya.
- h) Inovasi dalam Keamanan Teknologi: Terus mengikuti perkembangan teknologi keamanan, seperti kecerdasan buatan untuk mendeteksi ancaman siber, adalah suatu keharusan.

Dengan menerapkan langkah-langkah ini, pemerintah dapat memperkuat perlindungan terhadap data publik dan privasi pengguna, menciptakan lingkungan online yang lebih aman dan terpercaya.

2. Integrasi Sistem dan Interoperabilitas

Integrasi sistem pemerintah yang berbeda dan memastikan interoperabilitas antara platform adalah tantangan teknis yang harus diatasi. Untuk mengatasi tantangan ini, pemerintah dapat mengambil langkah-langkah berikut:

- a) **Standarisasi Protokol dan Format Data:** Mengadopsi standar protokol dan format data yang universal memungkinkan sistem yang berbeda untuk berkomunikasi dan berbagi informasi tanpa hambatan. Penggunaan standar seperti JSON (*JavaScript Object Notation*) atau XML (*eXtensible Markup Language*) mempermudah pertukaran data antara aplikasi yang berbeda.
- b) **Penggunaan API (*Application Programming Interface*):** API adalah perangkat lunak yang memungkinkan sistem yang berbeda untuk berkomunikasi dan berbagi data satu sama lain. Dengan mengembangkan API yang baik, berbagai sistem pemerintah dapat berinteraksi dengan mudah dan efisien.
- c) **Implementasi Arsitektur Mikrojasa (*Microservices Architecture*):** Dengan menggunakan arsitektur mikrojasa, sistem pemerintah dapat dipecah menjadi komponen-komponen kecil yang independen. Setiap komponen dapat dikembangkan, diperbarui, dan diintegrasikan secara terpisah, memudahkan interoperabilitas antara sistem yang berbeda.
- d) **Keamanan Data dan Identifikasi Pengguna (*User Identity*):** Menetapkan standar keamanan data yang tinggi dan sistem identifikasi pengguna yang unik dan

terpercaya sangat penting untuk melindungi data yang dipertukarkan antara sistem pemerintah yang berbeda.

- e) **Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia:** Mengembangkan keahlian dalam pengembangan dan manajemen sistem yang kompleks adalah kunci. Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dalam bidang integrasi sistem dan teknologi informasi adalah investasi yang sangat penting.
- f) **Kerjasama antar Lembaga Pemerintah:** Kerjasama dan koordinasi yang erat antara berbagai lembaga pemerintah sangat penting. Ini melibatkan berbagi pengetahuan, sumber daya, dan pengalaman untuk mengatasi tantangan teknis bersama-sama.
- g) **Pemantauan dan Evaluasi Terus-Menerus:** Integrasi sistem pemerintah adalah proses yang terus-menerus. Oleh karena itu, penting untuk melakukan pemantauan dan evaluasi secara terus-menerus untuk mengidentifikasi potensi masalah dan memastikan bahwa sistem tetap beroperasi dengan efisien.

Dengan mengadopsi pendekatan ini, pemerintah dapat mengatasi tantangan teknis dalam mengintegrasikan sistem yang berbeda dan memastikan interoperabilitas antara platform, yang pada gilirannya akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan pemerintah.

D. Inisiatif dan *Best Practices* dalam Menerapkan Transparansi dan Akuntabilitas

1. Pembangunan Portal Transparansi

Pembangunan portal transparansi yang mencakup informasi kebijakan, anggaran, dan pengeluaran pemerintah. Studi kasus tentang portal transparansi yang sukses di berbagai negara. Berikut adalah beberapa studi kasus dari negara-negara yang telah berhasil dalam mengimplementasikan portal transparansi:

- a) United States: USA.gov adalah portal pemerintah resmi Amerika Serikat yang memberikan akses ke informasi pemerintah federal. Situs ini mencakup berbagai topik, termasuk kebijakan, program-program pemerintah, dan data anggaran. Data.gov adalah subportal yang menyediakan akses ke data terbuka pemerintah AS.
- b) United Kingdom: Gov.uk adalah portal resmi pemerintah Inggris yang menyediakan informasi mengenai kebijakan pemerintah, peraturan, dan informasi layanan publik. Gov.uk juga mencakup informasi tentang anggaran dan pengeluaran pemerintah.
- c) South Korea: South Korea's Open Government Data (data.go.kr) adalah portal yang memberikan akses ke data terbuka pemerintah. Portal ini mencakup berbagai data, termasuk data anggaran dan kebijakan.
- d) Taiwan: Taiwan's National Development Council telah mengembangkan portal transparansi pemerintah (opendata.ndc.gov.tw) yang menyediakan data terbuka mengenai kebijakan pemerintah, anggaran, dan proyek-proyek pembangunan.

- e) Estonia: Estonia telah menjadi salah satu negara pionir dalam pemerintahan digital. Eesti.ee adalah portal resmi Estonia yang memberikan informasi tentang layanan pemerintah, kebijakan, dan proses pengajuan permohonan secara online.
- f) Brazil: Portal Transparência adalah portal pemerintah resmi Brasil yang menyediakan informasi tentang anggaran pemerintah, pengeluaran, dan proyek-proyek publik. Portal ini memberikan akses langsung ke data anggaran dan kontrak pemerintah.
- g) India: India's Open Government Data Platform (data.gov.in) adalah portal yang menyediakan data terbuka pemerintah India. Portal ini mencakup data anggaran, kebijakan, dan statistik pemerintah.

Studi kasus ini menunjukkan bagaimana negara-negara tersebut telah berhasil membangun portal transparansi yang memberikan akses informasi yang relevan kepada masyarakat. Pengalaman dari negara-negara ini dapat memberikan inspirasi dan panduan bagi negara-negara lain yang ingin mengembangkan portal transparansi serupa.

2. Mekanisme Pengawasan oleh Masyarakat

Inisiatif yang melibatkan masyarakat dalam proses pengawasan, seperti penggunaan media sosial, aplikasi pengaduan online, dan platform partisipatif untuk memberikan masukan dan melaporkan tindakan yang tidak bertanggung jawab. Berikut adalah beberapa contoh inisiatif yang melibatkan masyarakat dalam proses pengawasan: (Trinovani, 2016); (Basuki and Arison, 2019a); (Aslam, 2022).

- a) Media Sosial: Penggunaan platform media sosial seperti Twitter, Facebook, dan Instagram

memungkinkan masyarakat untuk mengungkapkan keprihatinan, menyuarakan pendapat, dan memberikan masukan kepada pemerintah. Pemerintah dan lembaga pemerintah juga dapat menggunakan media sosial untuk berkomunikasi dengan masyarakat, menyampaikan informasi, dan merespons pertanyaan serta masukan.

- b) Aplikasi Pengaduan Online: Pembangunan aplikasi pengaduan online memungkinkan masyarakat untuk melaporkan masalah, kecurangan, atau perilaku yang tidak bertanggung jawab dengan cepat dan mudah. Pemerintah dapat merespons pengaduan tersebut dengan lebih efisien, dan transparansi dipertahankan melalui pemantauan publik terhadap tindakan yang diambil oleh pemerintah dalam menanggapi pengaduan.
- c) Platform Partisipatif: Platform online yang didedikasikan untuk partisipasi masyarakat, seperti forum diskusi, polling online, dan proyek kolaboratif, memberikan wadah bagi masyarakat untuk berbagi ide, menyampaikan saran, dan mengomentari kebijakan dan inisiatif pemerintah. Penggunaan platform ini memungkinkan pemerintah untuk mengukur sentimen masyarakat secara langsung dan merespons aspirasi mereka.
- d) Sistem Pengawasan Keuangan Terbuka (*Open Financial Monitoring Systems*): Inisiatif ini melibatkan publik dalam pemantauan pengeluaran pemerintah dan anggaran publik. Dengan menyediakan data keuangan yang mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat, pemerintah dapat diperiksa oleh warga negara dalam pengelolaan dana publik.

- e) Hak Akses Informasi: Penguatan hukum dan kebijakan yang mendukung hak akses informasi oleh masyarakat sangat penting. Dengan memastikan bahwa informasi publik dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat, pemerintah memfasilitasi partisipasi aktif warga dalam pengawasan dan pembangunan.
- f) Pelatihan dan Pendidikan Masyarakat: Mempersiapkan masyarakat dengan pengetahuan dan keterampilan untuk menggunakan platform partisipatif dan teknologi lainnya adalah langkah penting. Pelatihan ini dapat membantu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengawasan.

Dengan mengintegrasikan teknologi dan platform partisipatif ini dalam sistem pemerintah, pemerintah dapat memperkuat hubungan dengan masyarakat, memfasilitasi partisipasi aktif, dan membangun kepercayaan warga negara terhadap pemerintah mereka. Ini menciptakan lingkungan di mana tindakan yang tidak bertanggung jawab dapat diidentifikasi dan diatasi dengan cepat, sementara masyarakat merasa lebih terlibat dalam proses pemerintahan.

- E. Evaluasi dan Pengukuran Keberhasilan Implementasi Transparansi dan Akuntabilitas
 - 1. Indikator Kinerja dalam Mewujudkan Transparansi dan Akuntabilitas

Penentuan indikator kinerja yang dapat diukur untuk menilai tingkat transparansi dan akuntabilitas dalam *E-Government*. Penggunaan data terukur untuk mengukur keberhasilan. Berikut adalah beberapa indikator kunci yang dapat diukur untuk mengevaluasi tingkat transparansi dan akuntabilitas dalam *E-Government*: (Zuhro, 2005); (Basuki and

Arison, 2019b) ('Pedoman Penyusunan Perjanjian Kinerja, Rencana Aksi, dan Rencana Kinerja Tahunan/ Rencana Kerja', 2022); (Alaslan *et al.*, 2023); (Zahari *et al.*, 2023); (Sembiring *et al.*, 2023); (Salampessy *et al.*, 2023); (Hendrayady *et al.*, 2023); (Mustanir, Yuyun Alfasiyus Tobondo, *et al.*, 2023)

- a) Akses Informasi Publik:
 - 1) Jumlah informasi publik yang tersedia secara online.
 - 2) Tingkat kemudahan akses informasi publik.
 - 3) Jumlah kunjungan ke portal transparansi.
- b) Responsivitas Pemerintah:
 - 1) Waktu respons pemerintah terhadap pengaduan atau pertanyaan dari masyarakat.
 - 2) Tingkat keberhasilan resolusi masalah yang dilaporkan oleh masyarakat.
- c) Partisipasi Masyarakat:
 - 1) Jumlah partisipasi dalam forum diskusi online atau konsultasi publik.
 - 2) Tingkat partisipasi dalam pemilihan online atau jajak pendapat digital.
- d) Integrasi Data dan Sistem:
 - 1) Kemampuan sistem *E-Government* untuk mengintegrasikan data dari berbagai departemen dan lembaga pemerintah.
 - 2) Tingkat interkoneksi antara berbagai sistem *E-Government*.
- e) Keamanan Data:
 - 1) Jumlah pelanggaran keamanan data yang terjadi.
 - 2) Kualitas kebijakan keamanan data dan kepatuhan terhadap standar keamanan.

- f) Keterbukaan Anggaran:
 - 1) Tingkat detail informasi anggaran yang disajikan secara online.
 - 2) Tingkat pemahaman masyarakat terhadap alokasi anggaran.
- g) Edukasi dan Kesadaran Masyarakat:
 - 1) Tingkat pemahaman masyarakat tentang hak akses informasi dan cara menggunakan layanan *E-Government*.
 - 2) Tingkat partisipasi dalam program-program edukasi dan pelatihan pemerintah.
- h) Penggunaan Platform Partisipatif:
 - 1) Jumlah pengguna aktif di platform partisipatif pemerintah.
 - 2) Tingkat keaktifan pengguna dalam memberikan masukan dan saran.
- i) Kepatuhan Terhadap Regulasi dan Standar Internasional: Kepatuhan terhadap regulasi privasi data dan kepatuhan terhadap standar keamanan dan transparansi internasional.
- j) Peningkatan Kualitas Layanan:
 - 1) Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *E-Government*.
 - 2) Pengukuran peningkatan efisiensi layanan pemerintah.

Penggunaan data terukur, seperti jumlah kunjungan situs web, tingkat partisipasi, dan tingkat kepuasan pengguna, dapat membantu pemerintah mengevaluasi efektivitas inisiatif *E-Government* mereka. Dengan memantau dan menganalisis data ini secara teratur, pemerintah dapat mengidentifikasi area-area

di mana mereka telah berhasil dan di mana ada ruang untuk perbaikan, serta mengambil tindakan yang diperlukan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam layanan *E-Government* mereka.

2. Pelibatan Masyarakat dalam Evaluasi

Melibatkan masyarakat dalam proses evaluasi melalui survei, konsultasi publik, dan forum diskusi online. Mengukur keberhasilan dari sudut pandang pengguna akhir. Berikut adalah cara untuk melibatkan masyarakat dan mengukur keberhasilan inisiatif *E-Government*: (*Undang-Undang No. 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional*, 2004) (Rozikin, Hesty and Sulikah, 2020); (Fajrillah *et al.*, 2022).

a) Survei Pengguna: (*Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat*, 2017)

- 1) Desain survei yang mencakup pertanyaan tentang kepuasan pengguna, kemudahan penggunaan, keandalan, dan kecepatan layanan *E-Government*.
- 2) Gunakan skala kepuasan (misalnya, skala 1-5) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna.
- 3) Pertimbangkan kategori-kategori seperti navigasi situs web, kejelasan informasi, respon waktu, dan kualitas layanan pelanggan.

b) Konsultasi Publik:

- 1) Organisir pertemuan publik dan forum diskusi di tingkat lokal dan nasional untuk memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan pendapat mereka tentang layanan *E-Government*.

- 2) Gunakan format konsultasi yang inklusif, memastikan bahwa berbagai kelompok dan lapisan masyarakat diundang untuk berpartisipasi.
 - 3) Libatkan ahli dan praktisi yang kompeten untuk memfasilitasi diskusi agar dapat menggali masalah-masalah yang lebih dalam.
- c) Forum Diskusi Online:
- 1) Dirikan platform forum diskusi online yang mudah diakses dan *user-friendly* di situs web pemerintah.
 - 2) Moderasi forum untuk memastikan diskusi yang beradab dan membangun lingkungan di mana pengguna merasa nyaman untuk berbagi pandangan dan pengalaman mereka.
 - 3) Catat umpan balik dan ide-ide yang disampaikan oleh pengguna dalam forum ini.
- d) Analisis Data dan Umpan Balik:
- 1) Analisis data dari survei, konsultasi publik, dan forum diskusi online untuk mengidentifikasi tren dan pola-pola umum.
 - 2) Buat laporan yang ringkas dan mudah dimengerti untuk masyarakat umum yang merangkum hasil evaluasi dan langkah-langkah yang akan diambil berdasarkan umpan balik.
- e) Tindak Lanjut dan Peningkatan:
- 1) Tanggapi umpan balik yang diterima dengan tindakan konkret. Identifikasi masalah yang ditemukan dan buat rencana perbaikan yang jelas.
 - 2) Sampaikan kepada masyarakat hasil tindakan perbaikan yang telah diambil dan berikan informasi tentang perbaikan yang akan datang.

Dengan melibatkan masyarakat melalui survei, konsultasi publik, dan forum diskusi online, pemerintah dapat mengukur keberhasilan inisiatif *E-Government* dari sudut pandang pengguna akhir. Ini tidak hanya memberikan wawasan berharga tentang kinerja layanan, tetapi juga membangun kepercayaan dan transparansi dalam hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alaslan, R. T. F. A. *et al.* (2023) *Manajemen Sektor Publik*. Pertama. Edited by A. Yanto. Padang: Global Eksekutif Teknologi.
- Amane, A. P. O. *et al.* (2023) *Pembangunan Politik*. Pertama. Edited by E. Damayanti. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Anggara, S. (2012) *Perbandingan Administrasi Negara*. Pertama. Edited by B. A. Saebani. Bandung: Pustaka Setia.
- Aslam, N. (2022) 'Pencegahan Korupsi Di Sektor BUMN Dalam Perspektif Pelayanan Publik di Indonesia', *Integritas : Jurnal Antikorupsi*, 7(2), pp. 359–372. doi: 10.32697/integritas.v7i2.818.
- Basuki, J. and Arison (2019a) 'Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi (Studi Kasus Sistem Online Layanan Administrasi Kemendagri)', *Journal of Public Policy and Applied Administration*, 1(1), pp. 62–76.
- Basuki, J. and Arison (2019b) 'Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi (Studi Kasus Sistem Online Layanan Administrasi Kemendagri)', *Journal of Public Policy and Applied Administration*, 1(1), pp. 62–76.
- Fajrillah *et al.* (2022) *E-Government*. Pertama. Edited by D. Gustian. Bandung: CV. MEDIA SAINS INDONESIA.
- Guampe, F. A., Kundhani, E. Y., *et al.* (2023) *KEBIJAKAN PUBLIK (DARI SEJARAH, TEORI, PROSES, DAN PRAKTEKNYA)*. Pertama. Edited by A. Hendrayady. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Guampe, F. A., Rosidah, *et al.* (2023) *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (PENERAPAN DI ERA INOVASI DIGITALISASI)*. Pertama. Edited by Agus Hendrayady. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Hendrayady, A. *et al.* (2023) *Manajemen Pelayanan Publik*. Pertama. Edited by D. P. Sari. Padang: Global Eksekutif Teknologi.
- Holle, E. S. *et al.* (2023) *OTONOMI DAERAH*. Pertama. Edited by A. Hendrayady. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Kartiwa, A. (2012) *Perbandingan Administrasi Negara*. Pertama. Edited by B. A. Saebani. Bandung: Pustaka Setia.

- Kurniati, P. N. and Nugroho, B. Y. (2019) 'The Urgency of the Implementation of the Cashless Government System in Building a Transparent and Accountable Bureaucracy', *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), pp. 136–150. doi: 10.31289/jap.v9i2.2655.
- Muniruddin, S. *et al.* (2013) '*Tantangan Tata Kelola Pemerintahan di 33 Provinsi*' *Kompilasi Laporan 33 Provinsi Indonesia Governance Index 2012*. Pertama. Edited by A. M. Gismar *et al.* Jakarta: The Partnership for Governance Reform.
- Mustanir, A., Yuyun Alfasiyus Tobondo, *et al.* (2023) *BIROKRASI INDONESIA*. Pertama. Edited by Agus Hendrayady. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Mustanir, A., Sagena, U., *et al.* (2023) *DASAR ILMU PEMERINTAHAN*. Pertama, *Mafy Media Literasi Indonesia*. Pertama. Edited by A. Asari. Solok.
- Mustanir, A., Salampessy, M., *et al.* (2023) *Sistem Keuangan Pemerintah*. Pertama. Edited by D. P. Sari. Padang: Global Eksekutif Teknologi.
- 'Pedoman Penyusunan Perjanjian Kinerja, Rencana Aksi, dan Rencana Kinerja Tahunan/ Rencana Kerja' (2022) in. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat* (2017).
- Rozikin, M., Hesty, W. and Sulikah (2020) 'COLLABORATION AND E-LITERACY: KEY SUCCESS INNOVATION OF LOCAL E-Government', *Borneo Administrator*, 16(1), pp. 61–80. doi: <https://doi.org/10.24258/jba.v16i1.603>.
- Saidno and Ediyono, S. (2023) 'Reviu Dokumen Perencanaan Dan Penganggaran Dalam Peningkatan Akuntabilitas Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah Di Kabupaten Tegal Tahun 2023', *Intelektiva: Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 4(11), pp. 1–11.
- Salampessy, M. *et al.* (2023) *KEBIJAKAN PUBLIK*. Pertama, CV. Gita Lentera. Pertama. Edited by Ukas. Padang.

- Sembiring, L. D. *et al.* (2023) *TEORI ADMINISTRASI PUBLIK*. Pertama. Edited by Agus Hendrayady. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Syamsul and Siti Zuhroh (2021) 'Implementasi *E-Government*: Dampaknya Pada Transparansi', *Jurnal Riset Terapan Akuntansi*, 5(1), pp. 1–10.
- Testriono and Schraufnagel, S. (2020) 'Testing for incumbency advantages in a developing democracy: Elections for local government leaders in indonesia', *Contemporary Southeast Asia*, 42(2), pp. 200–223. doi: 10.1355/cs42-2c.
- Trinovani, E. (2016) *PENGETAHUAN BUDAYA ANTI KORUPSI*. Pertama. Jakarta: KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA PUSAT PENDIDIKAN SUMBER DAYA MANUSIA KESEHATAN BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN SUMBER DAYA MANUSIA KESEHATAN.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional* (2004).
- Wulandari, C., Budiono, P. and Ekayani, M. (2019) 'Impacts of the new Decentralization Law 23/2014 to the implementation of Community Based Forest Management in Lampung Province, Indonesia', in *IUFRO International and Multi-disciplinary Scientific Conference on Forest-Related Policy and Governance: Analyses in the Environmental Social Sciences, IUFROBOGOR 2016*. Graduate Program of Forestry, University of Lampung, Jl. S. Brojonegoro 1, Bandar Lampung, 35145, Indonesia: Institute of Physics Publishing. doi: 10.1088/1755-1315/285/1/012006.
- Zahari, A. F. M. *et al.* (2023) *Reformasi Administrasi Publik*. Pertama. Edited by A. Yanto. Padang: Global Eksekutif Teknologi.
- Zuhro, S. R. (2005) 'good governance dan Korupsi', *Jurnal Penelitian Politik*, 7(135), pp. 1–152.

BAB 5

PENGUKURAN DIGITALISASI SEKTOR PUBLIK

Oleh Joko Tri Nugraha

5.1 Pendahuluan

Pengukuran digital di sektor publik akan dibahas dalam bab ini. Para peneliti sebelumnya telah melakukan sejumlah besar penelitian dalam pengukuran digital di sektor publik. Metodologi baru untuk mengevaluasi kematangan pemerintahan digital disamperhitungkan aspek *heritage* dan kapasitas digital. Organisasi di sektor publik telah menemukan model ini dapat diandalkan dan bermanfaat. Sementara studi Sidorenko (2019) berfokus pada efektivitas mengevaluasi administrasi publik digital, ia juga mengusulkan model yang memprioritaskan meminimalkan biaya yang terkait dengan layanan digital. Pada studi Pedrosa (2020), aspek teknis yang berkaitan dengan kualitas layanan dan kegunaan diyakini sebagai indikator untuk menilai efektivitas layanan publik digital. Selain itu, penelitian Codagnone (2020) membahas studi kasus yang dilakukan di berbagai sektor kebijakan dan menawarkan kerangka konseptual untuk mengevaluasi dampak transisi pemerintahan digital.

Seorang administrator yang memiliki kemampuan teknis, dapat mengarahkan pemerintah menuju keefektifan dan efisiensi yang lebih besar. Penciptaan rencana strategis dan kebutuhan dana untuk menerapkannya membuat pembuatan kebijakan dan implementasi menjadi sangat efisien (Suharno, 2020; Syafriyani, 2019). Teknologi Informasi dan Komunikasi yang menjanjikan efisiensi, kecepatan pengiriman informasi, dan transparansi sekarang dapat membantu memenuhi dan mendukung permintaan untuk efektivitas dalam prosedur pemeliharaan pemerintah di era industri digital 4.0. Salah satu jenis reformasi birokrasi di lembaga pemerintah adalah keterbukaan yang datang dengan digitalisasi layanan pemerintah (Adnan and Afdila, 2022).

Organisasi publik belum dikecualikan dari gagasan dampak signifikan digitalisasi pada batas organisasi dan proses bisnis. Penting untuk memahami dan menyelidiki kemampuan baru dan terkait transformasi digital untuk mengatasi kecepatan digitalisasi yang telah mengubah pola organisasi (Herawati, Hidayat, Astuti, Warpindyastuti, 2023). Proses transaksi sangat dipengaruhi oleh cara layanan pemerintah saat ini dikelola. Saat ini publik dapat dengan mudah mendapatkan semua jenis informasi melalui Internet di era digitalisasi. Akibatnya, beberapa menjadi lebih bijaksana dan skeptis terhadap pemeliharaan operasi pemerintah, yang menyebabkan publik menuntut akuntabilitas dan transparansi (Sari and Maharani, 2021).

Untuk mencapainya, pemerintah mempekerjakan konsultan yang memiliki kemampuan dan keterampilan yang relevan dengan transformasi digital. Beberapa orang khawatir bahwa mengonsumsi dan menerapkan lebih banyak teknologi akan menggantikan manusia dengan teknologi, membuat sukses di dunia digital saat ini menjadi tantangan yang tidak dapat diselesaikan hanya dengan mengonsumsi dan menerapkan lebih banyak teknologi. Saat ini, dunia digital telah menjadi bagian integral dari setiap aktivitas. Namun, pekerjalah yang akan mendorong kesuksesan di dunia yang terus menciptakan dirinya sendiri (Bhanu Prakash, 2019).

Menurut Mardiasmo (2009), *good governance* adalah ide tentang pendekatan praktik pemerintahan yang berfokus pada pembangunan sektor publik untuk tata kelola pemerintahan yang baik. Oleh karena itu, transparansi dan akuntabilitas diperlukan dalam tata kelola pemerintah. Menurut Halim dan Iqbal (2012), akuntabilitas juga berarti kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab serta menerangkan kinerja dan tindakan seseorang, badan hukum, atau pimpinan organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau otoritas untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban. Kedua hal ini dapat terjadi jika pemerintah mengadopsi layanan publik digital.

Pemerintah harus selalu mengikuti kemajuan teknologi untuk meningkatkan pelayanan publik (Atthahara, 2018). Menurut Hage dan Powers dalam Anwar (2013), salah satu fitur utama era kemajuan teknologi komunikasi dan informasi adalah penggunaan teknologi komputer dalam prosedur penyelenggaraan pemerintahan. *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk berkomunikasi dengan masyarakat, bisnis, pemerintah, dan pihak lain yang berkepentingan untuk memberikan layanan secara cepat dan tepat. Sejak tahun 2003, pemerintah berkomitmen untuk mendukung penerapan *E-Government* dengan mengeluarkan Inpres No. 3 tahun 2003 untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan dan meningkatkan layanan masyarakat, khususnya layanan informasi. Tujuan utama *E-Government* adalah untuk membangun jaringan komunikasi antara entitas swasta, jika oleh penelitian Magnusson (2020) sebelumnya, yang me publik, dan pemerintah lainnya sehingga lebih mudah untuk berinteraksi, bertransaksi, dan mendapatkan layanan yang lebih baik (Angguna, Gani, Sarwono, 2015).

5.2 Digitalisasi Pelayanan

Digitalisasi pelayanan publik akan menguntungkan masyarakat dan penyelenggara internal. Pada akhirnya, ini akan menghemat waktu dan uang. Transformasi digital adalah proses mengubah semua aktivitas, proses, dan model bisnis dengan menggunakan kemajuan teknologi. Meningkatkan efisiensi, mengelola risiko, dan menemukan peluang bisnis baru adalah tujuan utama transformasi digital. Menggunakan aplikasi atau sistem untuk menganalisa data adalah contoh praktiknya. Tujuannya adalah untuk mendapatkan *insight* baru yang bermanfaat untuk pengembangan produk dan meningkatkan strategi layanan pelanggan (Marwiyah, 2023).

Konsep layanan publik digital menghasilkan prinsip yang efektif dan efisien. Efektif berarti melakukan sesuatu dengan cara yang tepat, sedangkan efisien berarti melakukan sesuatu dengan cara yang tepat. Dengan penggunaan media selain kertas, juga dikenal sebagai "paperless", pelayanan publik digital diharapkan dapat mempermudah akses bagi mereka yang membutuhkannya. Agar pelayanan publik digital dapat berfungsi dengan baik, teknologi sangat penting. Karena hampir semua orang sekarang memiliki kemampuan untuk menjalankan atau mengoperasikan sebuah *handphone*, setiap orang merasakan kemudahan karena dapat dengan mudah mengakses informasi melalui *handphone* mereka. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa teknologi dan informasi yang semakin berkembang seperti internet, ponsel pintar, dan kecerdasan buatan telah memengaruhi kehidupan manusia secara signifikan, terutama dalam hal sikap dan pemikiran. Dalam hal ini, layanan publik saat ini harus dapat memenuhi permintaan warga, dan peningkatan pengetahuan teknologi akan berdampak pada keinginan pengguna untuk mendapatkan layanan yang tepat, praktis, hemat biaya, dan cepat. Salah satu solusi untuk masalah ini adalah layanan publik digital (Marwiyah, 2023).

5.3 Evaluasi *E-Government*

Evaluasi *E-Government* (layanan digital) yang handal dan terpercaya dapat menentukan sikap para praktisi dan pembuat kebijakan ke arah yang benar. Ada berbagai cara untuk menilai *E-Government*, menurut penelitian terbaru para pakar (Fitsilis et al., 2009). Pemerintah harus memahami kebutuhan dan harapan warganya untuk memberikan layanan publik yang efektif dan efisien. Ini hanya dapat dicapai melalui evaluasi efektivitas layanan pemerintah, di mana pemerintah berusaha untuk memenuhi harapan nyata dalam memberikan layanan yang efektif dan efisien serta meningkatkan keterlibatan warga dalam pemerintahan. Untuk mencapai hal ini, pendekatan yang berpusat pada warga diperlukan untuk menilai efektivitas layanan digital (*E-Government*) (Jaeger dan Bertot, 2010). Meskipun berbagai metode digunakan untuk menilai, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan. Mereka semuanya telah menentukan berbagai perspektif dan pendekatan penilaian tentang kompleksitas *E-Government*.

Evaluasi kinerja *E-Government* lebih mudah diukur dengan melihat ruang lingkup, utilitas, dan kualitas layanan *online*. Namun, evaluasi layanan digital seringkali lebih sulit (UN, 2010). Banyak literatur telah diterbitkan tentang penilaian sistem informasi, terutama yang berkaitan dengan *e-commerce*. Namun, penelitian tentang evaluasi inisiatif layanan digital pemerintah sedang berlangsung. Ini merupakan komponen penting untuk mengetahui status *E-Government* mereka dan inisiatif pemerintah lainnya. Peneliti telah mengembangkan berbagai model evaluasi *E-Government*, seperti e-GovQual: skala item ganda untuk evaluasi kualitas pemerintah elektronik (Wang dan Liao, 2008); menilai kesiapan pemerintah elektronik (Azab, 2009); penilaian proyek *E-Government* (Fitsilis, 2009); kerangka strategis *E-Government* (Rabaiah dan Vandijck, 2009); dan kerangka penilaian EAM (Esteves dan Joseph, 2008).

Seperti yang ditunjukkan oleh model-model di atas, indikator yang digunakan untuk menilai layanan digital, atau *E-Government*, sangat berbeda tergantung pada konteks yang digunakan untuk menilainya, dan tidak ada standar yang konsisten yang diberikan untuk menilai *E-Government* yang efektif. Selain itu, model evaluasi ini belum diuji secara empiris di negara-negara berkembang. Oleh karena itu, dikatakan bahwa upaya *E-Government* jenis ini tidak menyediakan kerangka kerja yang lengkap dan tidak dapat diterapkan secara bersamaan (Esteves dan Joseph, 2008; Sharif, 2010; Zaidi, 2012; Zaidi, 2013).

Sangat penting untuk melakukan evaluasi oleh warga tentang kinerja layanan *E-Government* karena memberikan pemahaman tentang kebutuhan warga terhadap layanan elektronik. Tidak ada strategi evaluasi yang solid untuk mengevaluasi efektivitas layanan *E-Government* untuk meningkatkan praktik *E-Government*. Ini sama dengan banyak proyek *E-Government* berbasis TIK lainnya (Sharif, 2010). Selanjutnya, penelitian ini akan mengeksplorasi gagasan tentang kualitas layanan *E-Government*, kepuasan warga negara, dan kepercayaan warga terhadap layanan *E-Government*.

5.4 Model Evaluasi *E-Government*

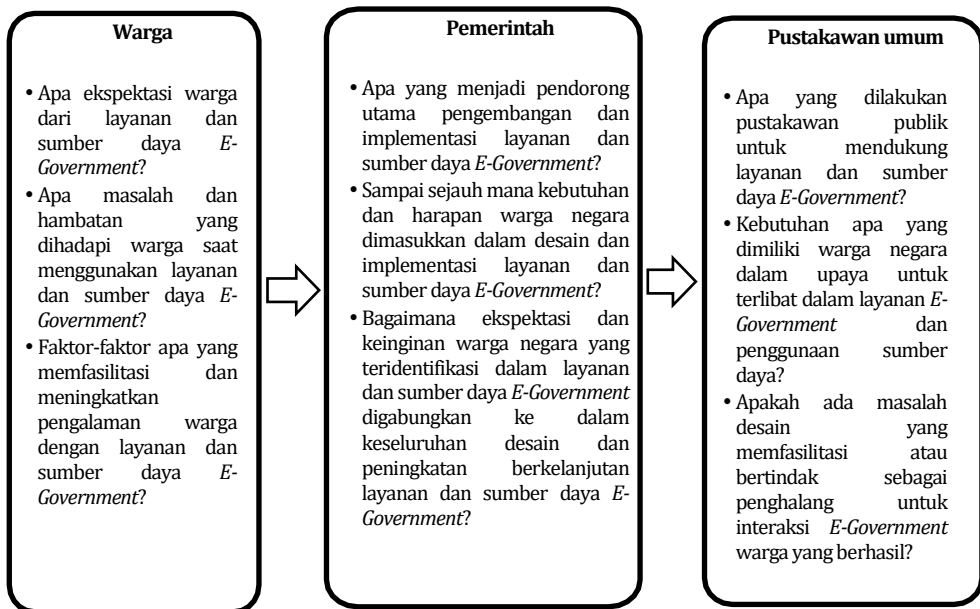
Ada banyak rekomendasi tentang cara-cara yang dapat digunakan untuk menilai situs *web E-Government* dari berbagai sudut pandang dan tujuan (Jaeger dan Bertot, 2010). Eschenfelder (1997) mendefinisikan evaluasi situs *web E-Government* sebagai menilai keamanan, privasi, dan kebebasan informasi dengan melihat konten dan kemudahan penggunaan (Huang dan Chao, 2001). (Holliday, 2002) menyarankan bahwa evaluasi situs *web E-Government* harus berfokus pada kegunaan, seperti memberikan informasi kontak dan umpan balik dari pengguna. Hamner dan Al-Qahtani (2009) menyatakan bahwa keterampilan pengguna yang kuat diperlukan untuk menggunakan layanan *E-Government*, karena teknologi situs *web E-Government* bukan satu-satunya masalah untuk membuat pengguna terpusat.

Banyak model evaluasi *E-Government*, dan ada beberapa pakar yang lebih fokus pada perspektif tertentu. Karena tidak ada model, kerangka kerja, atau metode yang pasti untuk mengukur keberhasilan atau kegagalan suatu layanan *E-Government*, evaluasi dan pemeriksaan diperlukan (Bhatnagar, 2004). Dia juga menyatakan bahwa kesuksesan layanan *E-Government* juga dibenarkan oleh pemberitaan media dan penghargaan dari organisasi internasional, tetapi tidak ada yang mengaitkan dengan umpan balik warga masyarakat. Menurut Bhatnagar, beberapa langkah yang disarankan untuk mengevaluasi *E-Government* adalah sebagai berikut: (1) menentukan pihak bertanggung jawab; (2) menentukan biaya dan keuntungan; (3) membuat indikator untuk mengukur keuntungan; (4) membuat struktur survei untuk mengukur keuntungan; dan (5) melakukan kegiatan survei dengan lembaga independen serta mengkompilasi data survei untuk menghasilkan hasil akhir.

Penelitian (Bertot, 2014) menemukan masalah yang terkait dengan membangun dan menerapkan *E-Government* yang berpusat pada warga. Penelitian ini menyarankan bahwa, untuk mewujudkan *E-Government* yang berhasil, pemerintah harus membuat rencana dan menyediakan layanan dan sumber daya berdasarkan apa yang sebenarnya dibutuhkan warga. Studi ini dilakukan untuk menemukan jawaban atas pertanyaan berikut:

1. Apa yang diharapkan warga dari sumber daya dan layanan *E-Government*?
2. Apakah warga menghadapi masalah atau kesulitan saat menggunakan layanan dan sumber daya *E-Government*?
3. Faktor apa yang membantu dan meningkatkan pengalaman warga dengan layanan dan sumber daya *E-Government*?
4. Faktor apa yang menjadi pendorong utama pengembangan dan implementasi layanan *E-Government*?
5. Sejauh mana desain dan implementasi layanan dan sumber daya *E-Government* mempertimbangkan kebutuhan dan harapan warga negara?

6. Bagaimana kebutuhan dan keinginan warga negara terkait layanan dan sumber daya *E-Government* dimasukkan ke dalam desain dan peningkatan berkelanjutan dari layanan dan sumber daya ini?
7. Apa tindakan yang diambil oleh pustakawan publik untuk mendukung layanan dan sumber daya yang tersedia di *E-Government*?
8. Persyaratan apa yang harus dipenuhi warga negara untuk berpartisipasi dalam layanan *E-Government* dan penggunaan sumber daya?
9. Apakah ada masalah dengan desain yang memungkinkan atau menghalangi interaksi warga dengan *E-Government*?



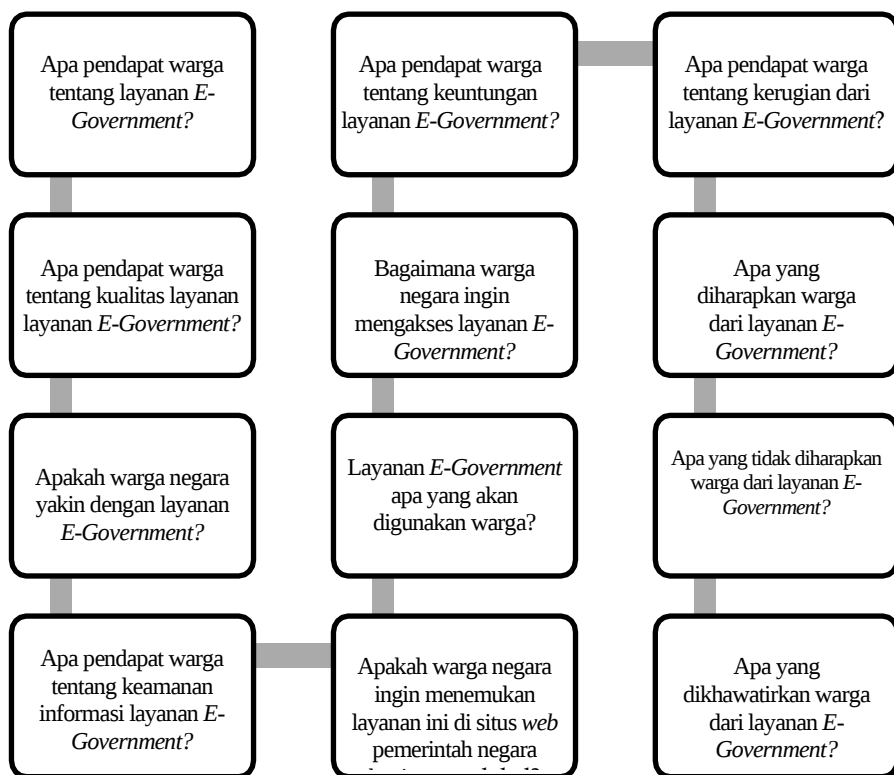
Gambar 5.1 Pertanyaan yang Disarankan Oleh Bertot, Jaeger dan McClure Terhadap *E-Government* yang Berpusat Pada Warga
Sumber: Bertot, Jaeger dan McClure (2014)

Untuk membuat layanan *E-Government* pemerintah berpusat pada warga negara, perencanaan dan desain sangat diperlukan (Bertot, 2014). Misalnya, mengevaluasi kebutuhan akan layanan dan

informasi, mengevaluasi kebutuhan akan teknologi, dan menentukan apakah konten dan layanan yang tepat tersedia untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Penelitian ini menekankan betapa pentingnya mempertimbangkan perbaikan berkelanjutan dalam pengembangan, implementasi, dan perbaikan. Ini juga menunjukkan bahwa membangun *E-Government* yang berpusat pada warga negara harus dilakukan secara berkelanjutan. Penelitian Bertot (2014) menggunakan berbagai pendekatan. Ini termasuk survei dan wawancara dengan pejabat pemerintah, orang-orang yang terlibat dalam layanan *E-Government*, dan pustakawan publik. Namun, penelitian tambahan telah dilakukan di berbagai domain *E-Government* di Amerika Serikat, salah satunya dilakukan oleh Pusat Teknologi Pemerintah di Universitas di Albany. Penelitian ini mengkaji cara pemerintah meminta pendapat warga (Cook, 2000), dan penelitian ini dilakukan untuk menjawab pertanyaan berikut:

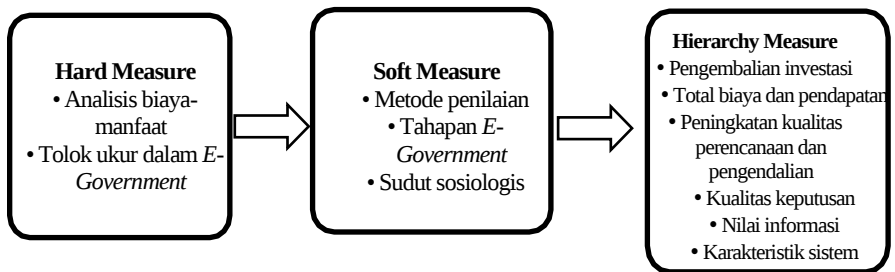
1. Apa pendapat orang tentang layanan *E-Government*?
2. Apa pendapat orang tentang kualitasnya?
3. Apakah warga percaya pada layanan *E-Government*?
4. Apa pendapat mereka tentang keamanan informasi yang diberikan oleh layanan *E-Government*?
5. Apakah warga negara ingin mengunjungi situs *web* pemerintah negara bagian atau lokal untuk mendapatkan layanan ini?
6. Orang-orang ingin menggunakan layanan *E-Government* apa?
7. Bagaimana warga ingin mengakses layanan *E-Government*?
8. Apa pendapat mereka tentang keuntungan layanan *E-Government*?
9. Apa pendapat mereka tentang kerugian layanan *E-Government*?
10. Apa yang diharapkan warga dari layanan *E-Government*?
11. Apa yang tidak diharapkan pengguna dari layanan pemerintah elektronik?
12. Apa yang menjadi kekhawatiran penduduk yang menggunakan layanan *E-Government*?

Jenis pertanyaan yang diajukan dalam penyelidikan penelitian tentang layanan *E-Government* di Pusat Teknologi Pemerintahan Universitas di Albany digambarkan di bawah ini. Beberapa metode yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah wawancara telepon, wawancara yang dipilih secara acak, dan survei untuk mengumpulkan pendapat warga. Menurut Cook (2000), transformasi ke *E-Government* terutama mencakup perubahan dalam cara individu dan perusahaan berinteraksi dengan pemerintahnya. Terlepas dari fakta bahwa warga Amerika Serikat memberikan komentar tentang penelitian tersebut, perubahan dan penyesuaian dapat dilakukan untuk menyesuaikannya dengan gagasan penelitian ini untuk digunakan di negara lain.



Gambar 5.2 Investigasi Penelitian Layanan *E-Government* oleh Pusat Teknologi dalam Pemerintahan di Universitas di Albany
Sumber: Cook (2000)

Studi tambahan (Gupta dan Jana, 2003) menunjukkan betapa pentingnya *E-Government* dan bagaimana hasil yang lebih baik dapat dicapai dengan mendefinisikan pengukuran dan hal-hal apa yang harus dipertimbangkan saat mengevaluasi layanan *E-Government*. Studi ini menjelaskan bagaimana pemangku kepentingan *E-Government* berinteraksi satu sama lain. Selain itu, menurut Gupta dan Jana (2003), model evaluasi *E-Government* harus mempertimbangkan aspek tangible dan intangible. Selain itu, temuan penelitian menunjukkan bahwa ada sejumlah elemen yang berperan utama dalam keberhasilan *E-Government*, seperti pemerintah, masyarakat, dan kebijakan. Sementara yang lain, seperti teknologi, penting meskipun berfungsi sebagai pendukung. Namun, untuk evaluasi *E-Government* yang efektif, evaluasi kinerja dan efektivitas layanan harus dilakukan.



Gambar 5.3 Dimensi Gupta dan Jana yang Harus Diukur Untuk Menilai Efektivitas *E-Government*
Sumber: Gupta dan Jana (2003)

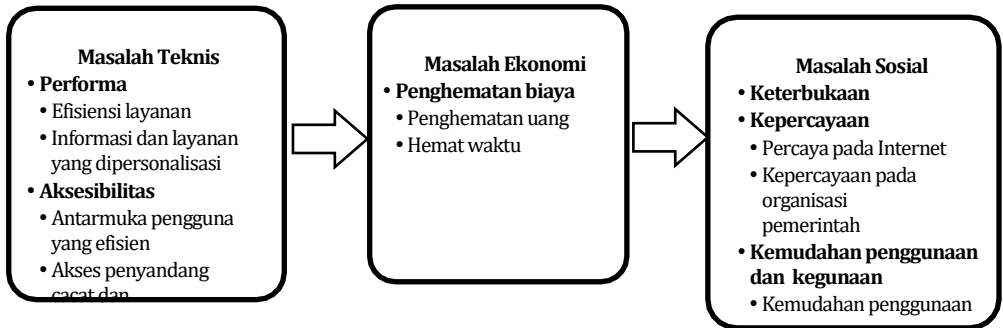
Gambar 5.3 di atas menunjukkan tiga kategori pengukuran yang disarankan untuk disertakan dalam evaluasi *E-Government* (Gupta dan Jana, 2003). Ini termasuk menggabungkan metode, analisis, dan model evaluasi. Analisis manfaat biaya, tolok ukur, metode penilaian, model evaluasi *E-Government*, survei, dan observasi adalah beberapa metode yang digunakan (Gupta dan Jana, 2003). Studi tersebut menunjukkan bahwa analisis manfaat biaya memiliki beberapa kelemahan, seperti ketidakmampuan untuk mengumpulkan informasi tentang peningkatan kualitas, layanan

yang lebih cepat, fleksibilitas, layanan warga yang lebih baik, dan kondisi kerja yang lebih baik bagi karyawan. Menurut Brynjolfsson dan Hitt (1998), tujuan investasi teknologi informasi bukanlah untuk mengurangi biaya, tetapi untuk memberikan layanan dan kualitas yang lebih baik bagi masyarakat. Karena tolok ukur metrik memberikan pedoman dan metode evaluasi kinerja untuk praktik terbaik, penelitian ini menggunakannya (Turban, McLean, dan Wetherbe, 2001). Studi ini diterapkan pada organisasi pemerintah India.

Sebagai contoh, tolok ukur digunakan untuk menilai informasi yang ada di situs web, informasi kontak yang ada di situs *web*, formulir yang dapat diunduh secara online, dan transaksi atau interaksi lain yang dapat berlangsung sepenuhnya secara online (Gupta dan Jana, 2003). Selain itu, penelitian menunjukkan bahwa definisi tindakan lunak akan meningkatkan kinerja dengan meningkatkan pengambilan keputusan, produktivitas karyawan, dan kepuasan warga. Untuk metode penilaian, penelitian ini menyarankan untuk menemukan masalah kinerja utama dan memberi bobotnya setelah menghitung rata-rata tertimbang. Dengan cara ini, skor yang lebih tinggi akan dianggap sebagai layanan yang lebih baik. Dalam penelitian ini, model evaluasi *E-Government* empat tahap yang diusulkan oleh digunakan (Layne dan Lee, 2001). Akhirnya, melalui survei, penelitian (Gupta dan Jana, 2003) juga memasukkan perspektif sosiologis untuk menentukan kemampuan beradaptasi, daya tanggap, transparansi, akuntabilitas, resistensi terhadap perubahan, penyebaran regresif, dan radikal adaptasi karyawan. Selain itu, melalui pengamatan, ini menemukan pengembalian investasi, pendapatan, biaya total, peningkatan kualitas perencanaan dan pengendalian, kualitas keputusan, nilai informasi, dan karakteristik sistem.

Menurut penelitian (Alshawhi dan Alalwany, 2009), evaluasi *E-Government* dikategorikan sebagai masalah teknis, ekonomi, dan sosial. Masalah teknis termasuk kinerja, yang diukur dengan efisiensi layanan, informasi dan layanan yang dipersonalisasi, dan aksesibilitas, yang diukur dengan antarmuka pengguna yang efisien, aksesibilitas untuk orang dengan disabilitas, dan terjemahan bahasa.

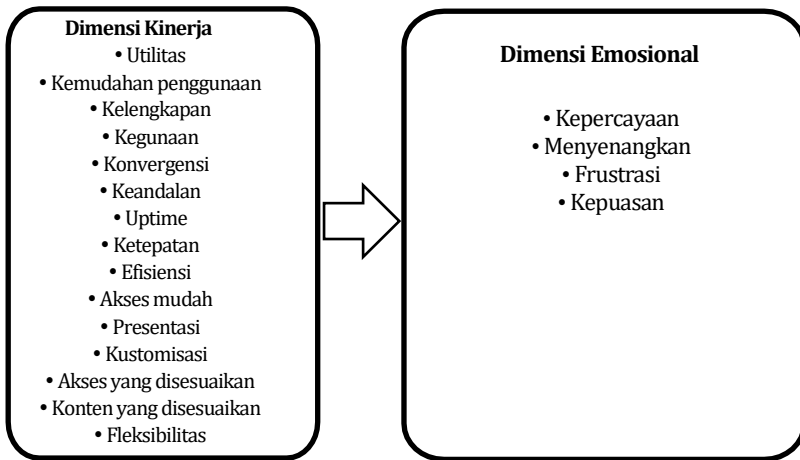
Masalah ekonomi termasuk mengurangi biaya, yang diukur dengan mengurangi biaya uang dan waktu. Masalah sosial termasuk keterbukaan, yang diukur dengan kualitas dan transparansi, dan kepercayaan, yang diukur dengan kepercayaan pada internet dan kepercayaan pada Masalah evaluasi digambarkan pada Gambar 5.4 (Alshawi dan Alalwany, 2009).



Gambar 5.4 Masalah Evaluasi *E-Government* yang Diusulkan Alshawi dan Alalwany

Sumber: Alshawi dan Alalwany (2009)

Solusi yang diusulkan (Alshawi dan Alalwany, 2009) mencakup berbagai masalah yang terkait dengan evaluasi layanan *E-Government*. Namun, evaluasi tetap sulit karena data, hasil, dan pandangan yang berbeda tentang organisasi atau layanan tertentu. Selanjutnya, model yang dikembangkan oleh (Horan dan Abhichandani, 2006) adalah model EGOVSAT, yang terdiri dari dua dimensi (dimensi kinerja dan dimensi emosional). Dimensi kinerja membahas hal-hal seperti utilitas, efisiensi, penyesuaian, dan keandalan, sedangkan penelitian ini berfokus pada tiga dimensi (utilitas, efisiensi, dan penyesuaian) karena Gambar 5.5 menunjukkan model EGOVSAT.



Gambar 5.5 Model EGOVSAT Untuk Mengevaluasi Layanan *E-Government* Berdasarkan Gambaran Kepuasan Warga
Sumber: Horan dan Abhichandani (2006)

5.5 Penutup

Dalam konteks layanan digital, *E-Government* merupakan bidang yang mencakup banyak disiplin ilmu dan melibatkan berbagai bidang seperti administrasi publik, sistem informasi, dan ilmu komputer. Oleh karena itu, penting untuk mencakup semua studi dan model *E-Government* yang mungkin ada. Berbagai model konseptual yang digunakan peneliti untuk menilai kinerja layanan digital (*E-Government*) ditunjukkan dalam literatur. Untuk menemukan ukuran keberhasilan sistem informasi, banyak penelitian telah dilakukan (Gorla, 2010). Dalam studinya, dia menyatakan bahwa untuk mengukur keberhasilan sistem informasi, organisasi harus mempertimbangkan kualitas sistem informasi selain pengembalian investasi (Gorla, 2010). Namun, seseorang (Pitt, 1995) berpendapat bahwa ukuran keberhasilan sistem informasi yang ada sangat berfokus pada produk dan layanan. Seiring dengan peningkatan bagian anggaran sistem informasi yang dialokasikan untuk layanan sistem informasi, lebih banyak perhatian diberikan pada aspek layanan sistem informasi (Kettinger dan Lee, 1997; Pitt, 1995). Oleh karena itu, kebutuhan dapat disesuaikan dengan

memilih model yang akan digunakan untuk mengukur layanan digital. Ini terutama berlaku untuk tahapan layanan digital yang sedang dan sudah dikembangkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afdila, M dan Facri Adnan. (2020). Digitalisasi Administrasi Publik Sebagai Salah Satu Perwujudan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi*, Vol. 2, No. 2. Hal. 27-32.
- Alanezi, M. A., Kamil, A., and Basri, S. (2010), "A proposed instrument dimensions for measuring *E-Government* service quality", *International Journal of u-and e-Service*, Vol. 3, No. 4, pp. 1-18.
- Alshaw, S., & Alalwany, H. (2009). *E-Government* evaluation: Citizen's perspective in developing countries. *Information Technology for Development*, 15(3), 193-208. <https://doi.org/10.1002/itdj.20125>
- Angguna, Yordan Putra, Yuli Andi Gani, Sarwono. (2015). Upaya Pengembangan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi Dan Ukm Kota Malang. Malang: *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 3, No. 1, Hal. 80-88.
- Anwar. (2013). Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan di Era Otonomi Daerah (SIMDA). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Atthahara, Haura. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government*: Studi Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, Vol. 3 No. 1, Hal. 66-77.
- Azab, N. A., Kamel, S., and Dafoulas, G. (2009), "A Suggested *Framework* for Assessing Electronic Government Readiness in Egypt", *Electronic Journal of eGovernment*, vol. 7 no. 1, pp. 11-28.
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & McClure, C. R. (2014). Citizen-centered EGovernment Services: Benefits, Costs, and Research Needs. January 2008, 1-8. <https://doi.org/10.1145/1367832.1367858>

- Bhanu Prakash, N., Sri Rama Krishna, G., & Samuel Mores, G. (2019). Digitalization of HRM Practice in the Present Scenario. *International Journal of Research in Management Studies*, 4(1), 1-5.
<http://www.ijrms.com/olvolume4issue1/NBhanuPrakash-GandhamSriRamaKrishna-GSamuelMores-1.pdf>
- Bhatnagar. (2004). *E-Government*. Sage Publication.
- Bhattacharya, D., Gulla, U., and Gupta, M. P. (2012), "E-service quality model for Indian government portals: citizens' perspective", *Journal of Enterprise Information Management*, vol. 25, no. 3, pp. 246 -271.
- Brynjolfsson, E., & Hitt, L. M. (1998). Beyond the Productivity Paradox. *Communications of the ACM*, 41(8), 49-55.
<https://doi.org/10.1145/280324.280332>
- Codagnone, C., Liva, G., Barcevicius, E., Misuraca, G., Klimaviciete, L., Benedetti, M., Vanini, I., Vecchi, G., Gloinson, E.R., Stewart, K., Hoorens, S., & Gunashekar, S. (2020). Assessing the impacts of digital government transformation in the EU: Conceptual *Framework* and empirical case studies.
- Cook, M. E. (2000). What Citizens Want from *E-Government* Center for Technology in Government University at Albany / SUNY What Citizens Want From *E-Government*. In Center for Technology in Government University at Albany / SUNY.
- Eschenfelder, K. R., Beachboard, J. C., McClure, C. R., & Wyman, S. K. (1997). Assessing U.S. federal government websites. *Government Information Quarterly*, 14(2), 173-189.
[https://doi.org/10.1016/S0740-624X\(97\)90018-6](https://doi.org/10.1016/S0740-624X(97)90018-6)
- Esteves, O. J. and Joseph, R. C. (2008), "A Comprehensive *Framework* for the Assessment of eGovernment Projects", *Government Information Quarterly*, vol. 25, no. 1, pp. 118-132.
- Fitsilis, P., Anthopoulos, L., and Gerogiannis, V. (2009), "Assessment Frameworks of *E-Government* Projects: a Comparison", *Proceedings of PCI 2009 - 13th Panhellenic Conference on Informatics*, 10 - 12 September 2009, Ionian University.

- Gorla, N., Somers, T. M., & Wong, B. (2010). Organizational impact of system quality, information quality, and service quality. *Journal of Strategic Information Systems*, 19(3), 207–228. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2010.05.001>
- Gupta, M. P., & Jana, D. (2003). *E-Government* evaluation: A Framework and case study. *Government Information Quarterly*, 20(4), 365–387. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2003.08.002>
- Halim, Abdul dan Muhammad Iqbal. (2012). *Pengelolaan Keuangan Daerah*. Yogyakarta: STIM YKPN.
- Hamner, M., & Al-Qahtani, F. (2009). Enhancing the case for Electronic Government in developing nations: A people-centric study focused in Saudi Arabia. *Government Information Quarterly*, 26(1), 137–143. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2007.08.008>
- Herawati, Niken, Aris Hidayat, Dewi Astuti dan Lady Diana Warpindyastuti. (2023). Digitalisasi Korporasi: Penggunaan Augmented Reality Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, Vol. 3 No. 5 Tahun 2023 Page 3188-3193. Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>
- Holliday, I. (2002). Building *E-Government* in East and Southeast Asia: Regional rhetoric and national (in)action. *Public Administration and Development*, 22(4), 323–335. <https://doi.org/10.1002/pad.239>
- Horan, T., & Abhichandani, T. (2006). Evaluating user satisfaction in an egovernment initiative: results of structural equation modeling and focus group discussions. *Journal of Information Technology Management*, 17(4), 33.
- James Huang, C., & Chao, M. H. (2001). Managing WWW in public administration: Uses and misuses. In *Government Information Quarterly* (Vol. 18, Issue 4, pp. 357–373). [https://doi.org/10.1016/S0740-624X\(01\)00085-5](https://doi.org/10.1016/S0740-624X(01)00085-5)

- Jaeger, P. T. and Bertot, J. C. (2010), "Designing, Implementing, and Evaluating User Centered and Citizen-Centered *E-Government*", International Journal of Electronic Government Research, vol. 6, no. 2.
- Kettinger, W. J., & Lee, C. C. (1997). Pragmatic Perspectives Systems. Management Information Systems Research Center, MIS Quarterly, 21(2), 223–240.
- Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional *E-Government*: A four stage model. Government Information Quarterly, 18(2), 122–136. [https://doi.org/10.1016/S0740-624X\(01\)00066-1](https://doi.org/10.1016/S0740-624X(01)00066-1)
- Magnusson, J., & Nilsson, A. (2020). Digital Maturity in the Public Sector: Design and Evaluation of a new model.
- Maharani, Yunita dan Rafika Sari. (2021). Konsep Value for Money Untuk pengukuran Kinerja Pada Kantor Imigrasi Pangkalpinang. Jurnal IAKP, Vol. 2, No.1, Hal. 97-103.
- Mardiasmo. (2009). Akuntansi Sektor Publik. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Marwiyah, Siti. (2023). Strategi Dalam peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi.
- Pedrosa, G.V., Kosloski, R.A., Menezes, V.G., Iwama, G.Y., Silva, W.C., & Figueiredo, R. (2020). A Systematic Review of Indicators for Evaluating the Effectiveness of Digital Public Services. *Inf*, 11, 472.
- Pitt, L. F., Watson, R. T., & Kavan, C. B. (1995). Service quality: A measure of information systems effectiveness. MIS Quarterly: Management Information Systems, 19(2), 173–185. <https://doi.org/10.2307/249687>
- Rabaiah, A. and Vandijck, E. (2009), "A Strategic *Framework* of *E-Government*: Generic and Best Practice", Electronic Journal of *E-Government*, vol. 7, no. 3, pp. 241-258.
- Sidorenko, E.L., Bartsits, I.N., & Khisamova, Z.I. (2019). The Efficiency Of Digital Public Administration Assessing: Theoretical And Applied Aspects.
- Sharif, A.M., Irani, Z., and Weerakkoddy, V. (2010). "Evaluating and Modelling Constructs for *E-Government* Decision Making", Journal of the Operational Research Society, vol. 61, no. 6, pp. 929-953.

- Suharno, Hidayatullah MH, Elmas, Priantono S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja. *Jurnal Ilmiah Ecobuss*, 8 (2) 60–67.
- Syafriyani, I dan Yuli P Z. (2019). Penerapan *E-Government* Dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian: Studi Di BKPSDM Kabupaten Sumenep. *Journal of Public Sector Innovations*, 3 (1) 28– 34.
- Turban, E., McLean, E. and Wetherbe, J. (2001). *Information Technology for Management*. Wiley.
- United Nations. (2010), United Nation's *E-Government* survey 2010: Leveraging *E-Government* at a time of financial and economic crisis, available at: http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm
- Vishanth Weerakkody, Zahir Irani, Habin Lee, Nitham Hindi, and Ibrahim Osman. (2016). "Are the UK Citizens Satisfied with eGovernment Services? Identifying and Testing Antecedents of Satisfaction", *Information Systems Management*, Taylor and Francis, <http://dx.doi.org/10.1080/10580530.2016.1220216>
- Wang, Y. S. and Liao, Y. W. (2008), "Assessing *E-Government* systems success: a validation of the DeLone and McLean model of information systems success", *Government Information Quarterly*, vol. 25, no. 4, pp. 717-733.
- Zaidi, S. F. H., Marrir, F., and Siva, S. (2012). "*E-Government* trust measurement frameworks: A comprehensive comparison", *Review of Business and Technology Research*, USA, vol. 6, no.1, pp. 161-166.
- Zaidi, S. F. H., Marrir, F., and Siva, S. (2013). "Assessing *E-Government* Service & Trust: Government to Citizen", *Proceeding of the ICDS 2013, Seventh International Conference on Digital Society*, France, February 24th – 1st March, available at: www.iaria.org

BAB 6

DIGITAL GOVERNANCE AROUND THE WORLD

Oleh Wirawan Istiono

6.1 Apa yang dimaksud dengan *Digital Governance Around The World*?

Teknologi digital dan internet telah ada di mana-mana dalam masyarakat kontemporer, memfasilitasi penciptaan, penyimpanan, dan transmisi data dan informasi pribadi secara ekstensif. Tata kelola digital global mengacu pada seperangkat norma, institusi, dan standar kolektif yang mempengaruhi regulasi pengembangan dan pemanfaatan teknologi digital. Bidang tata kelola digital mempunyai konsekuensi yang signifikan dan bertahan lama baik dalam bidang komersial maupun politik. Terdapat persaingan terus-menerus antara entitas demokratis dan non-liberal, di mana kedua faksi berusaha memaksakan visi mereka sendiri terhadap ekonomi digital (Runde, 2021).

Pemerintah di seluruh dunia dihadapkan pada tantangan merancang kerangka kerja untuk memfasilitasi inovasi teknis, sekaligus menetapkan standar dan prinsip etika untuk ekonomi digital. Dalam konteks semakin ketatnya persaingan geostrategis di dunia siber, Amerika Serikat, Tiongkok, dan Uni Eropa terlibat dalam perlombaan untuk supremasi teknologi sekaligus menjaga kepentingan nasional masing-masing. Saat ini, banyak negara di belahan bumi selatan secara aktif mencari metode

yang layak untuk terlibat dalam ekonomi digital (Us.boell.org, 2023).

Gagasan tata kelola digital menandakan perubahan paradigma mendasar di mana pemerintah di seluruh dunia mengadopsi pendekatan baru untuk mencapai tujuan mereka. Pemerintah memanfaatkan teknologi informasi dalam berbagai cara transformatif, mulai dari menetapkan tujuan administratif yang terukur hingga meningkatkan penyampaian layanan publik, mengadopsi proses pengambilan keputusan berdasarkan data, menerapkan kebijakan berbasis bukti, mendorong akuntabilitas dan transparansi dalam operasional pemerintah, dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat. Pelayanan pemerintah yang akan datang diyakini akan menunjukkan tiga atribut menyeluruh, yang terkadang disebut sebagai "3 C": (Group, 2023)

1. *Contextual*

Dengan meningkatnya ketergantungan pada data dalam penyediaan layanan publik, pemerintah dapat memperoleh pemahaman rinci tentang tuntutan masyarakat yang terus berubah. Hal ini memungkinkan mereka untuk memberikan layanan yang sangat personal dan tepat sasaran. Kemampuan ini difasilitasi oleh alat-alat digital yang membangun sarana koneksi langsung dengan setiap individu, sehingga memungkinkan pemerintah untuk secara efektif memenuhi kebutuhan spesifik setiap warga negara dan merumuskan strategi yang disesuaikan untuk masyarakat dan wilayah. Oleh karena itu, pemberian layanan kepada masyarakat akan terus berkembang dan dapat diakses berdasarkan keterbatasan individu (Runde, 2021).

Pertimbangkan untuk membayangkan versi "Government Now" yang meniru struktur dan fungsi Google Now. Misalnya, penyediaan layanan kepada seseorang setelah kehilangan pekerjaan mungkin memerlukan pemahaman komprehensif tentang bakat, sumber daya,

status keuangan, dan kesejahteraan fisik individu tersebut untuk memberikan bantuan yang disesuaikan. Demikian pula, sistem ini mempunyai potensi untuk mengalami perkembangan progresif, bertransformasi menjadi instrumen yang sangat fleksibel yang digunakan untuk mendapatkan sumber daya tambahan, sehingga memberikan makna baru pada ungkapan "dari setiap orang sesuai dengan kemampuannya, untuk setiap orang sesuai dengan kebutuhannya". Konsekuensi potensial dari fenomena ini dapat berdampak signifikan terhadap cara pemerintah memenuhi tanggung jawab mendasar mereka di masa mendatang. Pertimbangan perpajakan, yang merupakan sarana penting untuk menghasilkan pendapatan pemerintah, sebagai contoh kasusnya (Runde, 2021).

Dalam kerangka digital, sistem perpajakan akan secara dinamis menyesuaikan diri dengan fluktuasi kontekstual secara tepat waktu, dengan memanfaatkan data agregat mengenai mobilitas tenaga kerja individu dan perubahan pendapatan, dibandingkan mengandalkan intervensi manual dan institusional untuk memasukkan perubahan tersebut. Penghitungan dan penerapan penyesuaian secara real-time ini dapat difasilitasi melalui pemanfaatan instrumen kebijakan yang otomatis dan adaptif. Mengingat pertumbuhan data input yang terus berlanjut, masuk akal jika alat digital berpotensi mengubah pajak dalam sektor tertentu menjadi subsidi atau pajak negatif, bergantung pada keadaan ekonomi dinamis dari individu, rumah tangga, atau organisasi bisnis (Group, 2023). Sekilas fenomena ini dapat dilihat melalui penerapan strategi penetapan harga kemacetan oleh pemerintah kota tertentu sebagai cara untuk mengelola kemacetan kendaraan. Strategi ini melibatkan penyesuaian tarif tol berdasarkan faktor-faktor seperti waktu, jarak perjalanan, dan lokasi geografis spesifik masing-masing pengemudi.

2. *Coordinated*

Penyediaan layanan kontekstual memerlukan keterbukaan dan interoperabilitas data. Pemanfaatan antarmuka program aplikasi terbuka (API) untuk memfasilitasi akses mudah ke beragam sumber data, misalnya, dapat memfasilitasi pemahaman yang lebih mendalam dan komprehensif tentang konteks tertentu. Dalam kasus seseorang yang kehilangan pekerjaan seperti yang disebutkan di atas, pendekatan akademis dalam merumuskan respons memerlukan penggabungan informasi dari berbagai sumber. Sumber-sumber ini mencakup data pendidikan yang berasal dari sistem akademik, data keterampilan yang diperoleh dari departemen sumber daya manusia perusahaan, data keuangan yang bersumber dari lembaga perbankan, pemberi kerja, dan sistem perpajakan, serta data kesehatan yang diperoleh dari penyedia layanan kesehatan. Selain itu, integrasi data ini dengan informasi terkait keterampilan yang dibutuhkan, peluang kerja, dan tunjangan kesejahteraan sosial juga merupakan hal yang sangat penting.

Pembentukan kerangka kerja yang kohesif dan harmonis untuk pemerintahan digital memerlukan sinkronisasi sistem dan prosesnya. Sinkronisasi ini sangat penting dalam rangka memfasilitasi terciptanya kesatuan platform pelayanan publik. Platform seperti ini harus bertujuan untuk mengurangi redundansi antar departemen pemerintah dan mendorong pertukaran keterampilan antar sektor. Penerapan agenda digitalisasi mengharuskan pemerintah untuk menerapkan kerangka kerja dan arsitektur yang terstandarisasi. Penerapan strategi yang tersinkronisasi, dimana sumber daya Data Terbuka dapat diakses oleh lembaga pemerintah, kolaborasi antar lembaga, entitas sektor swasta, dan individu mematuhi standar yang seragam, akan meniadakan keharusan bagi warga negara untuk berulang kali mengungkapkan

informasi pribadi untuk setiap transaksi pemerintah (Runde, 2021).

Di masa mendatang, terdapat kemungkinan besar bahwa layanan digital antar pemerintah, yang ditandai dengan integrasi lintas batas yang efisien, akan semakin signifikan. Contoh kolaborasi tersebut dapat diamati di kawasan Asia/Pasifik dan Jepang (APJ), di mana negara-negara seperti Australia, Selandia Baru, dan Jepang meningkatkan integrasi infrastruktur cloud publik dan layanan digital lainnya di seluruh kawasan. Senada dengan itu, Uni Eropa (UE) saat ini sedang menjalankan inisiatif layanan identifikasi dan kepercayaan elektronik (eIDAS), yang berupaya memfasilitasi interaksi elektronik lintas batas bagi warga negara UE. Pada saat yang sama, UE secara aktif berkolaborasi dengan mitra di berbagai kawasan melalui inisiatif seperti kolaborasi teknologi seluler 5G UE-Jepang dan proyek Jembatan Trillium UE-AS. Proyek terakhir ini bertujuan untuk menetapkan standar interoperabilitas untuk menjembatani catatan kesehatan elektronik antara UE dan AS (Group, 2023).

3. *Cognitive*

Banyak tugas yang sebelumnya dianggap hanya berada di bidang kecerdasan manusia, kini semakin banyak didelegasikan ke mesin otomatis. Selain peningkatan otomatisasi kerja fisik, kita juga melihat peningkatan pesat dalam kecerdasan buatan dengan mesin yang mampu menilai, memahami, dan merespons perilaku manusia. Misalnya, Ellie –seorang psikolog virtual– dapat memproses setiap kata pasien, menganalisis keadaan emosi mereka dan merekomendasikan pengobatan yang tepat, berhasil menjaga keterbukaan dan kerahasiaan yang lebih besar dibandingkan seorang terapis manusia. Departemen Urusan Veteran AS sedang menjajaki penggunaan terapi virtual dengan Ellie sebagai cara untuk menghapus stigma seputar

terapi dan membantu dokter dalam mengambil keputusan (Runde, 2021).

Selain itu, superkomputer IBM Watson sedang menjalani pengujian untuk membantu dokter membuat keputusan rumit dengan menyoroti nuansa klinis yang mungkin terlewatkan jika tidak ada bantuan. Saat ini, asisten virtual cerdas –Amelia dari IPsoft, Alexa dari Amazon, Cortana dari Microsoft, dan Siri dari Apple, antara lain– mampu memberikan respons sensitif terhadap pengguna terhadap pertanyaan individual. Perkembangan ini dapat dimanfaatkan untuk memberikan tingkat pemahaman kognitif yang lebih tinggi mengenai kebutuhan warga negara. Melakukan panggilan 311 mungkin akan menjadi pengalaman yang sangat berbeda di masa mendatang.

Pada akhirnya, dengan sistem yang dapat membangun asosiasi, belajar dari pengalaman, dan menarik kesimpulan, kita mungkin mendekati model pemerintahan masa depan di mana mesin kognitif membuat keputusan optimal untuk secara otomatis menentukan kebijakan yang efektif dan menghindari program yang sia-sia. Ketertarikan kita dalam memahami proses kognitif terlihat dari pendanaan Komisi Eropa untuk Proyek Simulasi Otak Manusia, yang berupaya meniru model otak manusia pada tahun 2023 (Group, 2023).

6.2 Tata Kelola TI Perusahaan di Era Digital

Banyak perusahaan masa kini menunjukkan tingkat kecemasan yang tinggi terhadap peningkatan investasi mereka pada teknologi digital. Organisasi ini saat ini sedang mencari inisiatif transformasi digital yang memiliki prospek untuk menghasilkan nilai. Meskipun demikian, pentingnya Tata Kelola Teknologi Informasi (TI) dalam konteks upaya digital suatu organisasi telah diketahui. Sejumlah penelitian sebelumnya telah

mengidentifikasi pentingnya struktur tata kelola TI, metode, dan mekanisme relasional dalam meningkatkan kesuksesan perusahaan (Multimatics.co.id, 2022).

➤ **Gambaran Umum Tata Kelola TI**

Menurut Gartner, Tata Kelola TI mencakup serangkaian prosedur yang menjamin pemanfaatan teknologi informasi secara optimal dan produktif untuk mendukung organisasi dalam mencapai tujuannya. Tata kelola TI adalah aspek mendasar tata kelola perusahaan yang berupaya mengoptimalkan pengelolaan teknologi informasi secara keseluruhan dan memaksimalkan laba atas investasi yang dialokasikan untuk TI. Organisasi dapat mencapai pengelolaan risiko TI yang efektif dan penyelarasan aktivitas informasi dan teknologi dengan tujuan bisnis menyeluruh melalui pemanfaatan kerangka Tata Kelola TI.

Pada tahun 2017, ISACA melakukan survei dengan sampel lebih dari 732 eksekutif organisasi dari berbagai wilayah global. Temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa mayoritas sebesar 92% responden percaya bahwa peningkatan tata kelola TI mempunyai dampak positif terhadap hasil perekonomian. Selain itu, sebanyak 89% peserta menyatakan pandangan bahwa hal ini juga berkontribusi terhadap ketangkasan bisnis yang lebih tinggi. Selain itu, tata kelola TI perlu dirombak secara signifikan sebagai respons terhadap meningkatnya pemanfaatan teknologi dan proses digitalisasi yang sedang berlangsung, dengan tujuan menjaga dan memajukan bisnis. Selain itu, penerapan tata kelola TI yang lebih baik dan kuat dapat menghasilkan proses operasional yang efisien dan efisien, penentuan prioritas proyek yang lebih baik, dan peningkatan keterukuran laba atas investasi (ROI). Oleh karena itu, penerapan Tata Kelola TI Perusahaan semakin menonjol di zaman sekarang perusahaan (Multimatics.co.id, 2022).

- Tata kelola TI perusahaan adalah sebuah akronim.

Tata Kelola TI Perusahaan adalah disiplin baru dalam bidang Teknologi Informasi (TI). Tata Kelola TI Perusahaan mengacu pada kerangka metodis untuk pengambilan keputusan yang melibatkan identifikasi, seleksi, penentuan prioritas, dan pemantauan semua investasi dan aktivitas yang terkait dengan teknologi informasi (TI). Tata Kelola TI Perusahaan mencakup integrasi aktivitas organisasi, proyek, dan dewan tata kelola saat ini dengan metode berorientasi bisnis untuk mengevaluasi dan memilih investasi. Tata Kelola TI Perusahaan berperan penting dalam membentuk efisiensi operasional TI dengan memberikan dukungan dan optimalisasi tujuan bisnis. Tata Kelola TI Perusahaan memainkan peran penting dalam memastikan bahwa pengeluaran yang mendukung TI selaras dengan tujuan bisnis dengan memfasilitasi penetapan dan pengawasan akuntabilitas aktivitas TI.

- Apa Pentingnya Tata Kelola TI Perusahaan?

Selain penerapan infrastruktur TI yang canggih, Tata Kelola TI Perusahaan menekankan pada penggambaran dan penetapan proses dan struktur organisasi yang memungkinkan profesional bisnis dan TI memenuhi tanggung jawab mereka secara efektif, sekaligus mengoptimalkan nilai yang diperoleh dari investasi mereka di bidang TI. Oleh karena itu, pentingnya Tata Kelola TI Perusahaan bagi perusahaan adalah penting karena alasan-alasan berikut (Multimatics.co.id, 2022).

1. Hal ini meningkatkan keselarasan bisnis dan TI dengan membantu organisasi dalam mengubah misi dan tujuan mereka menjadi tujuan TI. Tujuan utama Tata Kelola TI Perusahaan adalah memanfaatkan teknologi untuk memfasilitasi dan meningkatkan optimalisasi sumber daya, komunikasi yang efisien, dan manajemen risiko dalam konteks bisnis. Tata Kelola TI Perusahaan memainkan peran penting dalam memberdayakan

bisnis, memfasilitasi pembentukan dan pengawasan akuntabilitas aktivitas TI, dan memastikan bahwa investasi di bidang TI selaras dengan maksud dan tujuan organisasi.

2. Hal ini menggunakan kasus bisnis untuk mengidentifikasi area dengan visibilitas tinggi dan area dengan risiko yang melekat, membangun hubungan antara area tersebut dan masalah atau kekhawatiran mendasar. Manajemen risiko adalah komponen Tata Kelola TI Perusahaan yang melibatkan identifikasi harmonisasi antara operasi bisnis penting dan sistem teknologi yang mendukungnya. Proses ini mencakup identifikasi peluang dan kesulitan, yang kemudian diintegrasikan ke dalam perspektif portofolio komprehensif yang selaras secara strategis dengan keseluruhan organisasi.
3. Hal ini memfasilitasi identifikasi potensi gangguan operasional dan memastikan bahwa pemilik proses mempertahankan kendali atas risiko terkait layanan. Organisasi memiliki kemampuan untuk mengembangkan Tata Kelola TI Perusahaan yang kuat dengan mengoordinasikan berbagai operasi jaminan secara efektif, seperti manajemen risiko, audit TI, dan keamanan siber. Jaminan memainkan peran penting dalam membantu perusahaan dalam perumusan strategi yang bertujuan untuk mengoptimalkan tujuan bisnis, mendorong keselarasan, dan memitigasi risiko yang terkait dengan tujuan perusahaan.

Singkatnya, Tata Kelola TI Perusahaan memainkan peran penting dalam memfasilitasi pencapaian tujuan organisasi. Fungsi utama dari peran ini adalah mengelola kemungkinan bahaya yang terkait dengan sumber daya TI secara efisien dan bertanggung jawab.

6.3 Perkembangan Pendekatan Pemerintahan Digital

Perkembangan teknologi yang muncul pada abad kedua puluh satu telah mengubah secara mendasar gaya hidup dan upaya profesional kita, serta interaksi kita dengan organisasi swasta dan publik. Untuk mendorong inovasi di sektor swasta dan publik, perkembangan sosial dan teknologi memberikan tuntutan yang lebih besar kepada pemerintah untuk memberikan layanan yang unggul, berkolaborasi dan terlibat dengan masyarakat, serta membuat data dan informasi pemerintah dapat diakses dan dibagikan. Masyarakat menjadi co-producer informasi dan layanan pemerintah sebagai akibat dari tren yang sama (Sandoval-Almazán^{dkk.}, 2017).

Integrasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah memberikan banyak tantangan bagi administrasi di seluruh dunia selain banyak peluang dan manfaat. Sehari-harinya, pejabat pemerintah menghadapi banyak tantangan kompleks, termasuk penyelesaian masalah interoperabilitas yang timbul dari penyimpanan data yang berbeda dan digitalisasi dokumen sejarah. Selain itu, cepatnya integrasi media sosial dan saluran komunikasi digital lainnya yang sedang berkembang menghadirkan hambatan komunikasi baru. Hambatan-hambatan ini dihadapi oleh lembaga-lembaga pemerintah di semua tingkatan, termasuk lembaga-lembaga federal utama serta departemen pemerintah negara bagian dan lokal. Upaya global untuk memodernisasi administrasi publik terhambat oleh berbagai tantangan, termasuk infrastruktur teknologi dan sumber daya manusia yang tidak memadai, kerangka peraturan yang tidak memadai, beragam format data, rendahnya literasi digital, ketidakpastian mengenai dampak teknologi baru terhadap praktik kerja, dan keengganan untuk mengadopsi teknologi baru. teknologi baru (Sandoval-Almazán^{dkk.}, 2017).

Sehubungan dengan kendala-kendala yang disebutkan di atas, organisasi pemerintah harus menghadapi pengurangan anggaran yang berulang dan kesulitan mendapatkan pendanaan dari berbagai sumber untuk inisiatif pemerintah digital. Hal ini menimbulkan kontradiksi: perlunya memodernisasi pemerintahan melalui peningkatan integrasi TIK sambil menghindari pengeluaran berlebihan untuk infrastruktur teknologi. Banyak lembaga pemerintah yang berupaya menerapkan teknologi mutakhir, termasuk situs web, portal, dan katalog data, namun justru menemui kendala, kemunduran, atau pembatalan karena kekurangan staf, kendala keuangan, hambatan birokrasi, atau kendala hukum. Lambatnya penerapan teknologi sering kali menyebabkan masyarakat menganggap lembaga pemerintah tertinggal dalam penerapan teknologi inovatif untuk meningkatkan layanan dan menghasilkan efisiensi operasional (Sandoval-Almazán *dkk.*, 2017).

Selain itu, terdapat persepsi masyarakat yang luas bahwa pejabat pemerintah lebih banyak menangani permasalahan yang muncul di permukaan dibandingkan mengatasi penyebab mendasarnya. Kecenderungan ini menyebabkan krisis berulang dan terus meningkat, sehingga mempersulit pemahaman dan penyelesaian jangka panjang. Inisiatif-inisiatif jangka panjang juga dihadapkan pada ketidakpastian yang disebabkan oleh siklus pemilu, sehingga menimbulkan tantangan bagi para profesional TI di pemerintahan. Prioritas yang beragam mengenai pemerintahan digital mungkin timbul pada setiap pemerintahan berikutnya, yang sering kali menyebabkan ditinggalkannya atau berkurangnya dukungan finansial dan eksekutif terhadap inisiatif pemerintahan digital. Keadaan ini menggarisbawahi pentingnya kepemimpinan eksekutif atau pendukung teknologi dalam mengadvokasi penerapan inisiatif pemerintahan digital dan pengenalan kemajuan teknologi ke dalam sektor publik, sekaligus mengatasi hambatan birokrasi.



Gambar 6.1 Kerangka Strategis untuk Pemerintahan Digital

(Sumber: Sandoval-Almazán *et al.*, 2017)

Memahami aspek intelektual dan praktis yang berkaitan dengan potensi dan permasalahan yang terkait dengan pemerintahan digital. Dalam makalah ini, kami menawarkan kompilasi komprehensif prinsip dan konsep yang berkaitan dengan promosi penerapan pemerintahan digital di lembaga pemerintah. Pendekatan kami didasarkan pada bukti yang kuat dan menggunakan metodologi ilmiah untuk mengategorikan, menyusun, dan menyajikan argumen dan studi kasus yang relevan. Setiap bab dimulai dengan studi kasus singkat yang berfungsi untuk memberikan contoh kesulitan spesifik yang sedang ditangani. Selanjutnya, ide-ide dasar diuraikan, disertai

dengan presentasi argumen dan kesimpulan yang diperoleh dari temuan penelitian kami dan referensi penyelidikan ilmiah sebelumnya. Struktur buku ini berkisar pada tujuh kumpulan prinsip-prinsip strategis yang saling berhubungan, seperti yang digambarkan pada Gambar 6.1 (Sandoval-Almazán *et al.*, 2017).

6.4 Siapa Pesaing Utama dalam Kompetisi Tata Kelola Digital Sedunia?

Pembentukan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan tata kelola internet dan pemanfaatan data terutama terjadi di tingkat nasional dan, dalam beberapa kasus, di tingkat daerah. Namun, terdapat dua perspektif berbeda mengenai masa depan teknologi digital, yang mungkin memunculkan dua bentuk tata kelola digital yang unik (Runde, 2021).

Model pertama didorong oleh perspektif otoriter. Tiongkok semakin memantapkan dirinya sebagai pendukung utama paradigma ini, seperti yang terlihat dari aspirasinya untuk "merevolusi internet". Tiongkok bertujuan untuk mempromosikan gagasan "kedaulatan dunia maya," yang berarti memberikan negara wewenang untuk mengatur akses internet, menyensor informasi, dan menerapkan mandat lokalisasi data, dengan kedok melindungi kepentingan nasional masing-masing. Dari sudut pandang politik dan ekonomi, penyebaran model khusus ini secara global, khususnya di antara negara-negara berkembang, berpotensi menimbulkan kekhawatiran mengenai stabilitas dan keberlanjutan. Kekhawatiran ini berpotensi melemahkan prinsip-prinsip yang melekat pada internet, yaitu kebebasan, keterbukaan, dan interoperabilitas, yang penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi digital. Untuk mencapai hasil yang diinginkan ini, Tiongkok mengandalkan proses dan lembaga internasional seperti Persatuan Telekomunikasi Internasional.

Pemerintahan otokratis Tiongkok memanfaatkan pasar domestiknya yang sangat besar untuk memfasilitasi pengembangan, eksperimen, dan pembuatan alat-alat digital yang mendukung kediktatoran keras Tiongkok. Tiongkok memanfaatkan hak prerogatif keterlibatan bilateralnya untuk mengeksport teknologi tertentu melalui Jalur Sutra Digital, sehingga memberikan pengaruh yang melemahkan kebebasan global dan prinsip-prinsip demokrasi. Tiongkok telah menunjukkan pencapaian luar biasa dalam menyediakan teknologi komunikasi 5G dengan harga terjangkau bagi berbagai negara berpenghasilan rendah dan menengah ke bawah yang memiliki kelas menengah yang sedang berkembang (Runde, 2021).

Model kedua yang dipertimbangkan adalah Peraturan Perlindungan Data Umum (GDPR) Uni Eropa, yang menyajikan kerangka tata kelola digital yang lebih demokratis. Tujuan utama dari pendekatan ini adalah untuk menjaga privasi dan hak-hak mereka yang memanfaatkan internet dan mengonsumsi informasi online. Peraturan Perlindungan Data Umum (GDPR), yang diadopsi oleh Parlemen Eropa pada tahun 2014 dengan dukungan yang signifikan, diterapkan pada bulan Mei 2018. Peraturan ini memberikan peluang bagi perusahaan yang bergantung pada teknologi digital untuk melakukan penyesuaian terhadap penggunaan data dan praktik privasi mereka. Penerapan Peraturan Perlindungan Data Umum (GDPR) telah menandai tonggak sejarah penting dalam bidang tata kelola internet global, karena peraturan ini telah memberdayakan konsumen dengan otoritas yang tak tertandingi atas data pribadi mereka, sekaligus menjunjung tinggi prinsip kebebasan dan keterbukaan dalam dunia online.

Peraturan Perlindungan Data Umum (GDPR) juga telah meningkatkan upaya keamanan siber organisasi, memberikan mereka perlindungan terhadap pelanggaran keamanan data apa pun. Pada akhirnya, tingkat kepatuhan yang diamanatkan oleh Peraturan Perlindungan Data Umum (GDPR) menunjukkan keampuannya dalam meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap organisasi. Namun, para kritikus berpendapat bahwa Peraturan Perlindungan Data Umum (GDPR) mungkin kurang seimbang untuk mendorong inovasi di sektor swasta. Selain itu, meskipun model ini mengikat secara hukum di Eropa, penerapannya mungkin menghadapi tantangan di wilayah lain di seluruh dunia. Fenomena ini terutama terlihat di negara-negara berkembang, dimana pemerintah menghadapi hambatan besar dalam hal kemampuan mereka dalam mengatur dan melaksanakan kebijakan secara efektif (Runde, 2021).

6.5 Memanfaatkan Agenda Tata Kelola Digital untuk Memajukan Kesejahteraan Bersama dan Pemberantasan Kemiskinan Ekstrem yang Menjadi Tujuan Bank Dunia

Infrastruktur digital yang dirancang dengan tepat berpotensi meningkatkan kemampuan operasional pemerintah di beberapa tingkat, termasuk nasional, regional, dan lokal. Pemanfaatan data akan memainkan peran penting dalam memfasilitasi kemajuan digital. Misalnya, penggabungan indikator data kontekstual akan memberdayakan pemerintah untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang permasalahan lokal dan secara efektif menilai kekhawatiran masyarakat (Group, 2023).

Selain itu, dengan menggunakan *crowdsourcing* dan analisis, pemerintah mempunyai peluang untuk memperoleh sejumlah besar masukan mengenai hal-hal yang memerlukan intervensi mereka. Di Uganda, para pemimpin memiliki

kemampuan untuk segera mengatasi kekhawatiran yang muncul atau masalah mendesak dengan memanfaatkan data yang dikumpulkan melalui analisis teks dan teknik pembelajaran mesin IBM. Kemitraan antara UNICEF dan IBM telah menghasilkan pengembangan alat keterlibatan sosial yang memfasilitasi komunikasi antara generasi muda Uganda dan pemerintah serta pemimpin masyarakat, sehingga memungkinkan mereka untuk mengatasi permasalahan yang berdampak pada kehidupan mereka (Sandoval-Almazán *et al.*, 2017).

Data yang ada di mana-mana dapat memungkinkan pemerintah mengalokasikan sumber daya secara lebih efektif untuk inisiatif pembangunan dan keberlanjutan, sehingga meningkatkan standar hidup, mengoptimalkan penyediaan layanan, dan menghadapi hambatan pembangunan yang signifikan seperti pencegahan penyakit dan mitigasi perubahan iklim melalui pemanfaatan solusi berbasis teknologi, serta negara-negara bertransisi menuju ekonomi berbasis pengetahuan yang saling terhubung secara global. Namun, dalam konteks kerangka pemerintahan digital, penting untuk menyadari bahwa data mempunyai posisi yang penting. Namun demikian, penting untuk menyadari bahwa data kontemporer mungkin memiliki keterbatasan yang melekat, menjadikannya tidak dapat dipercaya dan rentan terhadap kesenjangan.

Menurut studi Revolusi Data PBB, banyak negara terus menunjukkan kualitas data yang tidak memadai, data yang diterima terlambat, dan sejumlah besar tantangan masih belum ditangani secara memadai oleh infrastruktur data yang ada. Agar dapat mengatasi tantangan ini secara efektif dan memperoleh pemahaman komprehensif mengenai isu-isu yang ada, penting bagi pemerintah untuk meningkatkan pervasiveness dan granularitas data. Hal ini dapat dicapai melalui penerapan pendekatan terkoordinasi di berbagai sektor, yang mencakup pengumpulan data lebih sering, publikasi data yang dikumpulkan, peningkatan pemanfaatan data publik terbuka,

dan penyediaan layanan melalui antarmuka pemrograman aplikasi terbuka (API).

Penerapan infrastruktur pemerintahan digital kolektif berpotensi memfasilitasi inovasi baik di tingkat regional maupun lintas regional. Penerapan layanan digital lebih dari sekadar pengurangan dokumen yang berlebihan dan peningkatan efektivitas administrasi. Hal ini karena penerapan identitas elektronik yang aman dan terstandarisasi, yang digunakan oleh individu untuk mengakses layanan publik dan oleh dunia usaha untuk mengelola proposal, kontrak, dan tender secara elektronik, menumbuhkan lingkungan yang kondusif bagi ekspansi ekonomi inklusif dan pengembangan ekosistem bisnis kolaboratif (Group, 2023).

Keberhasilan penerapan transisi ini mengharuskan pemerintah untuk mematuhi protokol standar, memberlakukan undang-undang yang berkaitan dengan perlindungan data dan privasi, serta menetapkan langkah-langkah keamanan siber yang kuat sebagai respons terhadap proses digitalisasi yang semakin berkembang. Untuk memastikan keberlangsungan fungsi ekonomi digital dan relevansi lembaga-lembaga pemerintah, pemerintah harus menerapkan kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan literasi data, membina kemitraan baik di dalam negeri maupun internasional, dan beradaptasi dengan restrukturisasi pasar tenaga kerja yang didorong oleh kemajuan teknologi.

Munculnya revolusi digital telah menyediakan sumber daya yang tak tertandingi untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan produktivitas, memungkinkan terciptanya kekayaan bahkan di lingkungan dengan sumber daya terbatas, dan pada akhirnya meningkatkan kualitas hidup semua individu. Kemajuan signifikan di berbagai bidang, seperti layanan kesehatan, transportasi, energi, dan keselamatan, dapat dicapai melalui pemanfaatan model bottom-up yang lugas dan tangguh. Model-model ini memanfaatkan data dan infrastruktur digital

untuk mendorong inklusivitas dan secara efektif mengentaskan kemiskinan parah (Group, 2023).

6.6 Wawasan yang Diperoleh dari Tata Kelola Internet yang Akan Membentuk Tata Kelola Digital

Setelah mempertimbangkan pentingnya membangun kerangka kerja tata kelola internet hampir tiga dekade yang lalu, terdapat kesamaan yang terlihat jelas. Pada saat itu, dan juga saat ini, lanskap geopolitik diwarnai dengan perubahan dan ketidakpastian yang terus-menerus. Baik dalam periode historis maupun kontemporer, terdapat kebutuhan mendesak untuk memasukkan teknologi baru ke dalam kerangka tata kelola yang menyeluruh. Integrasi ini bertujuan untuk menyelaraskan teknologi ini dengan pertimbangan masyarakat yang lebih luas, atau sebagai alternatif, memfasilitasi pertumbuhannya yang sistematis dan berkelanjutan (Komaitis, 2023).

Saat ini, terjadi kemajuan pesat dalam perkembangan teknologi. Berbagai negara saat ini terlibat dalam upaya kompetitif untuk menyelaraskan kerangka peraturan mereka, yang mengakibatkan munculnya beragam metode. Oleh karena itu, terdapat peningkatan tuntutan akan terciptanya koherensi dan konsistensi dalam langkah-langkah regulasi ini. Internet telah menjadi infrastruktur penting, menyediakan koneksi yang andal dan konsisten. Namun, teknologi baru seperti kecerdasan buatan dan regulasi platform belum sepenuhnya dipahami dan memerlukan pendekatan baru untuk memahami dan mengatasi implikasinya. Kehadiran dan pentingnya tata kelola digital sudah jelas terlihat, namun kerangka komprehensif untuk implementasinya masih kurang.

Dalam bidang tata kelola digital, terdapat kekhawatiran baru yang memunculkan pertanyaan filosofis mendalam mengenai penempatan hak dan kepentingan pengguna, yang saat ini masih menjadi perdebatan. Keterlibatan pemerintah

dalam membentuk kepentingan publik selalu signifikan. Oleh karena itu, tidak mengherankan jika mereka memanfaatkan mekanisme PBB yang sudah ada dan berbasis negara untuk mengatasi permasalahan ini dengan lebih efektif. Namun hal ini tidak berarti bahwa masukan dari pemangku kepentingan lainnya harus diabaikan. Namun demikian, pada akhirnya, negara adalah lembaga berwenang yang bertanggung jawab untuk menangani permasalahan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Kehadiran faktor ini berkontribusi pada sifat regulasi dalam mengatasi permasalahan ini, yang menunjukkan perlunya negara-bangsa memainkan peran penting (Komaitis, 2023).

Meskipun tata kelola digital dan tata kelola internet merupakan dua disiplin ilmu yang berbeda, keduanya pada dasarnya saling berhubungan. Banyak teknologi baru yang penting bagi diskusi yang sedang berlangsung seputar tata kelola digital sangat bergantung pada internet untuk keberadaan dan potensi keberhasilannya. Oleh karena itu, kemajuan internet harus dipengaruhi oleh perkembangan dan kebutuhan penggunaannya. Internet dan tata kelola digital merupakan entitas independen, meskipun keduanya tidak terpisah satu sama lain. Mereka mempunyai dampak yang signifikan satu sama lain dan saling berpengaruh. Oleh karena itu, pertemuan tinjauan KTT Dunia tentang Masyarakat Informasi (WSIS+20) yang akan diadakan pada tahun 2025 dan pertemuan puncak di masa depan menghadirkan peluang yang tidak ada bandingannya. Pertanyaan utamanya adalah potensi pemanfaatan momen khusus ini untuk (Komaitis, 2023):

- Tujuannya adalah untuk meningkatkan kerangka tata kelola internet dengan mendorong inklusivitas dan efektivitas, sekaligus membangun koneksi dan asosiasi lebih lanjut dengan inisiatif tata kelola digital yang sedang berkembang.
- Memanfaatkan pengetahuan yang diperoleh dari tata kelola internet selama lebih dari tiga dekade, khususnya manfaat yang ditawarkan oleh forum dan organisasi multi-pemangku

kepentingan yang terstruktur secara efektif, untuk memberikan masukan bagi pembentukan mekanisme tata kelola digital.

- Penyelidikan ini bertujuan untuk membangun pemahaman kolektif tentang peran dan kewajiban berbeda yang dimiliki oleh kerangka tata kelola internet saat ini dan sistem tata kelola digital yang sedang berkembang.

Administrasi internet diperlukan. Selain itu, teknologi digital yang lebih luas juga menunjukkan karakteristik ini. Mari kita berusaha mencapai tujuan ini dengan memastikan fokus yang cukup pada perluasan dan kemajuan internet, sekaligus menetapkan kerangka kerja yang diperlukan untuk memastikan bahwa teknologi digital yang muncul juga memberikan kesejahteraan bagi masyarakat umum (Komaitis, 2023).

DAFTAR PUSTAKA

- Group, W. B. (2023) *Digital Government for Development*, *worldbank.org*. Available at: <https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/brief/digital-government-for-development> (Accessed: 17 October 2023).
- Komaitis, K. (2023) *Internet Governance and Digital Governance: Are They the Same Thing?*, *techpolicy.press*. Available at: <https://techpolicy.press/internet-governance-and-digital-governance-are-they-the-same-thing/> (Accessed: 17 October 2023).
- Multimatics.co.id (2022) *Enterprise IT Governance in the Digital Era*, *multimatics.co.id*. Available at: <https://multimatics.co.id/blog/april-2023/enterprise-it-governance-in-the-digital-era.aspx> (Accessed: 17 October 2023).
- Runde, D. F. (2021) *Global Digital Governance: Here's What You Need to Know*, *csis.org*. Available at: <https://www.csis.org/analysis/global-digital-governance-heres-what-you-need-know> (Accessed: 17 October 2023).
- Sandoval-Almazán, R. *et al.* (2017) *Building Digital Government Strategies, Public Administration and Information Technology*. doi: 10.1007/978-3-319-60348-3.
- Us.boell.org (2023) *Global Digital Governance*, *us.boell.org*. Available at: <https://us.boell.org/en/global-digital-governance> (Accessed: 17 October 2023).

BAB 7

PENYELENGGARA E-GOV

Oleh Angga Aditya Permana

7.1 Pendahuluan



Gambar 7.1 E Government
Sumber : <https://www.panda.id/>

Penyelenggara e-gov atau *E-Government* (pemerintahan elektronik) merupakan konsep penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam penyelenggaraan layanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat. Ini bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, transparansi, dan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan. (Perri 2004; Masyhur 2017)

Pertama-tama, penyelenggara e-gov menggunakan teknologi untuk memberikan akses yang lebih mudah kepada layanan pemerintah. Melalui platform digital seperti situs web resmi, aplikasi seluler, atau portal khusus, warga dapat mengakses informasi dan layanan pemerintah dari mana saja dan kapan saja tanpa harus datang ke kantor pemerintahan.

Kedua, penyelenggara e-gov bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dalam penyelenggaraan layanan publik. Dengan adopsi teknologi, proses administrasi dapat disederhanakan, waktu yang dibutuhkan untuk mengakses layanan dapat dipangkas, dan birokrasi yang berlebihan dapat diminimalkan, sehingga menghasilkan penghematan biaya dan waktu bagi pemerintah dan masyarakat.

Ketiga, e-gov juga mempromosikan transparansi dalam pemerintahan dengan memberikan akses yang lebih luas terhadap informasi publik. Melalui portal atau platform e-gov, warga dapat memperoleh informasi tentang kebijakan, anggaran, program, dan keputusan pemerintah yang lebih mudah dan cepat, memungkinkan partisipasi aktif dalam proses pengambilan keputusan.

Keempat, penyelenggara e-gov juga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan. Dengan menyediakan saluran komunikasi dua arah antara pemerintah dan warga, misalnya melalui formulir umpan balik atau forum diskusi online, masyarakat dapat lebih aktif berpartisipasi dalam memberikan masukan atau saran terhadap kebijakan atau program pemerintah.

Kelima, keberlanjutan dan pemeliharaan sistem e-gov adalah aspek penting dalam penyelenggaraan e-gov. Pemerintah perlu melakukan pemeliharaan, peningkatan, dan penyesuaian terus-menerus terhadap infrastruktur teknologi agar tetap relevan, aman, dan responsif terhadap kebutuhan dan perkembangan teknologi yang terus berubah.

Keenam, perlu juga memperhatikan aspek keamanan dalam penyelenggaraan e-gov. Penggunaan teknologi dalam pemerintahan harus dilengkapi dengan perlindungan data yang kuat untuk

mencegah kebocoran informasi sensitif dan serangan siber yang dapat mengganggu sistem.

Terakhir, pentingnya edukasi dan aksesibilitas teknologi bagi masyarakat dalam mengadopsi e-gov. Pemerintah perlu memberikan pelatihan dan dukungan yang memadai agar warga masyarakat dari berbagai latar belakang dapat memanfaatkan layanan e-gov secara efektif.

Penyelenggara e-gov merupakan upaya transformasi pemerintahan menuju penggunaan teknologi untuk memberikan layanan yang lebih baik, efisien, transparan, dan inklusif kepada masyarakat. Dengan pendekatan yang baik, e-gov dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat serta memberikan manfaat yang signifikan bagi seluruh komunitas.

7.2 Tujuan Penyelenggara E-Gov



Gambar 7.2 Tujuan E-Gov

Sumber : <https://www.zevenet.com/>

Tujuan penyelenggaraan *E-Government* (e-gov) meliputi berbagai aspek yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, transparansi, partisipasi masyarakat, dan efektivitas pemerintahan. (Perri 2004; Estevez dan Janowski 2013) Berikut adalah beberapa tujuan utama dari penyelenggaraan e-gov:

1. **Meningkatkan Aksesibilitas Layanan Publik:** Salah satu tujuan utama e-gov adalah memberikan akses yang lebih mudah dan cepat terhadap layanan publik. Dengan platform digital, seperti situs web atau aplikasi seluler, masyarakat dapat mengakses informasi dan layanan pemerintah dari mana saja dan kapan saja.

2. Meningkatkan Efisiensi Administrasi: E-gov bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dalam penyelenggaraan layanan publik dengan menyederhanakan proses administrasi. Adopsi teknologi membantu dalam pengurangan birokrasi, menghemat waktu, dan mengurangi biaya operasional pemerintah.
3. Meningkatkan Transparansi Pemerintahan: Salah satu tujuan kunci dari e-gov adalah meningkatkan transparansi dalam pemerintahan dengan memberikan akses luas terhadap informasi publik. Platform e-gov memungkinkan publik untuk memperoleh informasi tentang kebijakan, anggaran, program, dan keputusan pemerintah.
4. Mendorong Partisipasi Masyarakat: Penyelenggaraan e-gov juga bertujuan untuk mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Melalui saluran komunikasi dua arah yang disediakan oleh e-gov, seperti formulir umpan balik atau forum diskusi online, masyarakat dapat memberikan masukan atau saran terhadap kebijakan atau program pemerintah.
5. Peningkatan Keamanan Data: Tujuan penting lainnya dari e-gov adalah memastikan keamanan data. Penggunaan teknologi dalam penyelenggaraan layanan publik harus disertai dengan langkah-langkah keamanan yang kuat untuk melindungi informasi sensitif dari kebocoran atau serangan siber.
6. Pengembangan Sistem yang Berkelanjutan: E-gov juga bertujuan untuk membangun sistem yang berkelanjutan dengan melakukan pemeliharaan, peningkatan, dan penyesuaian terus-menerus terhadap infrastruktur teknologi untuk menjaga relevansi dan responsivitas terhadap perkembangan teknologi.
7. Edukasi dan Dukungan Teknologi: Pentingnya memberikan edukasi dan dukungan teknologi kepada masyarakat agar mereka dapat memanfaatkan layanan e-gov dengan baik. Pemerintah perlu memberikan pelatihan dan dukungan yang memadai agar masyarakat dari berbagai latar belakang dapat menggunakan layanan e-gov secara efektif.

8. Peningkatan Keterlibatan dan Keterhubungan Antarinstansi: E-gov bertujuan untuk meningkatkan keterlibatan dan keterhubungan antara berbagai instansi pemerintah. Dengan penggunaan teknologi, berbagai departemen atau unit pemerintah dapat lebih mudah berkolaborasi, berbagi informasi, dan bekerja sama dalam menyelenggarakan layanan yang lebih terintegrasi.
9. Inklusivitas dan Aksesibilitas Universal: Salah satu fokus penting dari e-gov adalah memastikan inklusivitas dalam pelayanan publik. Hal ini mencakup memastikan bahwa layanan-layanan tersebut dapat diakses oleh semua orang, termasuk mereka yang berkebutuhan khusus atau memiliki akses terbatas terhadap teknologi. Pendekatan desain yang inklusif memastikan tidak ada yang tertinggal dari manfaat e-gov.
10. Pengurangan Kesenjangan Digital: E-gov bertujuan untuk mengurangi kesenjangan digital antara masyarakat yang memiliki akses teknologi dan yang tidak. Melalui program-program edukasi, subsidi akses teknologi, atau penyediaan layanan yang mudah diakses, e-gov berupaya untuk memastikan bahwa manfaat teknologi dapat dinikmati secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat.
11. Mendorong Inovasi dalam Layanan Publik: Salah satu tujuan lain dari e-gov adalah untuk mendorong inovasi dalam penyelenggaraan layanan publik. Dengan terus mengembangkan dan memperbaiki sistem e-gov, pemerintah dapat menghadirkan solusi-solusi baru dan lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.
12. Peningkatan Responsivitas Terhadap Kebutuhan Masyarakat: E-gov bertujuan untuk lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan memanfaatkan data dan umpan balik dari pengguna, pemerintah dapat menyesuaikan dan meningkatkan layanan-layanan yang disediakan untuk lebih memenuhi kebutuhan aktual masyarakat.
13. Penguatan Demokrasi Elektronik: E-gov juga berkontribusi pada penguatan demokrasi elektronik, memungkinkan partisipasi yang lebih luas dari warga dalam proses

pengambilan keputusan. Melalui platform e-gov, masyarakat dapat memberikan masukan, menyampaikan aspirasi, dan terlibat secara langsung dalam proses-proses demokratis.

Melalui pencapaian tujuan-tujuan ini, penyelenggaraan e-gov diharapkan dapat menciptakan lingkungan pemerintahan yang lebih terbuka, inklusif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat secara keseluruhan.

7.3 Tantangan Penyelenggara E-Gov



Gambar 7.3 Penyelenggara E-Gov

Sumber : <https://www.jmc.co.id/>

Penyelenggaraan *E-Government* (e-gov) tidaklah terlepas dari beberapa tantangan yang perlu diatasi agar implementasinya berhasil dan efektif. Beberapa tantangan kunci meliputi: (Perri 2004; Estevez dan Janowski 2013)

1. Kesenjangan Digital: Salah satu tantangan utama adalah kesenjangan digital, di mana ada perbedaan akses,

keterampilan, dan pemahaman teknologi antara individu, kelompok, atau wilayah. Masyarakat yang kurang memiliki akses atau keterampilan dalam menggunakan teknologi mungkin kesulitan mengakses atau memanfaatkan layanan e-gov.

2. Keamanan dan Privasi Data: Masalah keamanan dan privasi data merupakan tantangan serius dalam penyelenggaraan e-gov. Pengelolaan data yang tidak aman dapat mengakibatkan risiko kebocoran informasi pribadi atau penyalahgunaan data oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.
3. Pembaruan Infrastruktur Teknologi yang Tidak Merata: Tantangan terkait infrastruktur teknologi yang tidak merata di berbagai wilayah atau negara. Sebagian daerah mungkin memiliki akses terbatas terhadap infrastruktur yang diperlukan untuk mendukung layanan e-gov yang efektif.
4. Tingkat Penerimaan dan Kesiapan Masyarakat: Implementasi e-gov sering kali bergantung pada penerimaan dan kesiapan masyarakat untuk menggunakan layanan yang ditawarkan. Masyarakat mungkin memiliki keraguan terhadap keamanan, kemudahan penggunaan, atau nilai tambah yang diberikan oleh layanan e-gov.
5. Biaya Implementasi dan Pemeliharaan: Pengeluaran awal untuk mengembangkan sistem e-gov dan biaya pemeliharaan serta peningkatan sistem di masa depan dapat menjadi tantangan bagi banyak pemerintah, terutama bagi negara atau wilayah dengan anggaran terbatas.
6. Keterlibatan dan Kolaborasi Antarinstansi: Kerja sama dan kolaborasi antarinstansi dalam menyediakan layanan e-gov sering kali menjadi tantangan, terutama karena adanya silo informasi dan kebijakan yang sulit diintegrasikan.
7. Perubahan Budaya dan Sistem Birokrasi: Tantangan dalam mengubah budaya dan sistem birokrasi yang sudah mapan menjadi lebih responsif, terbuka, dan cepat dalam mengadopsi teknologi baru dan proses kerja yang lebih efisien.
8. Peraturan dan Kebijakan yang Tidak Sinkron: Peraturan yang tidak sinkron atau kurangnya kerangka regulasi yang jelas untuk e-gov dapat menjadi hambatan dalam implementasinya.

9. Ketergantungan pada Teknologi Tertentu: Adopsi teknologi tertentu dalam e-gov dapat menyebabkan ketergantungan pada platform atau infrastruktur tertentu. Hal ini dapat menghambat fleksibilitas dan menghadirkan risiko jika teknologi yang digunakan menjadi usang atau tidak lagi mendukung kebutuhan yang berkembang.
10. Kekurangan Sumber Daya Manusia yang Terlatih: Kurangnya sumber daya manusia yang terlatih dalam pengelolaan, pengembangan, dan pemeliharaan teknologi dapat menjadi hambatan dalam efektivitas implementasi e-gov. Pelatihan yang memadai bagi staf pemerintah dan spesialis teknologi menjadi krusial untuk kesuksesan jangka panjang.
11. Tantangan Hukum dan Etika dalam Penggunaan Data: Pengumpulan, penyimpanan, dan penggunaan data dalam e-gov menghadapi tantangan hukum dan etika yang kompleks, terutama terkait dengan privasi, pengawasan, dan penanganan data sensitif.
12. Resistensi terhadap Perubahan: Tantangan psikologis dan budaya seperti resistensi terhadap perubahan juga dapat menjadi penghambat dalam mengadopsi e-gov. Beberapa individu atau kelompok mungkin enggan meninggalkan cara kerja yang sudah familiar atau merasa takut akan kehilangan kontrol.
13. Kesesuaian dengan Kebutuhan Spesifik Pengguna: Menyesuaikan layanan e-gov dengan kebutuhan spesifik berbagai kelompok pengguna (seperti kelompok lanjut usia, difabel, atau komunitas tertentu) memerlukan desain yang inklusif agar layanan tersebut dapat diakses dan dimanfaatkan dengan baik oleh semua orang.
14. Risiko Keamanan Siber yang Terus Berkembang: Ancaman siber yang terus berkembang menjadi tantangan utama dalam memastikan keamanan sistem e-gov. Perlu adanya upaya yang berkelanjutan untuk memperkuat sistem keamanan, mencegah serangan siber, dan menghadapi ancaman yang mungkin timbul di masa depan.

15. Pengukuran Kinerja dan Evaluasi: Tantangan dalam mengukur kinerja e-gov dan mengevaluasi dampaknya terhadap efisiensi, efektivitas, dan kepuasan pengguna memerlukan sistem evaluasi yang baik agar dapat terus ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
16. Aksesibilitas terhadap Internet dan Infrastruktur Digital: Ketersediaan akses internet yang merata dan infrastruktur digital yang memadai di seluruh wilayah menjadi kunci dalam menjaga inklusivitas e-gov.

Mengatasi tantangan-tantangan ini memerlukan komitmen yang kuat dari berbagai pihak, termasuk pemerintah, sektor swasta, akademisi, dan masyarakat umum. Dengan pendekatan yang holistik dan terpadu, e-gov dapat mengatasi hambatan-hambatan ini dan memberikan manfaat yang signifikan bagi pelayanan publik dan masyarakat secara keseluruhan.

7.4 Keuntungan Penyelenggara E-Gov



Gambar 7.4 Keuntungan E-Gov
Sumber : <https://www.digitalmaturity.id/>

Penyelenggaraan *E-Government* (e-gov) memberikan berbagai keuntungan bagi pemerintah, masyarakat, dan berbagai pihak terkait. Berikut adalah beberapa keuntungan utama dari implementasi e-gov: (Estevez dan Janowski 2013)

1. **Aksesibilitas dan Kemudahan Akses Layanan:** E-gov memberikan akses yang lebih mudah dan cepat terhadap layanan publik. Masyarakat dapat mengakses informasi dan melakukan transaksi dengan pemerintah dari mana saja dan kapan saja, tanpa harus datang ke kantor pemerintah.
2. **Efisiensi dan Penghematan Biaya:** Implementasi e-gov dapat mengurangi birokrasi dan mempercepat proses administrasi. Hal ini mengarah pada efisiensi operasional dan penghematan biaya baik bagi pemerintah maupun masyarakat. Penggunaan sistem digital mengurangi ketergantungan pada proses manual yang memakan waktu dan biaya.
3. **Peningkatan Transparansi Pemerintahan:** E-gov memungkinkan akses yang lebih luas terhadap informasi publik. Masyarakat dapat mengakses data, kebijakan, anggaran, dan keputusan pemerintah dengan lebih mudah, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah.
4. **Partisipasi Masyarakat yang Lebih Aktif:** Dengan saluran komunikasi dua arah yang disediakan oleh e-gov, masyarakat dapat lebih aktif berpartisipasi dalam memberikan masukan, menyampaikan aspirasi, atau mengajukan saran terkait kebijakan atau layanan pemerintah.
5. **Peningkatan Kualitas Layanan Publik:** E-gov memungkinkan pemerintah menyediakan layanan yang lebih responsif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Ini dapat meningkatkan kualitas layanan publik secara keseluruhan.
6. **Keterbukaan Data untuk Inovasi:** Data yang tersedia dalam sistem e-gov dapat dimanfaatkan untuk inovasi lebih lanjut. Penggunaan data dapat membantu dalam analisis kebutuhan masyarakat, pengembangan kebijakan yang lebih baik, dan perencanaan strategis.

7. Kesetaraan dan Inklusivitas: E-gov membantu dalam mengurangi kesenjangan digital dengan memberikan akses yang merata terhadap layanan publik. Ini dapat meningkatkan kesetaraan akses terhadap informasi dan layanan bagi berbagai lapisan masyarakat.
8. Fleksibilitas dan Kemudahan Pengelolaan Informasi: Penggunaan platform digital memberikan fleksibilitas dalam pengelolaan informasi dan data pemerintah. Hal ini memudahkan penyimpanan, analisis, dan penggunaan data untuk tujuan-tujuan administratif dan kebijakan.
9. Peningkatan Efektivitas Pengambilan Keputusan: E-gov menyediakan data yang lebih akurat dan terukur, membantu pemerintah dalam pengambilan keputusan yang lebih tepat dan berbasis bukti.
10. Peningkatan Citra dan Kepuasan Masyarakat: Implementasi e-gov yang sukses dapat meningkatkan citra pemerintah dalam hal pelayanan publik yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.
11. Peningkatan Efisiensi Administrasi: E-gov membantu dalam mempercepat proses administrasi pemerintah. Penggunaan sistem digital untuk manajemen data, formulir online, dan proses otomatisasi dapat mengurangi waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk proses administratif.
12. Pemantauan dan Evaluasi yang Lebih Baik: Sistem e-gov memungkinkan pemantauan yang lebih baik terhadap kinerja pemerintah dan layanan publik yang disediakan. Ini memungkinkan evaluasi yang lebih akurat terhadap capaian serta efektivitas dari program-program yang dijalankan.
13. Peningkatan Daya Saing Wilayah atau Negara: Negara atau wilayah yang menerapkan e-gov dengan baik cenderung menjadi lebih menarik bagi investasi dan pengembangan ekonomi karena kemudahan dalam berbisnis, lingkungan yang transparan, dan layanan publik yang efisien.
14. Kemudahan Akses bagi Bisnis dan Pengusaha: Layanan e-gov juga memberikan kemudahan bagi sektor bisnis. Dengan adanya akses yang mudah ke informasi dan layanan publik,

bisnis dapat memperoleh lisensi, melakukan transaksi, atau mengakses informasi penting dengan lebih efisien.

15. Pengurangan Dampak Lingkungan: Penyelenggaraan e-gov dengan efektif dapat mengurangi dampak lingkungan karena penggunaan teknologi digital mengurangi kebutuhan akan kertas, proses manual yang berbasis kertas, serta mobilitas fisik untuk mengakses layanan.
16. Mendorong Inovasi dan Pengembangan Teknologi Baru: E-gov menjadi platform bagi inovasi teknologi. Melalui penggunaan teknologi canggih, seperti kecerdasan buatan (AI) atau analisis data, e-gov dapat menjadi katalisator bagi pengembangan teknologi baru yang dapat digunakan dalam berbagai bidang.
17. Pembangunan Masyarakat Berbasis Teknologi: Dengan mengadopsi e-gov, masyarakat menjadi terbiasa dengan teknologi. Hal ini dapat meningkatkan literasi digital dan kemampuan teknologi masyarakat secara keseluruhan.
18. Peningkatan Responsif Terhadap Bencana atau Krisis: Sistem e-gov dapat membantu pemerintah dalam memberikan respons yang cepat dan terkoordinasi dalam mengatasi bencana atau krisis, termasuk penyediaan informasi terkait ketersediaan layanan darurat.

Penerapan *E-Government* yang berhasil membawa manfaat besar dalam transformasi pemerintahan, memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, dan memperkuat daya saing sebuah wilayah atau negara di era digital saat ini.

7.5 Kerugian Penyelenggara E-Gov



Gambar 7.5 Kerugian E-Gov

Sumber : <https://www.pngwing.com/>

Meskipun memiliki banyak keuntungan, implementasi *E-Government* (e-gov) juga dapat dihadapkan pada beberapa kerugian dan tantangan. Berikut adalah beberapa kerugian yang mungkin terjadi dalam penyelenggaraan e-gov: (Estevez dan Janowski 2013)

1. Kesenjangan Digital yang Diperdalam: Meskipun e-gov bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas layanan, ada risiko bahwa kesenjangan digital akan semakin diperdalam. Masyarakat yang tidak memiliki akses atau keterampilan dalam penggunaan teknologi mungkin terpinggirkan dan kesulitan mengakses layanan yang ditawarkan secara online.
2. Masalah Keamanan dan Privasi Data: Salah satu risiko utama adalah keamanan data yang rentan terhadap serangan siber. Penyalahgunaan atau kebocoran data pribadi dapat terjadi dan dapat merusak kepercayaan masyarakat terhadap sistem e-gov.
3. Ketergantungan pada Teknologi: Ketergantungan pada sistem teknologi dapat menjadi kerentanan ketika terjadi gangguan atau kegagalan sistem. Ketika layanan-layanan krusial berbasis teknologi mengalami masalah, itu bisa berdampak besar terhadap layanan publik.

4. Kurangnya Akses untuk Kelompok Rentan: Meskipun tujuannya adalah inklusivitas, implementasi e-gov dapat mengabaikan kelompok-kelompok rentan seperti lansia, difabel, atau mereka yang tinggal di daerah terpencil. Hal ini dapat meningkatkan kesenjangan aksesibilitas terhadap layanan publik.
5. Biaya Implementasi dan Pemeliharaan: Implementasi awal dan pemeliharaan sistem e-gov membutuhkan investasi besar. Biaya operasional, pemeliharaan, dan pengembangan sistem juga dapat menjadi beban berkelanjutan bagi pemerintah.
6. Kesulitan dalam Mengubah Budaya Birokrasi: E-gov seringkali memerlukan perubahan budaya dan sistem birokrasi yang sudah ada. Tantangan dalam mengubah kebiasaan atau proses kerja yang sudah mapan dalam pemerintahan bisa menjadi hambatan.
7. Resistensi terhadap Penggunaan Teknologi: Beberapa segmen masyarakat atau bahkan staf pemerintah mungkin merasa enggan atau tidak nyaman dalam mengadopsi teknologi baru. Resistensi terhadap perubahan atau penggunaan teknologi bisa menghambat adopsi e-gov.
8. Kurangnya Regulasi dan Kebijakan yang Tepat: Kekurangan regulasi dan kebijakan yang tepat terkait penggunaan teknologi dalam pemerintahan dapat menyebabkan kebingungan atau keraguan dalam implementasi e-gov.
9. Kerentanan Terhadap Serangan Siber: Ancaman serangan siber semakin meningkat dan dapat mengakibatkan gangguan serius terhadap layanan-layanan pemerintah yang berbasis online.
10. Kesalahan atau Kegagalan Sistem: Terdapat risiko kesalahan teknis atau kegagalan sistem yang dapat mengganggu layanan yang diberikan, sehingga mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap e-gov.
11. Tingkat Ketidakmerataan dan Keberagaman Akses Internet: Ketidakmerataan akses internet dan infrastruktur digital yang tidak merata di berbagai wilayah atau negara bisa menjadi hambatan dalam keberhasilan e-gov. Wilayah-wilayah

pedesaan atau terpencil mungkin menghadapi kesulitan dalam mendapatkan akses yang memadai.

12. Kompleksitas Proses Migrasi ke E-Gov: Migrasi dari sistem konvensional ke sistem e-gov bisa menjadi proses yang kompleks dan memakan waktu. Integritas data yang sudah ada, kebutuhan akan pelatihan staf, dan penyesuaian sistem yang ada merupakan tantangan yang harus diatasi.
13. Ketergantungan terhadap Pihak Ketiga: Dalam beberapa kasus, pemerintah mengandalkan perusahaan swasta untuk menyediakan layanan teknologi atau infrastruktur, sehingga memunculkan ketergantungan yang berisiko terhadap pihak ketiga.
14. Perubahan Kebijakan dan Peraturan yang Lambat: Adopsi kebijakan dan regulasi baru yang diperlukan untuk mendukung e-gov bisa terhambat oleh proses birokrasi yang lambat atau kelemahan dalam mengikuti perkembangan teknologi yang cepat.
15. Tantangan dalam Pengelolaan Data Besar (Big Data): Penerapan e-gov seringkali berdampak pada peningkatan volume data yang harus dikelola. Pengelolaan dan analisis data yang efektif memerlukan keahlian khusus serta infrastruktur yang sesuai.
16. Potensi Terjadinya Kesenjangan Generasi: Perbedaan penerimaan teknologi antara generasi yang lebih tua dan yang lebih muda bisa menyebabkan kesenjangan penggunaan layanan e-gov. Generasi yang lebih tua mungkin kurang terbiasa atau tidak nyaman menggunakan teknologi digital.
17. Tantangan dalam Penggunaan Bahasa dan Budaya yang Berbeda: Implementasi e-gov dalam lingkungan multibahasa dan multibudaya memerlukan penyesuaian yang cermat dalam penyediaan layanan dan informasi yang dapat diakses oleh berbagai kelompok masyarakat.
18. Isu Keselamatan Jangka Panjang Data: Data yang terus disimpan dalam sistem e-gov memunculkan pertanyaan tentang keamanan jangka panjang data dan bagaimana

menjaga integritas data tersebut dalam jangka waktu yang panjang.

Pemahaman atas potensi kerugian dan tantangan ini menjadi penting dalam perencanaan, implementasi, dan pengelolaan *E-Government*. Dengan pendekatan yang hati-hati, pemecahan masalah yang tepat, serta mitigasi risiko yang efektif, banyak dari kerugian ini dapat diatasi atau diminimalkan.

7.6 Implementasi E-Gov di Indonesia



Gambar 7.6 Implementasi E-Gov di Indonesia
Sumber : <https://www.setabasri.com/>

Di Indonesia, pemerintah telah melaksanakan berbagai inisiatif dan program *E-Government* (e-gov) untuk meningkatkan layanan publik dan meningkatkan efisiensi administrasi. Berikut adalah beberapa contoh implementasi *E-Government* di Indonesia: (Masyhur 2017)

1. Layanan Sistem Administrasi Kependudukan (e-KTP): Salah satu implementasi e-gov yang sukses adalah penggunaan e-KTP (Kartu Tanda Penduduk elektronik). Sistem ini memanfaatkan teknologi untuk mengelola data penduduk secara terpusat, memungkinkan pencatatan dan pengeluaran KTP elektronik secara lebih efisien dan akurat.
2. Pembayaran Pajak Online (e-Tax): Pemerintah Indonesia mengembangkan sistem e-Tax yang memungkinkan warga negara untuk melakukan pembayaran pajak secara online. Melalui platform ini, warga dapat membayar pajak dengan lebih mudah, mengurangi proses manual, dan meningkatkan keterbukaan dalam administrasi pajak.
3. Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP): SIPP merupakan platform yang memungkinkan akses terpadu terhadap informasi dan layanan publik. Melalui SIPP, warga dapat mengakses berbagai informasi tentang program pemerintah, syarat-syarat layanan publik, dan memperoleh berbagai layanan secara online.
4. SIM Keliling Online: Pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) secara online telah diperkenalkan di beberapa wilayah di Indonesia. Ini memungkinkan warga untuk melakukan perpanjangan SIM mereka secara online tanpa harus datang ke kantor polisi.
5. Sistem Informasi Perencanaan Pembangunan Daerah (SIPPD): SIPPD adalah sistem yang memungkinkan perencanaan, penganggaran, dan pelaporan pembangunan daerah secara online. Sistem ini membantu pemerintah daerah dalam mengelola informasi terkait proyek pembangunan secara lebih efisien.
6. Layanan Kesehatan Online: Beberapa rumah sakit dan klinik di Indonesia telah mengimplementasikan layanan kesehatan online. Ini memungkinkan pasien untuk membuat janji temu

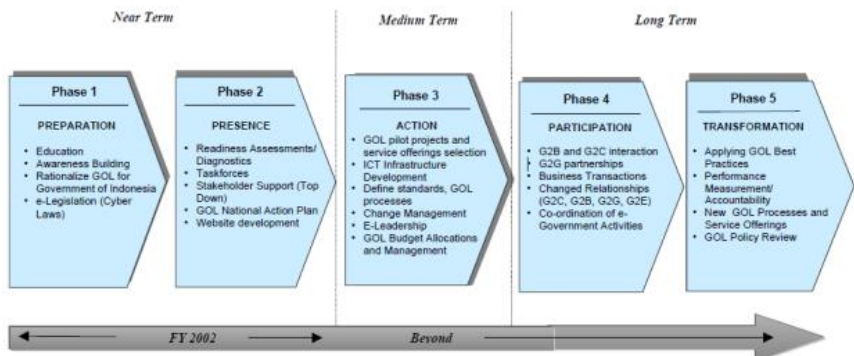
- online, mengakses rekam medis mereka, dan bahkan melakukan konsultasi dengan dokter secara daring.
7. Sistem Informasi Pengadaan Barang/Jasa (SIPBJ): Pemerintah telah mengembangkan platform SIPBJ yang memungkinkan proses pengadaan barang dan jasa pemerintah dilakukan secara elektronik. Ini bertujuan untuk meningkatkan transparansi, mengurangi korupsi, dan mempercepat proses pengadaan.
 8. Layanan Perizinan Online (*Online Single Submission* - OSS): OSS adalah platform yang memungkinkan pengusaha untuk mengurus perizinan usaha secara online. Melalui OSS, pengusaha dapat mengajukan dan memperoleh izin usaha secara lebih cepat dan efisien.
 9. Layanan Surat Elektronik (e-Mail) Pemerintah: Banyak instansi pemerintah di Indonesia mulai mengadopsi surat elektronik sebagai alat komunikasi resmi. Penggunaan e-mail pemerintah membantu dalam mempercepat komunikasi internal maupun eksternal, mengurangi penggunaan kertas, serta memfasilitasi proses administrasi yang lebih efisien.
 10. Pengaduan dan Layanan Aspirasi Online: Pemerintah telah menyediakan platform untuk pengaduan dan layanan aspirasi masyarakat secara online. Ini memungkinkan masyarakat untuk melaporkan masalah atau memberikan masukan kepada pemerintah secara langsung melalui platform yang disediakan.
 11. Sistem Informasi Keuangan Negara (Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara-SPAN): SPAN merupakan sistem pengelolaan keuangan negara yang mencakup perencanaan, penganggaran, pembayaran, dan pelaporan secara online. Sistem ini membantu dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas keuangan pemerintah.
 12. Pelayanan Administrasi Sipil (ASN) Online: Beberapa layanan administrasi untuk pegawai negeri sipil (ASN) telah diintegrasikan ke dalam platform online. Ini termasuk pengelolaan absensi, pengajuan cuti, dan layanan administrasi lainnya untuk meningkatkan efisiensi manajemen kepegawaian.

13. Sistem Informasi Geografis (SIG) untuk Pemetaan Wilayah: Penggunaan SIG telah diterapkan untuk pemetaan wilayah secara digital. SIG membantu dalam pemetaan yang lebih akurat, pengelolaan sumber daya alam, dan perencanaan pembangunan di berbagai wilayah.
14. Layanan Pemerintah Digital untuk Edukasi (Pendidikan): Pemerintah juga menghadirkan layanan digital dalam sektor pendidikan, termasuk platform pembelajaran online, distribusi bahan ajar digital, dan sistem administrasi sekolah secara online.
15. Penggunaan Media Sosial untuk Komunikasi Pemerintah: Banyak instansi pemerintah menggunakan media sosial sebagai alat komunikasi untuk menyampaikan informasi, edukasi, dan interaksi langsung dengan masyarakat.

Pengembangan *E-Government* di Indonesia masih terus berlangsung, dan banyak inisiatif sedang diupayakan untuk memperluas cakupan layanan dan meningkatkan efisiensi serta kualitas layanan publik yang ditawarkan kepada masyarakat.

7.7 Perkembangan E-Gov di Indonesia

Indonesia's Roadmap to e-Government



Gambar 7.7 Perkembangan E-Gov di Indonesia
 Sumber : <https://opyaroffah.wordpress.com/>

Pada dekade terakhir, Indonesia telah mengalami perkembangan yang signifikan dalam penerapan *E-Government* (e-gov). Beberapa langkah telah diambil untuk meningkatkan aksesibilitas layanan publik dan meningkatkan efisiensi administratif. Berikut adalah beberapa perkembangan utama e-gov di Indonesia: (Masyhur 2017)

1. Peningkatan Aksesibilitas Layanan: Pemerintah telah berupaya memperluas akses layanan publik secara daring. Inisiatif seperti layanan perizinan online (OSS), pelayanan administrasi kependudukan (e-KTP), dan sistem perpajakan elektronik (e-Tax) adalah contoh pengembangan layanan-layanan publik yang dapat diakses secara online.
2. Pengembangan Infrastruktur Digital: Perkembangan infrastruktur digital menjadi prioritas untuk mendukung implementasi e-gov. Peningkatan akses internet di wilayah pedesaan, pengembangan jaringan telekomunikasi, serta peningkatan penetrasi teknologi informasi telah menjadi fokus pemerintah.
3. Penggunaan Aplikasi dan Platform Digital: Pemerintah telah menghadirkan berbagai aplikasi dan platform digital untuk memfasilitasi layanan publik, seperti Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP), layanan kesehatan online, aplikasi pendidikan, dan platform pengaduan masyarakat.
4. Pembangunan Sistem Terpadu: Upaya terus dilakukan untuk mengintegrasikan berbagai sistem administrasi pemerintah dalam satu platform terpadu. Hal ini memungkinkan pengelolaan data yang lebih efisien dan terintegrasi antara berbagai instansi pemerintah.
5. Penggunaan Teknologi untuk Pengawasan dan Transparansi: Penggunaan teknologi juga telah ditingkatkan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Sistem Informasi Keuangan Negara (SPAN) adalah contoh penggunaan teknologi untuk pengelolaan keuangan yang lebih terbuka dan transparan.

6. Peningkatan Literasi Digital dan Inklusi: Upaya telah dilakukan untuk meningkatkan literasi digital di kalangan masyarakat, termasuk pelatihan dan program-program edukasi. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat dapat memanfaatkan layanan e-gov dengan baik.
7. Penggunaan Media Sosial dan Komunikasi Online: Instansi pemerintah telah aktif menggunakan media sosial sebagai alat komunikasi untuk menyampaikan informasi, mengedukasi, serta berinteraksi secara langsung dengan masyarakat.
8. *E-Government* sebagai Bagian dari Transformasi Digital Nasional: E-gov merupakan salah satu komponen penting dari strategi Transformasi Digital Indonesia (TDI) yang bertujuan untuk meningkatkan pemanfaatan teknologi digital di semua sektor, termasuk pemerintahan.
9. Fokus pada Inovasi Teknologi: Pemerintah terus berupaya untuk mendorong inovasi teknologi dalam implementasi e-gov. Pengembangan teknologi seperti kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence/AI*), *Internet of Things* (IoT), dan *big data* menjadi fokus untuk meningkatkan efisiensi layanan publik.
10. Perkembangan Layanan Digital untuk Bisnis dan Usaha: Selain layanan publik, e-gov juga mulai fokus pada layanan bagi pelaku bisnis dan industri. Perkembangan platform seperti *Online Single Submission* (OSS) dan sistem perizinan online merupakan upaya untuk mempermudah proses bisnis di Indonesia.
11. Kolaborasi antara Pemerintah dan Swasta: Pemerintah telah aktif menggalang kerjasama dengan sektor swasta dalam pengembangan e-gov. Kemitraan ini mendorong penyediaan layanan-layanan yang lebih inovatif dan memperluas cakupan e-gov di berbagai sektor.
12. Pengembangan Sistem Pembayaran Digital: Adopsi sistem pembayaran digital semakin diperluas. Program-program seperti pembayaran pajak, retribusi, atau layanan publik lainnya semakin terintegrasi dengan sistem pembayaran elektronik untuk memudahkan transaksi masyarakat.
13. *E-Government* sebagai Motor Transformasi Digital Masyarakat: E-gov juga berperan sebagai motor untuk mendorong

transformasi digital di kalangan masyarakat. Program-program edukasi, pelatihan, dan akses informasi digital terus dikembangkan untuk meningkatkan literasi dan keterampilan digital.

14. Penggunaan Teknologi untuk Penanganan Darurat dan Bencana: Teknologi e-gov juga mulai digunakan dalam penanganan darurat dan bencana. Platform digital membantu dalam penyebaran informasi, koordinasi bantuan, dan tanggap cepat dalam situasi darurat.
15. Pengembangan *E-Government* Berbasis Wilayah: Pemerintah daerah di Indonesia juga mengambil langkah-langkah untuk mengembangkan e-gov yang berfokus pada kebutuhan lokal. Inisiatif-inisiatif ini membawa perubahan signifikan dalam pelayanan publik di tingkat lokal.
16. Penggunaan Teknologi dalam Sektor Kesehatan dan Kesejahteraan: E-gov juga memainkan peran penting dalam pengembangan layanan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat. Aplikasi dan sistem online membantu dalam pelaporan data kesehatan, distribusi obat, dan pemantauan kesehatan masyarakat.
17. Pengembangan Sistem Voting Online (E-Voting): Ada upaya untuk mengembangkan sistem voting online guna memfasilitasi proses pemilihan umum yang lebih efisien dan inklusif di masa depan.

Perkembangan *E-Government* di Indonesia terus mengalami pertumbuhan dan perlu diikuti dengan upaya-upaya berkelanjutan untuk meningkatkan ketersediaan layanan, keamanan data, aksesibilitas, dan inklusivitas bagi seluruh lapisan masyarakat.

7.8 Tugas Penyelenggara E-Gov di Indonesia



Gambar 7.8 Tugas Penyelenggara E-Gov di Indonesia

Sumber : <https://binus.ac.id/>

Tugas penyelenggara *E-Government* (e-gov) di Indonesia melibatkan berbagai aspek yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik, transparansi, efisiensi, dan aksesibilitas bagi masyarakat. Beberapa tugas utama dari penyelenggara e-gov di Indonesia termasuk: (Masyhur 2017)

1. Mengembangkan dan Menerapkan Kebijakan *E-Government*: Menyusun kebijakan, pedoman, dan regulasi terkait implementasi dan pengembangan e-gov. Hal ini meliputi penetapan standar, strategi, rencana, dan arah pengembangan e-gov sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan kemajuan teknologi.
2. Membangun Infrastruktur dan Sistem *E-Government*: Membangun infrastruktur teknologi informasi yang mampu mendukung implementasi e-gov, seperti pengembangan platform online, database terpusat, sistem keamanan yang kuat, serta memastikan ketersediaan akses internet yang merata di berbagai wilayah.
3. Menyediakan dan Meningkatkan Layanan Publik Online: Menghadirkan layanan publik yang dapat diakses secara online,

seperti perizinan, administrasi kependudukan, pembayaran pajak, layanan kesehatan, pendidikan, dan layanan lainnya yang memungkinkan masyarakat untuk berinteraksi dengan pemerintah melalui platform digital.

4. **Mengelola dan Melindungi Data:** Bertanggung jawab atas pengelolaan dan perlindungan data pribadi dan sensitif masyarakat yang disimpan dalam sistem e-gov. Menjaga keamanan data dan memastikan privasi informasi menjadi tanggung jawab utama dalam penyelenggaraan e-gov.
5. **Mendorong Literasi Digital dan Inklusivitas:** Memberikan edukasi, pelatihan, dan dukungan untuk meningkatkan literasi digital di kalangan masyarakat. Upaya untuk memastikan bahwa semua lapisan masyarakat dapat mengakses dan menggunakan layanan e-gov dengan baik dan tanpa kesulitan.
6. **Memastikan Transparansi dan Akuntabilitas:** Menjamin transparansi dalam proses pemerintahan dan keputusan publik. Memastikan bahwa informasi terkait kebijakan, anggaran, dan keputusan pemerintah dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat.
7. **Pengembangan Inovasi Teknologi:** Mendorong penggunaan teknologi inovatif seperti kecerdasan buatan (AI), big data, atau teknologi lainnya untuk meningkatkan efisiensi layanan dan memperluas cakupan e-gov ke berbagai sektor pemerintahan.
8. **Monitoring, Evaluasi, dan Perbaikan Sistem *E-Government*:** Melakukan evaluasi terus-menerus terhadap kinerja sistem e-gov, termasuk pemantauan keamanan, efektivitas layanan, serta mendengarkan umpan balik masyarakat untuk memperbaiki layanan yang disediakan.
9. **Penguatan Keamanan Siber dan Perlindungan Data:** Meningkatkan sistem keamanan siber dalam menjaga data pribadi dan sensitif masyarakat dari ancaman siber yang semakin kompleks. Perlindungan data menjadi hal yang krusial dalam era digital ini, dan penyelenggara e-gov harus terus memperbarui strategi keamanan untuk menghadapi ancaman yang berkembang.

10. Pengembangan Kolaborasi Antarlembaga Pemerintah: Menggalang kerjasama antarlembaga pemerintah dalam upaya untuk mengintegrasikan sistem e-gov dan menyediakan layanan-layanan yang lebih terpadu. Kolaborasi ini membantu dalam menyediakan layanan yang lebih komprehensif dan terintegrasi bagi masyarakat.
11. Peningkatan Aksesibilitas dan Inklusivitas: Meneruskan upaya untuk memastikan bahwa layanan e-gov dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan fisik. Upaya seperti pelatihan keterampilan digital dan penyediaan akses yang mudah menjadi bagian penting dari tugas ini.
12. Penggunaan *E-Government* untuk Pembangunan Berkelanjutan: Mengintegrasikan konsep-konsep pembangunan berkelanjutan dalam penyelenggaraan e-gov, termasuk dalam aspek lingkungan, ekonomi, dan sosial. Memastikan bahwa penggunaan teknologi dalam pemerintahan juga berkontribusi pada pembangunan yang berkelanjutan bagi masyarakat.
13. Penyediaan Layanan Berbasis Kecerdasan Buatan (AI) dan Automasi: Memanfaatkan kecerdasan buatan (AI) dan teknologi otomatisasi untuk meningkatkan layanan-layanan e-gov. Penggunaan teknologi canggih ini dapat meningkatkan efisiensi, responsivitas, dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.
14. Adaptasi Terhadap Perkembangan Teknologi Baru: Terus memperbarui sistem e-gov agar dapat mengakomodasi perkembangan teknologi yang terus berubah. Kecepatan perkembangan teknologi memerlukan adaptasi yang cepat dari penyelenggara e-gov untuk memastikan sistem tetap relevan dan efektif.
15. Evaluasi Dampak dan Kepuasan Pengguna: Melakukan evaluasi secara berkala terhadap dampak implementasi e-gov dan mendengarkan umpan balik dari pengguna layanan untuk meningkatkan kualitas dan responsivitas sistem e-gov.

Tugas-tugas tersebut menjadi bagian integral dari penyelenggaraan *E-Government* di Indonesia. Dengan fokus pada

aspek-aspek ini, penyelenggara e-gov diharapkan dapat menjalankan peran mereka secara lebih efektif dan menghasilkan dampak yang positif bagi pelayanan publik dan masyarakat secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Estevez E, Janowski T. 2013. Electronic Governance for Sustainable Development Conceptual *Framework* and state of research. *Gov. Inf. Q.* 30:S94–S109.doi:10.1016/j.giq.2012.11.001.
- Masyhur F. 2017. Penelitian *E-Government* di Indonesia: Studi Literatur Sistematis dari Perspektif Dimensi Pemeringkatan *E-Government* Indonesia (PeGI). *J. IPTEKKOM J. Ilmu Pengetah. Teknol. Inf.* 19(1): 51. doi: 10. 33164/ iptekkom. 19.1.2017.51-62.
- Perri. 2004. *E-Governance: Styles of political judgment in the information age polity.*

BAB 8

FRAMEWORK E-GOVERNANCE

Oleh Melissa Indah Fianty

8.1 *Framework E-Government*

Framework E-Government merujuk pada kerangka konseptual yang digunakan untuk merancang, mengembangkan, dan mengelola sistem dan layanan pemerintah elektronik. Dalam teori terbaru, konsep ini sejalan dengan prinsip-prinsip keberlanjutan, efisiensi, dan inklusivitas. Pertama-tama, dalam merancang sebuah *Framework E-Government*, perlu dipertimbangkan integrasi sistem untuk menciptakan keterpaduan antara berbagai entitas pemerintah. Ini sejalan dengan prinsip keberlanjutan, di mana efisiensi operasional dapat ditingkatkan melalui integrasi yang lebih baik (Banerjee et al., 2015). Selanjutnya, aspek keamanan informasi merupakan elemen utama dalam menjalankan pemerintahan elektronik yang berkelanjutan. *Framework E-Government* harus memasukkan strategi keamanan data yang solid, menerapkan prinsip-prinsip privasi, dan menjaga integritas informasi pemerintah. Dalam konteks keberlanjutan, hal ini juga dapat melibatkan adopsi teknologi hijau untuk mengurangi dampak lingkungan. *Framework E-Government* juga harus memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Hal ini dapat dicapai melalui penerapan model partisipatif yang mendukung transparansi dan inklusivitas. Masyarakat yang terlibat aktif dalam proses pemerintahan elektronik tidak hanya meningkatkan akuntabilitas, tetapi juga mendukung pembangunan

yang berkelanjutan karena melibatkan berbagai pemangku kepentingan.

Terakhir, tahapan implementasi *Framework E-Government* menjadi kunci untuk mencapai keberlanjutan. Melibatkan persiapan awal yang matang, desain dan pengembangan sistem yang cermat, serta tahapan implementasi penuh dan evaluasi, merupakan langkah-langkah yang mendukung perubahan berkelanjutan dan adaptasi terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Dengan memadukan prinsip-prinsip teori terbaru dengan konsep *Framework E-Government*, pemerintahan dapat mencapai efisiensi, keberlanjutan, dan inklusivitas dalam penyelenggaraan layanan dan pengambilan keputusan. Ini menciptakan dasar yang kuat untuk mewujudkan pemerintahan elektronik yang responsif dan berkelanjutan.

8.1.2 Pengantar ke *Framework* dalam *E-Government*

Framework dalam *E-Government* menjadi titik awal untuk memahami landasan konseptual yang mendasari desain dan pelaksanaan pemerintahan elektronik, mencakup konsep-konsep kunci yang memberikan arah pada pengembangan sistem *E-Government*. Pertama-tama, kita dapat merinci definisi dan ruang lingkup *E-Government*. Teori ini membimbing kita dalam memahami bahwa *E-Government* tidak hanya melibatkan penggunaan teknologi informasi dalam operasional pemerintahan, tetapi juga mencakup unsur keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan. Pendekatan ini berakar dalam teori *E-Governance* yang menekankan peran partisipatif dalam pelayanan publik.

Selanjutnya, pendahuluan menggali evolusi *E-Government* dari perspektif teori transformasi digital. Ini memberikan pandangan tentang bagaimana pemerintahan telah berkembang dari sistem konvensional ke sistem yang didukung oleh teknologi informasi. Teori ini menggarisbawahi dampak perubahan ini pada efisiensi, aksesibilitas, dan responsivitas pemerintahan terhadap kebutuhan masyarakat.

Framework dalam *E-Government* juga melibatkan komponen-komponen kunci, seperti infrastruktur teknologi informasi dan keamanan informasi. Dalam konteks teori, infrastruktur dianggap sebagai fondasi yang mendukung operasional *E-Government*, sementara keamanan informasi melibatkan penggunaan konsep keamanan siber untuk melindungi integritas data dan layanan publik dari ancaman yang ada. Teori ini memberikan pandangan holistik tentang bagaimana teknologi dan keamanan bekerja bersama dalam mendukung pemerintahan elektronik yang handal dan aman.

Terakhir, *Framework* dalam *E-Government* menyinggung model partisipasi masyarakat yang mencerminkan teori partisipasi dan keterlibatan masyarakat. Pemerintahan elektronik yang berhasil memerlukan keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Dengan memahami teori partisipasi, pendahuluan ini memberikan landasan bagi pembaca untuk memahami bagaimana *Framework E-Government* dapat menciptakan ruang untuk partisipasi masyarakat yang efektif.

➤ Definisi dan Ruang Lingkup *Framework* dalam *E-Government*

Definisi dan ruang lingkup *Framework* dalam *E-Government* memainkan peran kunci dalam membimbing perancangan dan implementasi sistem pemerintahan elektronik. Secara teoritis, *Framework E-Government* merujuk pada kerangka konseptual yang mencakup unsur-unsur teknologi informasi, kebijakan, dan prosedur yang membentuk dasar operasional pemerintahan berbasis elektronik. Definisi ini memberikan pemahaman tentang konsep tersebut sebagai suatu sistem yang merangkum pendekatan dan prinsip-prinsip yang digunakan untuk membentuk dan menyelenggarakan layanan pemerintahan yang berbasis teknologi (Nasser et al., 2022).

Ruang lingkup *Framework E-Government* membahas batasan dan cakupan penerapan tersebut dalam konteks transformasi digital pemerintahan. Ini tidak hanya terbatas pada implementasi teknologi informasi semata, melainkan juga melibatkan aspek kebijakan, perubahan budaya, dan pemberdayaan masyarakat. Secara teoritis, ruang lingkup ini mencerminkan pandangan bahwa *Framework E-Government* melibatkan lebih dari sekadar penyediaan layanan online; ia juga menekankan strategi untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat.

Definisi dan ruang lingkup *Framework E-Government* mencerminkan pengakuan akan kompleksitas transformasi tersebut. Dalam teori, konsep ini menghubungkan titik antara penggunaan teknologi sebagai alat dan perubahan struktural yang diperlukan dalam pemerintahan. Sebagai contoh, ruang lingkungannya mungkin melibatkan pergeseran paradigma dalam pengambilan keputusan, di mana partisipasi masyarakat dan inklusivitas menjadi fokus utama, mendukung visi pemerintahan yang lebih terbuka dan responsif.

Dengan pemahaman teoritis tentang definisi dan ruang lingkup *Framework E-Government*, kita dapat menyimpulkan bahwa konsep ini tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga menggali aspek strategis dan kebijakan yang penting. Melalui pendekatan ini, *Framework E-Government* menjadi landasan bagi pembangunan pemerintahan yang efisien, transparan, dan bersifat inklusif dalam era digital.

➤ Perbedaan Antara *E-Government* dan *E-Governance*

E-Government: Layanan Pemerintah Elektronik

E-Government, atau Pemerintahan Elektronik, berkaitan dengan penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan layanan pemerintahan kepada masyarakat. Ini mencakup segala sesuatu mulai dari pembayaran pajak online hingga pendaftaran penduduk melalui platform digital. Fokus utama dari *E-Government* adalah menyediakan cara yang lebih efisien dan mudah bagi warga untuk mengakses layanan pemerintah tanpa harus datang secara fisik ke kantor pemerintahan. Jadi, intinya adalah memindahkan proses administratif ke ranah online untuk kenyamanan masyarakat.

E-Governance: Meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan

Sementara *E-Government* berfokus pada layanan online, *E-Governance*, atau Tata Kelola Elektronik, melibatkan penggunaan teknologi untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan secara menyeluruh. Artinya, lebih dari sekadar memindahkan proses ke ranah digital, *E-Governance* berusaha meningkatkan efisiensi, transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas dalam proses pengambilan keputusan pemerintahan. Ini mencakup penerapan sistem informasi untuk memonitor kinerja pemerintah, memfasilitasi partisipasi warga dalam pengambilan keputusan, dan membuat proses kebijakan lebih terbuka dan responsif.

Perbedaan Fokus: Layanan vs. Tata Kelola

Perbedaan mendasar antara keduanya adalah fokusnya. *E-Government* lebih menekankan pada penyediaan layanan pemerintah secara online. Sementara itu, *E-Governance* lebih luas, dengan perhatian pada bagaimana teknologi dapat meningkatkan seluruh proses tata kelola pemerintahan. Jadi, *E-Government* bisa dianggap sebagai bagian dari *E-Governance* yang lebih besar.

Sinergi Antara Kedua Konsep: Integrasi yang Ideal

Meskipun terdapat perbedaan, idealnya, *E-Government* dan *E-Governance* dapat berjalan bersinergi. Implementasi yang efektif dari keduanya dapat menciptakan sistem pemerintahan yang lebih modern, efisien, dan responsif. Dengan menyediakan layanan online yang mudah diakses dan pada saat yang sama meningkatkan proses pengambilan keputusan melalui teknologi, pemerintah dapat menciptakan lingkungan di mana interaksi antara pemerintah dan masyarakat menjadi lebih efektif dan inklusif.

- Kontribusi *Framework* dalam Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas

Peran *Framework* dalam Konteks Peningkatan Efisiensi dan Efektivitas

Framework, atau kerangka kerja, adalah struktur konseptual yang memberikan panduan dan aturan dalam memecahkan masalah atau merancang suatu sistem. Dalam konteks bisnis dan manajemen, penggunaan *Framework* dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional.

1. **Penyusunan Rencana Strategis:** *Framework* membantu organisasi menyusun rencana strategis dengan memberikan panduan dalam merancang tujuan jangka panjang dan pendek. Dengan menyediakan kerangka kerja yang terstruktur, organisasi dapat mengidentifikasi sumber daya yang diperlukan, mengukur kinerja, dan mengintegrasikan strategi untuk mencapai tujuan mereka. Ini membantu dalam pengambilan keputusan yang lebih baik dan pencapaian hasil yang diinginkan.
2. **Peningkatan Proses Bisnis:** *Framework* membantu dalam menganalisis dan meningkatkan proses bisnis. Dengan mengidentifikasi langkah-langkah kritis dan menghilangkan redundansi atau hambatan, organisasi dapat meningkatkan efisiensi operasional. *Framework* seperti Six Sigma atau Lean Management memberikan metode terstruktur untuk menilai dan meningkatkan proses bisnis, memastikan bahwa setiap langkah memberikan nilai tambah kepada organisasi.
3. **Pengelolaan Risiko yang Efektif:** Penggunaan *Framework* juga membantu organisasi dalam mengelola risiko dengan lebih efektif. Misalnya, *Framework* manajemen risiko menyediakan prosedur yang terstruktur untuk mengidentifikasi, menilai, dan mengelola risiko yang mungkin dihadapi organisasi. Ini membantu mencegah atau mengurangi dampak risiko yang dapat mempengaruhi pencapaian tujuan bisnis.
4. **Meningkatkan Pengukuran dan Evaluasi Kinerja:** *Framework* menyediakan metrik dan indikator kinerja yang dapat digunakan untuk mengukur efisiensi dan efektivitas. Dengan memantau kinerja sesuai dengan kerangka kerja yang telah ditetapkan, organisasi dapat mengidentifikasi area yang perlu

ditingkatkan dan mengukur pencapaian terhadap tujuan mereka. Pengukuran yang terstruktur ini membantu dalam mengambil keputusan yang lebih informasional dan berbasis data.

5. Peningkatan Fleksibilitas dan Ketangguhan: Penggunaan *Framework* juga dapat meningkatkan fleksibilitas dan ketangguhan organisasi terhadap perubahan. Dengan memiliki struktur yang terdefinisi dengan baik, organisasi dapat lebih mudah menyesuaikan diri dengan perubahan pasar atau lingkungan bisnis. *Framework* membantu organisasi untuk tetap terorganisir dan beradaptasi dengan cepat, memastikan kelangsungan dan daya saing dalam pasar yang dinamis.

Dengan memahami dan mengimplementasikan *Framework* dengan baik, organisasi dapat memaksimalkan potensi mereka untuk mencapai tujuan dengan lebih efisien dan efektif. *Framework* memberikan panduan yang diperlukan untuk merencanakan strategi, meningkatkan proses bisnis, mengelola risiko, mengukur kinerja, dan tetap fleksibel dalam menghadapi perubahan. Inilah sebabnya mengapa kontribusi *Framework* sangat penting dalam mencapai kesuksesan jangka panjang bagi suatu organisasi.

8.2 *Framework* Teknologi Informasi dalam E-Government

Framework Teknologi Informasi adalah struktur konseptual yang membantu pemerintah dalam merancang, mengelola, dan meningkatkan sistem *E-Government* mereka. Dalam konteks *E-Government*, penggunaan *Framework* teknologi informasi sangat penting untuk memastikan bahwa teknologi digunakan secara efektif dalam penyelenggaraan layanan publik dan tata kelola pemerintahan elektronik.

1. Desain Sistem dan Infrastruktur:

Framework Teknologi Informasi membantu dalam desain dan pengembangan sistem dan infrastruktur yang diperlukan untuk mendukung layanan *E-Government*. Ini mencakup pemilihan teknologi, pengaturan keamanan informasi, dan integrasi sistem agar dapat beroperasi secara sinergis. Dengan adanya *framework*, pemerintah dapat memastikan bahwa infrastruktur teknologi mereka dapat mengakomodasi kebutuhan layanan online dengan efisien.

2. Keamanan Informasi:

Keamanan informasi adalah aspek krusial dalam *E-Government*. *Framework* membantu dalam mengidentifikasi risiko keamanan dan merancang strategi perlindungan data yang efektif. Ini termasuk kebijakan keamanan, enkripsi data, dan sistem otentikasi yang kuat untuk melindungi informasi sensitif warga yang disimpan dalam sistem pemerintah.

3. Standar Interoperabilitas:

Framework juga mencakup penggunaan standar interoperabilitas, yang memungkinkan berbagai sistem dan aplikasi berkomunikasi dan bekerja bersama. Ini memastikan bahwa data dapat bergerak dengan lancar antara berbagai entitas pemerintah, memungkinkan koordinasi yang lebih baik dan pengambilan keputusan yang lebih efisien.

4. Pengelolaan Data dan Analitika:

Pengelolaan data yang efektif adalah kunci dalam *E-Government*. *Framework* membantu pemerintah dalam menyusun kebijakan pengelolaan data, termasuk penyimpanan data, kebijakan privasi, dan kemampuan analitika untuk menghasilkan wawasan yang berharga dari data yang terkumpul. Ini mendukung pengambilan keputusan berbasis data untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik.

5. Integrasi Layanan dan Peningkatan Pengalaman Pengguna:

Dengan menggunakan *framework*, pemerintah dapat mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu platform yang dapat diakses dengan mudah oleh warga. Ini tidak hanya meningkatkan efektivitas dalam penyampaian layanan, tetapi juga menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik, memudahkan warga untuk mengakses informasi dan melakukan transaksi dengan pemerintah secara online.

Dengan menerapkan *Framework* Teknologi Informasi dalam *E-Government*, pemerintah dapat memaksimalkan manfaat teknologi untuk meningkatkan efisiensi, keamanan, dan kualitas layanan publik. Ini membantu menciptakan lingkungan digital yang baik, memungkinkan interaksi yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat serta mendukung terwujudnya pemerintahan yang lebih responsif dan inovatif.

8.2.1 Model Integrasi Sistem

Model Integrasi Sistem adalah konsep yang membantu organisasi menggabungkan dan mengelola berbagai sistem informasi agar dapat beroperasi secara terkoordinasi. Dalam dunia teknologi, model ini memainkan peran kunci dalam memastikan bahwa sistem-sistem yang berbeda dapat saling berkomunikasi dan berbagi informasi, menciptakan lingkungan yang terintegrasi dan efisien.

1. Integrasi Proses Bisnis: Model Integrasi Sistem memungkinkan organisasi menyatukan proses bisnis yang berbeda menjadi satu kesatuan yang terpadu. Ini melibatkan menghubungkan langkah-langkah yang terpisah dalam suatu proses sehingga informasi dapat mengalir secara mulus dari satu langkah ke langkah berikutnya. Dengan cara ini, perusahaan dapat mencapai efisiensi lebih besar dalam menjalankan operasional sehari-hari mereka.

2. **Keseragaman Data:** Model Integrasi Sistem juga berfokus pada membuat keseragaman data di seluruh organisasi. Artinya, data yang sama dapat diakses dan digunakan oleh berbagai sistem tanpa adanya inkonsistensi atau duplikasi. Ini tidak hanya meningkatkan akurasi informasi tetapi juga memastikan bahwa keputusan diambil berdasarkan data yang konsisten.
3. **Komunikasi Antar Aplikasi:** Dengan menggunakan Model Integrasi Sistem, organisasi dapat memastikan bahwa aplikasi yang berbeda dapat berkomunikasi satu sama lain. Ini memungkinkan pertukaran informasi yang efektif antar berbagai program atau platform, menghindari isolasi data di dalam silo-silo yang tidak terhubung. Dengan demikian, integrasi sistem membuka jalan bagi kolaborasi yang lebih baik di seluruh organisasi.
4. **Fleksibilitas dan Skalabilitas:** Salah satu aspek penting dari Model Integrasi Sistem adalah memberikan fleksibilitas dan skalabilitas. Ini berarti bahwa organisasi dapat dengan mudah menyesuaikan sistem mereka dengan perubahan kebutuhan bisnis atau meningkatkan kapasitas mereka tanpa mengganggu integritas dan konsistensi sistem. Kemampuan untuk beradaptasi dengan cepat menjadi kunci dalam lingkungan bisnis yang terus berubah.
5. **Peningkatan Responsivitas:** Dengan menyatukan sistem-sistem yang berbeda, Model Integrasi Sistem meningkatkan responsivitas organisasi terhadap perubahan pasar atau kebutuhan pelanggan. Data yang terintegrasi memungkinkan organisasi untuk merespons secara cepat terhadap permintaan pelanggan, memfasilitasi pengambilan keputusan yang lebih cepat dan efektif.

Secara keseluruhan, Model Integrasi Sistem menciptakan ekosistem digital yang terhubung, memungkinkan organisasi untuk mengoptimalkan proses, meningkatkan akurasi data, dan merespons dengan cepat terhadap perubahan. Dengan menggunakan model ini, organisasi dapat menghadapi tantangan bisnis dengan lebih efektif dan memaksimalkan manfaat dari teknologi informasi yang mereka miliki.

a. Pentingnya Integrasi Sistem dalam Pelayanan Publik

Integrasi sistem dalam konteks pelayanan publik memiliki peran yang krusial dalam meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Ini melibatkan penyatuan berbagai sistem informasi yang digunakan oleh entitas pemerintah, memastikan bahwa data dapat bergerak dengan lancar dan terintegrasi, menciptakan lingkungan yang responsif dan terkoordinasi.

1. Efisiensi Proses Pelayanan: Integrasi sistem memungkinkan entitas pelayanan publik menyatukan proses-proses mereka, menghilangkan hambatan administratif, dan mengoptimalkan alur kerja. Sebagai contoh, ketika informasi yang terkait dengan izin usaha dapat dengan mudah dibagi antara departemen yang berbeda, proses perizinan menjadi lebih efisien dan dapat diselesaikan dengan lebih cepat.
2. Koordinasi Antar Departemen: Dengan integrasi sistem, berbagai departemen pemerintah dapat berkomunikasi dan berkolaborasi dengan lebih baik. Sebagai contoh, ketika departemen pendidikan dapat berbagi data dengan departemen kesehatan, informasi tentang kesehatan siswa dapat diakses secara cepat, memungkinkan respons yang lebih efektif terhadap kebutuhan kesejahteraan siswa.

3. Pelayanan yang Lebih Terpadu: Integrasi sistem menciptakan kesatuan dalam pelayanan publik. Sebagai contoh, dalam sistem kesehatan yang terintegrasi, data pasien dapat diakses oleh dokter, rumah sakit, dan pusat kesehatan sehingga perawatan pasien menjadi lebih terpadu dan terkoordinasi.
4. Keakuratan dan Keamanan Data: Integrasi sistem membantu dalam memastikan keakuratan dan keamanan data. Misalnya, dalam sistem perpajakan yang terintegrasi, informasi keuangan wajib pajak dapat secara otomatis disinkronkan antara berbagai departemen terkait, mengurangi risiko kesalahan dan penyalahgunaan data.
5. Peningkatan Akses Masyarakat: Dengan integrasi sistem, masyarakat dapat mengakses layanan pemerintah dengan lebih mudah dan cepat. Sebagai contoh, melalui portal pelayanan publik yang terintegrasi, warga dapat mengajukan permohonan izin, membayar pajak, atau mendapatkan informasi publik tanpa harus menghadiri kantor pemerintah secara fisik.
6. Respons Terhadap Perubahan dan Krisis: Integrasi sistem memungkinkan pemerintah merespons lebih cepat terhadap perubahan dan krisis. Dalam konteks kesehatan misalnya, data epidemiologi yang terintegrasi memungkinkan pemerintah untuk melacak dan mengelola penyebaran penyakit dengan lebih efektif, memberikan respons yang cepat dan tepat.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang terbaik, integrasi sistem menjadi suatu keharusan. Dengan menghubungkan berbagai aspek dalam administrasi pemerintah, integrasi sistem menciptakan fondasi untuk pelayanan yang lebih efisien, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Contoh-contoh di atas memberikan gambaran tentang bagaimana integrasi sistem tidak hanya

meningkatkan operasional pemerintah tetapi juga memberikan manfaat konkret kepada masyarakat.

b. *Framework* untuk Mengintegrasikan Sistem-Sistem Terpisah

Framework untuk mengintegrasikan sistem-sistem terpisah adalah struktur konseptual yang membimbing proses penggabungan dan penyatuan berbagai sistem informasi yang berjalan secara terpisah. Dalam istilah sederhana, ini seperti panduan yang membantu organisasi menghubungkan dan menyelaraskan berbagai aplikasi dan database agar dapat beroperasi bersama secara lebih efisien. *Framework* ini mencakup aturan, prosedur, dan alat teknis yang memastikan bahwa data dapat bergerak dengan lancar antar-sistem, menciptakan lingkungan yang terintegrasi.

Contoh *Framework* untuk integrasi sistem termasuk berbagai metode seperti Enterprise Service Bus (ESB), Representational State Transfer (REST), dan Simple Object Access Protocol (SOAP). ESB, misalnya, berfungsi sebagai "jembatan" untuk menghubungkan dan mengoordinasikan sistem-sistem yang berbeda. Dengan mengikuti langkah-langkah yang ditetapkan oleh *Framework* ini, organisasi dapat merancang konektor yang memungkinkan data mengalir dengan mudah antar aplikasi dan sistem. Ini membantu menghindari hambatan komunikasi antar-sistem, yang sering kali menjadi tantangan dalam lingkungan teknologi yang kompleks.

Pentingnya *Framework* ini terletak pada kemampuannya untuk menyederhanakan proses integrasi dan meminimalkan risiko kesalahan. Misalnya, REST dan SOAP memberikan standar komunikasi yang seragam, memastikan bahwa sistem-sistem yang berbeda dapat "berbicara" satu sama lain dengan cara yang dipahami secara universal. Dengan menerapkan *Framework* ini, organisasi dapat menghemat waktu dan sumber daya yang mungkin diperlukan jika mereka mencoba mengintegrasikan sistem secara ad hoc atau tanpa pedoman yang jelas.

Secara keseluruhan, *Framework* untuk mengintegrasikan sistem-sistem terpisah membantu menciptakan infrastruktur yang kokoh dan terorganisir, memungkinkan organisasi untuk meningkatkan koordinasi, efisiensi, dan responsibilitas dalam pengelolaan informasi. Dengan mengikuti prinsip-prinsip yang ditetapkan oleh *framework*, organisasi dapat mencapai integrasi yang lebih lancar dan memaksimalkan manfaat dari berbagai sistem teknologi yang mereka miliki.

8.2.2 Keamanan Informasi dan *Framework* Keamanan

Keamanan informasi adalah upaya melindungi data dari akses yang tidak sah, perubahan yang tidak diinginkan, dan kerusakan. Untuk mencapai tujuan ini, organisasi menggunakan sesuatu yang disebut *Framework* Keamanan. *Framework* ini adalah seperangkat pedoman dan prinsip yang membimbing cara organisasi melindungi informasi dan sistem mereka. Pada dasarnya, ini seperti panduan yang membantu menjaga kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan data.

Dalam keamanan informasi, *Framework* umumnya mencakup beberapa aspek. Pertama, ada identifikasi risiko, di mana organisasi menilai potensi ancaman dan kerentanannya terhadap keamanan informasi mereka. Kemudian, ada langkah-langkah perlindungan yang mencakup penggunaan sandi, enkripsi, dan kontrol akses untuk memastikan bahwa hanya orang yang berwenang yang dapat mengakses data tersebut. Selanjutnya, *Framework* mencakup deteksi dan respons, di mana organisasi mengembangkan cara untuk mendeteksi serangan atau kebocoran informasi, dan meresponsnya dengan cepat.

Contoh *Framework* keamanan yang umum digunakan termasuk ISO/IEC 27001, NIST Cybersecurity Framework, dan COBIT. ISO/IEC 27001, misalnya, memberikan panduan tentang bagaimana mengelola keamanan informasi secara keseluruhan, mencakup aspek-aspek seperti kebijakan

keamanan, manajemen risiko, dan pemantauan keamanan (Sanjaya & Fianty, 2022). Dengan mengadopsi *Framework* ini, organisasi dapat memastikan bahwa mereka memiliki prosedur dan kontrol yang sesuai untuk melindungi informasi mereka dari berbagai ancaman.

Pentingnya *Framework* keamanan adalah untuk memberikan pendekatan yang sistematis dan terorganisir terhadap keamanan informasi. Dengan mengikuti pedoman yang telah ditetapkan, organisasi dapat meningkatkan ketahanan mereka terhadap ancaman siber, mengurangi risiko kerugian data, dan membangun kepercayaan baik dari pelanggan maupun mitra bisnis. Dengan kata lain, *Framework* keamanan adalah instrumen kunci dalam upaya untuk menjaga keamanan dan integritas informasi dalam dunia yang semakin terhubung dan kompleks ini.

a. Ancaman Keamanan di Lingkungan *E-Government*

Ancaman keamanan di lingkungan *E-Government* merupakan risiko-risiko yang dapat membahayakan keamanan data dan layanan yang disediakan oleh pemerintah secara elektronik. Ancaman ini mencakup berbagai potensi gangguan, penipuan, atau akses yang tidak sah terhadap informasi pemerintah yang disimpan dan diproses secara digital. Salah satu ancaman utama adalah serangan siber, di mana pihak yang tidak sah dapat mencoba meretas sistem, mencuri data, atau merusak operasional pelayanan online.

Serangan siber dapat berasal dari berbagai bentuk, termasuk malware yang dapat merusak atau mengambil alih sistem, serangan phishing yang mencoba memperoleh informasi sensitif melalui trik, atau serangan denial-of-service yang bertujuan membuat layanan tidak tersedia bagi pengguna. Ancaman keamanan juga dapat muncul dari insider threats, yaitu tindakan yang dilakukan oleh individu di dalam organisasi yang memiliki akses ke sistem dan data (Indah Fianty et al., 2022).

Penting untuk melibatkan keamanan informasi yang kuat dan melibatkan praktik keamanan cyber yang baik dalam lingkungan *E-Government*. Ini melibatkan penggunaan enkripsi data, kontrol akses yang ketat, pemantauan aktivitas sistem secara terus-menerus, serta penyediaan pelatihan keamanan siber bagi personel yang terlibat dalam administrasi dan pemeliharaan sistem. Selain itu, ancaman keamanan juga dapat berasal dari ketidakpatuhan terhadap kebijakan dan regulasi keamanan. Oleh karena itu, penting untuk memiliki kebijakan keamanan yang jelas dan diterapkan dengan ketat, bersama dengan audit dan pengawasan yang teratur untuk memastikan bahwa sistem *E-Government* mematuhi standar keamanan yang ditetapkan. Dengan memahami dan mengantisipasi berbagai ancaman ini, pemerintah dapat mengambil langkah-langkah proaktif untuk menjaga keamanan sistem dan data dalam lingkungan *E-Government*. Ini termasuk investasi dalam teknologi keamanan yang canggih, pelibatan pihak ahli keamanan siber, dan peningkatan kesadaran keamanan di kalangan personel yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan *E-Government*.

b. *Framework* untuk Menjamin Keamanan Data Pemerintah

Framework untuk menjamin keamanan data pemerintah adalah kerangka konseptual yang menyediakan pedoman dan prosedur untuk melindungi informasi yang dimiliki oleh entitas pemerintah. Tujuan utamanya adalah untuk memastikan keamanan data yang mencakup kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan, sehingga informasi tersebut tidak jatuh ke tangan yang tidak berwenang atau tidak terganggu oleh perubahan yang tidak sah.

Salah satu contoh *Framework* keamanan data pemerintah adalah ISO/IEC 27001, yang memberikan pendekatan komprehensif untuk manajemen keamanan informasi. *Framework* ini mencakup langkah-langkah identifikasi risiko, penerapan kontrol keamanan yang tepat, serta pemantauan dan evaluasi berkelanjutan untuk memastikan bahwa kebijakan keamanan terus diperbarui dan diterapkan sesuai kebutuhan. Dalam konteks keamanan data pemerintah, *Framework* ini juga dapat mencakup aspek-aspek seperti pengaturan hak akses yang ketat untuk mencegah akses yang tidak sah, penggunaan enkripsi untuk melindungi data saat berpindah di jaringan, serta strategi pemulihan bencana untuk memastikan ketersediaan data dalam situasi darurat.

Pentingnya *Framework* ini adalah untuk memberikan panduan yang jelas bagi pemerintah dalam melindungi informasi yang sangat bernilai dan penting. Dengan mengadopsi *Framework* ini, pemerintah dapat memitigasi risiko keamanan, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan data pemerintah, dan memastikan bahwa layanan publik dapat berjalan tanpa terganggu oleh masalah keamanan yang dapat dihindari. Keseluruhan, *Framework* untuk menjamin keamanan data pemerintah adalah instrumen kunci dalam menjaga integritas dan keamanan informasi di era digital saat ini.

8.3 Tahapan Implementasi *Framework E-Government*

Tahapan implementasi *Framework E-Government* adalah serangkaian langkah yang harus diikuti oleh pemerintah untuk menerapkan sistem pelayanan publik elektronik. Pertama-tama, tahap perencanaan melibatkan identifikasi tujuan dan kebutuhan pemerintahnya adalah tahap perancangan, di mana pemerintah mengembangkan infrastruktur dan sistem teknologi informasi yang diperlukan untuk mendukung layanan online.

Setelah perancangan, implementasi sebenarnya dimulai dalam tahap pelaksanaan. Ini melibatkan penerapan sistem, pelatihan personel, dan peluncuran layanan pertama yang dapat diakses secara digital dalam mengadopsi *E-Government*, termasuk penyelidikan terhadap kebutuhan masyarakat. Setelah perencanaan, langkah selanjutnya masyarakat. Selanjutnya, tahap evaluasi dilakukan untuk menilai keberhasilan implementasi, mengidentifikasi area perbaikan, dan memastikan bahwa sistem dapat berfungsi dengan baik. Evaluasi ini dapat melibatkan umpan balik dari pengguna dan pemantauan kinerja sistem.

Setelah sistem *E-Government* berjalan, tahapan terakhir adalah perawatan dan pengembangan berkelanjutan. Pemerintah perlu terus memantau dan memperbarui sistem sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Ini mencakup perawatan rutin, peningkatan fungsionalitas, dan adaptasi terhadap perubahan regulasi atau kebijakan.

Keseluruhan, tahapan implementasi *Framework E-Government* adalah proses bertahap yang dimulai dari perencanaan, perancangan, pelaksanaan, evaluasi, hingga perawatan dan pengembangan berkelanjutan. Dengan mengikuti langkah-langkah ini, pemerintah dapat secara efektif mengadopsi teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan publik bagi masyarakat.

8.3.1 Perencanaan

Perencanaan merupakan tahapan awal dan kunci dalam implementasi *Framework E-Government* (Misuraca & Viscusi, 2013). Dalam konteks ini, perencanaan melibatkan proses identifikasi tujuan pemerintah dalam mengadopsi sistem pelayanan publik elektronik, sekaligus menganalisis kebutuhan masyarakat yang menjadi fokus utama. Pemerintah perlu mengembangkan rencana strategis yang jelas, mencakup langkah-langkah konkret untuk mencapai tujuan *E-Government* tersebut. Proses ini melibatkan penyusunan anggaran yang memadai dan alokasi sumber daya yang tepat untuk

memastikan kesuksesan implementasi. Dengan perencanaan yang baik, pemerintah dapat memiliki dasar yang kokoh untuk merancang dan melaksanakan *E-Government* dengan efektif, memastikan bahwa solusi teknologi yang diterapkan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

a. Identifikasi Tujuan *E-Government*

Tahap identifikasi tujuan *E-Government* merupakan langkah awal yang penting dalam merencanakan dan melaksanakan sistem pelayanan publik elektronik. Pada tahap ini, pemerintah perlu dengan jelas menentukan tujuan-tujuan yang ingin dicapai melalui adopsi teknologi *E-Government*. Contoh pembuatan tujuan melibatkan penetapan sasaran yang konkret dan terukur, seperti meningkatkan aksesibilitas layanan publik bagi warga, mengoptimalkan efisiensi operasional pemerintah, atau meningkatkan transparansi dalam proses administratif. Sebagai ilustrasi, tujuan dapat diformulasikan sebagai peningkatan persentase pelayanan publik yang dapat diakses secara online dalam waktu tertentu atau pengurangan waktu proses administratif melalui sistem digital.

Menentukan tujuan *E-Government* juga dapat melibatkan pemahaman terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Misalnya, jika masyarakat menginginkan kemudahan akses informasi publik, tujuan dapat difokuskan pada pengembangan portal transparansi yang memberikan akses mudah terhadap data pemerintah. Contoh lainnya mungkin mencakup pemberdayaan masyarakat melalui partisipasi dalam pengambilan keputusan atau menyediakan layanan kesehatan online untuk meningkatkan kesejahteraan warga.

Dengan mengidentifikasi tujuan yang jelas, pemerintah dapat membimbing perencanaan dan implementasi sistem *E-Government* dengan lebih terarah. Tujuan yang baik dan terukur memungkinkan pemerintah

untuk mengukur keberhasilan implementasi, mengarahkan sumber daya ke arah yang tepat, dan memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat.

b. Analisis Kebutuhan Masyarakat

Tahap analisis kebutuhan masyarakat adalah langkah berikutnya setelah identifikasi tujuan *E-Government*. Pada tahap ini, pemerintah berfokus pada memahami secara mendalam apa yang diharapkan oleh masyarakat dari sistem pelayanan publik elektronik. Contoh pembuatan analisis kebutuhan masyarakat dapat melibatkan berbagai metode, termasuk survei, fokus grup, atau konsultasi publik.

Misalnya, dalam mengidentifikasi kebutuhan, pemerintah dapat melakukan survei online atau offline untuk mengetahui preferensi dan ekspektasi warga terhadap layanan digital. Jika hasilnya menunjukkan bahwa masyarakat menginginkan akses yang lebih mudah terhadap informasi publik, kebutuhan dapat difokuskan pada pengembangan portal informasi yang user-friendly. Sebaliknya, jika partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan dianggap penting, pemerintah dapat merancang sistem untuk menghimpun pendapat dan umpan balik dari warga secara daring.

Analisis kebutuhan masyarakat juga melibatkan pemahaman atas tantangan atau hambatan yang dihadapi oleh berbagai segmen masyarakat. Sebagai contoh, jika akses terbatas terjadi di kalangan warga tua, solusi *E-Government* dapat dirancang dengan antarmuka yang lebih intuitif atau program pelatihan khusus. Dengan merinci kebutuhan masyarakat dengan tepat, pemerintah dapat memastikan bahwa sistem *E-Government* yang diimplementasikan benar-benar relevan dan dapat meningkatkan kepuasan serta keterlibatan masyarakat (Kumar et al., 2021).

c. Pengembangan Rencana Strategis

Tahap pengembangan rencana strategis adalah bagian penting dari proses implementasi *E-Government* setelah identifikasi tujuan dan analisis kebutuhan masyarakat. Pada tahap ini, pemerintah merumuskan langkah-langkah strategis yang akan diambil untuk mencapai tujuan dan memenuhi kebutuhan masyarakat yang telah diidentifikasi. Contoh pembuatan rencana strategis dapat mencakup beberapa aspek kunci.

Pertama, pemerintah perlu menentukan prioritas implementasi. Misalnya, jika tujuan utama adalah meningkatkan aksesibilitas layanan publik, rencana strategis dapat memprioritaskan pengembangan aplikasi mobile atau platform daring yang mudah diakses oleh masyarakat. Jika transparansi adalah fokus, strategi mungkin termasuk pembuatan portal transparansi dengan data yang mudah diakses dan dimengerti.

Kedua, pemerintah perlu mengalokasikan anggaran dan sumber daya dengan bijak. Contoh pembuatan rencana strategis mencakup perhitungan biaya pengembangan, pemeliharaan, dan pelatihan personel yang diperlukan untuk mendukung implementasi *E-Government*. Pengalokasian dana yang tepat akan memastikan bahwa proyek dapat berjalan lancar tanpa hambatan keuangan yang signifikan.

Selain itu, strategi tersebut harus memperhitungkan aspek hukum dan keamanan. Pemerintah perlu memastikan bahwa sistem *E-Government* mematuhi regulasi keamanan data dan privasi serta melibatkan praktik keamanan siber yang kuat. Ini bisa mencakup pembentukan tim keamanan siber, penerapan enkripsi data, dan pelibatan spesialis keamanan informasi. Dengan mengembangkan rencana strategis yang matang, pemerintah dapat menciptakan landasan yang kokoh untuk suksesnya proyek *E-Government*. Rencana ini juga

membantu dalam meminimalkan risiko, menanggulangi tantangan yang mungkin muncul, dan memastikan bahwa implementasi berjalan sesuai rencana.

d. Penyusunan Anggaran dan Sumber Daya

Tahap penyusunan anggaran dan sumber daya merupakan bagian krusial dalam proses implementasi *E-Government* setelah pengembangan rencana strategis. Pada tahap ini, pemerintah merinci alokasi dana dan sumber daya yang diperlukan untuk menjalankan proyek *E-Government* dengan sukses. Contoh pembuatan penyusunan anggaran dan sumber daya melibatkan beberapa aspek penting.

Pertama, pemerintah perlu mengidentifikasi secara rinci biaya yang terkait dengan pengembangan dan pelaksanaan *E-Government*. Ini termasuk biaya pengembangan perangkat lunak atau platform, biaya pelatihan personel, serta biaya pemeliharaan dan peningkatan berkelanjutan. Contoh pembuatan anggaran bisa mencakup perhitungan biaya tenaga kerja, biaya perangkat keras dan perangkat lunak, serta biaya promosi dan sosialisasi kepada masyarakat.

Kedua, pengalokasian sumber daya manusia menjadi bagian penting dari tahap ini. Pemerintah perlu menentukan jumlah dan jenis personel yang diperlukan untuk mendukung implementasi *E-Government*. Contoh pembuatan pengalokasian sumber daya manusia melibatkan identifikasi spesialis IT, administrator sistem, dan personel pelatihan yang diperlukan untuk menjalankan, memelihara, dan mendukung penggunaan sistem.

Selain itu, alokasi sumber daya teknologi seperti perangkat keras, perangkat lunak, dan infrastruktur jaringan juga menjadi pertimbangan kunci. Pemerintah perlu mengevaluasi kebutuhan teknologi yang spesifik

untuk memastikan bahwa anggaran mencakup investasi yang memadai untuk membangun dan memelihara infrastruktur *E-Government*.

Dengan menyusun anggaran dan sumber daya secara cermat, pemerintah dapat menghindari kekurangan dana yang dapat menghambat jalannya proyek dan memastikan bahwa semua aspek implementasi *E-Government* dikelola dengan efektif. Anggaran yang disusun dengan baik juga membantu pemerintah untuk mengukur kembali prioritas dan menyesuaikan rencana implementasi jika diperlukan selama proses berlangsung.

8.3.2 Perancangan

Tahap perancangan adalah fase kritis dalam implementasi *E-Government* setelah penetapan tujuan, analisis kebutuhan, dan perumusan rencana strategis. Pada tahap ini, pemerintah mengembangkan rencana rinci dan teknis untuk struktur dan fungsionalitas sistem *E-Government*. Contoh pembuatan perancangan melibatkan sejumlah langkah penting (Lobo & Noronha, 2022).

Pertama, perancangan infrastruktur teknologi informasi menjadi fokus utama. Pemerintah perlu menentukan arsitektur sistem yang akan digunakan, termasuk keputusan tentang penyimpanan data, server, dan jaringan yang akan mendukung operasional *E-Government*. Misalnya, jika sistem memerlukan penyimpanan data yang besar, perancangan akan melibatkan pemilihan infrastruktur cloud yang dapat menyediakan skala dan fleksibilitas yang diperlukan.

Kedua, pengembangan perancangan sistem *E-Government* mencakup desain antarmuka pengguna. Pemerintah perlu memastikan bahwa antarmuka tersebut bersifat ramah pengguna, mudah dipahami, dan responsif terhadap berbagai perangkat. Contoh pembuatan melibatkan pemilihan elemen desain yang intuitif, seperti navigasi yang jelas, formulir yang

sederhana, dan tata letak yang bersih, agar pengguna dapat dengan mudah berinteraksi dengan sistem.

Selain itu, perancangan juga melibatkan keamanan informasi. Pemerintah perlu merumuskan strategi keamanan yang mencakup enkripsi data, kontrol akses yang ketat, dan langkah-langkah perlindungan lainnya. Contoh pembuatan perancangan keamanan melibatkan identifikasi potensi risiko keamanan, pemilihan metode enkripsi yang sesuai, dan implementasi kontrol akses yang membatasi akses yang tidak sah.

Dengan perancangan yang matang, pemerintah dapat memastikan bahwa implementasi sistem *E-Government* berjalan sesuai dengan rencana dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat serta mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Perancangan yang baik juga memungkinkan pemerintah untuk meminimalkan risiko dan menyediakan fondasi yang kokoh untuk pengembangan dan pelaksanaan selanjutnya.

a. Pengembangan Infrastruktur Teknologi Informasi

Tahap pengembangan infrastruktur teknologi informasi menjadi langkah kritis dalam implementasi *E-Government* setelah tahap perancangan. Pada tahap ini, pemerintah fokus pada pembangunan fondasi teknologi yang mendukung operasional sistem *E-Government*. Contoh pembuatan pengembangan infrastruktur teknologi informasi melibatkan sejumlah langkah strategis.

Pertama, pengembangan infrastruktur mencakup pemilihan dan implementasi perangkat keras yang sesuai dengan kebutuhan sistem. Contoh pembuatan dapat melibatkan pembelian dan konfigurasi server, penyimpanan data, serta perangkat jaringan yang dapat mendukung beban kerja *E-Government* yang diperkirakan. Misalnya, jika proyek memerlukan penyimpanan data yang besar, pengembangan infrastruktur mungkin

melibatkan investasi dalam solusi penyimpanan cloud yang dapat memberikan fleksibilitas dan kapasitas yang diperlukan.

Kedua, pengembangan infrastruktur juga melibatkan pengaturan dan konfigurasi perangkat lunak yang diperlukan untuk menjalankan sistem *E-Government*. Contoh pembuatan melibatkan instalasi sistem operasi, database, serta aplikasi atau platform yang mendukung fungsionalitas yang diinginkan. Misalnya, jika tujuan proyek adalah memberikan layanan pelayanan kesehatan online, pengembangan infrastruktur akan mencakup instalasi perangkat lunak kesehatan elektronik dan integrasi dengan basis data pasien.

Selain itu, keamanan juga menjadi fokus utama dalam pengembangan infrastruktur. Contoh pembuatan pengembangan infrastruktur keamanan melibatkan penerapan firewall, enkripsi data, dan langkah-langkah keamanan siber lainnya untuk melindungi integritas dan kerahasiaan informasi yang diproses oleh sistem *E-Government*. Dengan pengembangan infrastruktur teknologi informasi yang baik, pemerintah dapat memastikan bahwa sistem *E-Government* dapat beroperasi dengan efisien, handal, dan aman. Langkah-langkah ini menciptakan fondasi yang kuat untuk implementasi layanan publik elektronik, yang pada gilirannya dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat.

b. Perancangan Sistem *E-Government*

Tahap perancangan sistem *E-Government* adalah langkah yang esensial dalam implementasi proyek ini, mengikuti tahap identifikasi tujuan, analisis kebutuhan, dan pengembangan rencana strategis. Pada tahap ini, pemerintah merinci rancangan teknis dan fungsionalitas sistem yang akan diimplementasikan. Contoh pembuatan

perancangan sistem *E-Government* melibatkan beberapa langkah kunci.

Pertama, perancangan mencakup pengembangan arsitektur sistem. Pemerintah perlu memilih dan merancang struktur sistem yang dapat mendukung kebutuhan layanan publik digital. Contoh pembuatan perancangan arsitektur mencakup keputusan tentang penggunaan arsitektur berbasis cloud atau lokal, serta desain database dan struktur jaringan yang mendukung kinerja dan skala yang diinginkan.

Kedua, perancangan sistem melibatkan desain antarmuka pengguna. Pemerintah harus memastikan bahwa antarmuka yang dirancang intuitif, mudah dinavigasi, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Contoh pembuatan melibatkan penentuan layout halaman, pemilihan elemen desain yang memudahkan pengguna, serta penerapan prinsip desain responsif untuk memastikan keterjangkauan melalui berbagai perangkat.

Selain itu, perancangan sistem juga mencakup identifikasi dan pengembangan fitur dan fungsi yang diperlukan. Misalnya, jika tujuan proyek adalah meningkatkan transparansi, perancangan dapat mencakup integrasi sistem untuk menyajikan data pemerintah secara terbuka dan mudah dipahami oleh masyarakat. Dengan merinci perancangan sistem *E-Government* dengan baik, pemerintah dapat memastikan bahwa proyek tersebut sesuai dengan kebutuhan dan tujuannya. Rancangan yang matang juga memberikan panduan yang jelas bagi pengembang dalam mengimplementasikan solusi teknologi yang efektif dan efisien.

c. **Penentuan Arsitektur Sistem**

Tahap penentuan arsitektur sistem merupakan langkah penting dalam implementasi *E-Government*, dilakukan setelah tahap perancangan. Pada tahap ini, pemerintah menetapkan struktur dan konfigurasi teknis sistem yang akan digunakan untuk mendukung layanan publik elektronik. Contoh pembuatan penentuan arsitektur sistem melibatkan beberapa keputusan strategis.

Pertama, pemerintah harus memilih antara arsitektur berbasis cloud atau lokal. Arsitektur berbasis cloud, seperti menggunakan layanan AWS atau Microsoft Azure, dapat memberikan fleksibilitas dan skala yang lebih besar. Sebaliknya, arsitektur lokal melibatkan penggunaan server fisik di lokasi pemerintah. Contoh pembuatan penentuan arsitektur mencakup evaluasi kebutuhan sistem, anggaran, serta kebijakan keamanan data yang mungkin mempengaruhi pilihan tersebut.

Kedua, dalam tahap ini, pemerintah perlu menentukan konfigurasi jaringan yang mendukung operasional *E-Government*. Ini melibatkan penentuan bagaimana data akan mengalir di antara berbagai komponen sistem, serta bagaimana komunikasi antara pengguna dan server akan diatur. Contoh pembuatan penentuan arsitektur jaringan mencakup keputusan tentang penggunaan VPN (Virtual Private Network) untuk melindungi data dalam perpindahan dan pengaturan keamanan jaringan yang memadai.

Selain itu, penentuan arsitektur sistem melibatkan pemilihan teknologi dasar, seperti pemilihan basis data yang sesuai dengan kebutuhan, pemilihan perangkat keras yang mendukung performa yang diinginkan, dan pemilihan platform pengembangan yang sesuai dengan keahlian personel IT yang tersedia. Contoh pembuatan penentuan arsitektur teknologi dapat melibatkan evaluasi

ketersediaan sumber daya, kecepatan pemrosesan yang diperlukan, serta kebutuhan integrasi dengan sistem yang sudah ada.

Dengan melakukan penentuan arsitektur sistem yang cermat, pemerintah dapat memastikan bahwa fondasi teknis *E-Government* dapat memberikan dukungan yang optimal terhadap layanan publik elektronik yang diinginkan. Keputusan strategis yang diambil pada tahap ini juga akan mempengaruhi kinerja, keamanan, dan fleksibilitas sistem dalam jangka panjang.

d. Pengujian dan Verifikasi

Tahap pengujian dan verifikasi adalah fase kritis dalam implementasi *E-Government* yang dilakukan setelah tahap perancangan dan penentuan arsitektur sistem. Pada tahap ini, pemerintah melakukan serangkaian uji coba untuk memastikan bahwa sistem *E-Government* berfungsi sebagaimana mestinya dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Contoh pembuatan pengujian dan verifikasi melibatkan sejumlah langkah yang penting.

Pertama, pengujian fungsi sistem dilakukan untuk memastikan bahwa semua fitur yang direncanakan berjalan dengan baik. Misalnya, jika sistem *E-Government* dirancang untuk memungkinkan pengguna mengakses informasi pajak secara online, pengujian akan memverifikasi apakah antarmuka pengguna berfungsi dengan baik, apakah data yang dihasilkan akurat, dan apakah sistem memberikan respons yang cepat.

Kedua, pengujian keamanan menjadi fokus utama. Pemerintah perlu memastikan bahwa sistem tahan terhadap potensi serangan siber dan memiliki kontrol akses yang ketat. Contoh pembuatan pengujian keamanan melibatkan simulasi serangan siber, pemeriksaan kerentanan potensial, dan verifikasi bahwa kebijakan keamanan data telah diterapkan dengan benar.

Selanjutnya, pengujian kinerja dilakukan untuk memastikan bahwa sistem dapat menangani beban kerja yang diantisipasi. Contoh pembuatan pengujian kinerja melibatkan pengujian ketahanan sistem terhadap jumlah pengguna yang tinggi secara bersamaan, waktu respons sistem, dan kapasitas penyimpanan data.

Terakhir, pengujian pengguna dilakukan untuk mendapatkan umpan balik langsung dari pengguna akhir. Contoh pembuatan pengujian pengguna melibatkan sesi pengujian usability, survei kepuasan pengguna, dan pemantauan interaksi pengguna dengan sistem. Hasil dari pengujian ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi area perbaikan dan memastikan bahwa antarmuka pengguna memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Dengan melakukan pengujian dan verifikasi secara menyeluruh, pemerintah dapat memastikan bahwa sistem *E-Government* beroperasi secara efisien, aman, dan memenuhi standar kualitas yang diinginkan. Langkah-langkah ini menjadi kunci untuk kesuksesan implementasi proyek *E-Government* dan meningkatkan penerimaan serta kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik digital.

8.3.3 Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan merupakan fase implementasi nyata dari proyek *E-Government* setelah sejumlah tahapan perencanaan dan uji coba. Pada tahap ini, solusi *E-Government* yang telah dirancang dan diuji diterapkan secara resmi untuk digunakan oleh masyarakat. Pelaksanaan mencakup langkah-langkah penting seperti implementasi sistem, pelatihan personel, peluncuran layanan, dan pemantauan kinerja.

Pertama, implementasi sistem melibatkan penggunaan teknologi dan integrasi infrastruktur yang telah dibangun ke dalam operasional sehari-hari. Misalnya, jika proyek *E-Government* bertujuan untuk menyediakan platform

pembayaran pajak online, implementasi akan melibatkan koneksi sistem dengan lembaga keuangan, pengaturan gateway pembayaran, dan memastikan keamanan transaksi elektronik.

Kedua, pelatihan personel menjadi esensial untuk memastikan bahwa staf pemerintah memahami dengan baik cara menggunakan dan mengelola sistem baru. Pelatihan dapat mencakup aspek teknis dan operasional, serta membekali personel dengan pengetahuan keamanan dan praktik pengelolaan data yang benar.

Selanjutnya, peluncuran layanan menjadi momen kunci di tahap pelaksanaan. Pemerintah secara resmi memperkenalkan layanan publik elektronik kepada masyarakat. Upaya sosialisasi dan promosi dapat dilakukan untuk meningkatkan kesadaran dan penerimaan masyarakat terhadap layanan baru yang diperkenalkan.

Terakhir, pemantauan kinerja sistem dan layanan dilakukan secara berkelanjutan untuk mengidentifikasi potensi masalah atau area perbaikan. Pemantauan ini mencakup pengukuran kinerja, analisis umpan balik pengguna, dan respons cepat terhadap perubahan kebutuhan atau masalah teknis.

Dengan melalui tahap pelaksanaan dengan cermat, pemerintah dapat memastikan bahwa layanan publik elektronik tidak hanya berfungsi secara teknis, tetapi juga memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat. Proses ini juga memungkinkan pemerintah untuk terus beradaptasi dengan perubahan kebutuhan dan teknologi untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitas solusi *E-Government*.

a. Implementasi Sistem *E-Government*

Tahap implementasi sistem *E-Government* dan verifikasi merupakan langkah krusial dalam rangkaian pelaksanaan proyek ini. Pada tahap ini, solusi teknologi yang telah dirancang dan diuji secara menyeluruh diterapkan dengan cermat, dan performanya diverifikasi

untuk memastikan kesesuaian dengan standar dan kebutuhan yang telah ditetapkan. Contoh pembuatan tahap implementasi dan verifikasi melibatkan serangkaian aktivitas yang terintegrasi.

Pertama, dalam tahap implementasi, sistem *E-Government* secara resmi diterapkan ke dalam lingkungan operasional. Ini melibatkan instalasi perangkat lunak, konfigurasi infrastruktur teknologi, dan integrasi dengan sistem-sistem lain yang ada. Sebagai contoh, jika proyek bertujuan meningkatkan layanan kesehatan online, implementasi melibatkan peluncuran platform digital yang memungkinkan warga mengakses informasi kesehatan, membuat janji temu secara daring, dan mengakses catatan medis mereka.

Kedua, pada tahap verifikasi, sistem diperiksa secara menyeluruh untuk memastikan bahwa fungsi-fungsi yang telah dirancang berjalan sesuai harapan. Contoh pembuatan tahap verifikasi melibatkan pengujian fungsionalitas seperti proses pendaftaran online yang berhasil, validitas dan keakuratan data yang dihasilkan, serta interaksi yang responsif antarmuka pengguna.

Selanjutnya, pemerintah melakukan pengawasan kinerja untuk memastikan bahwa sistem dapat menanggapi tuntutan pengguna secara efisien dan tanpa hambatan. Proses ini melibatkan pemantauan waktu respons, kecepatan akses, dan kapasitas sistem untuk menangani beban kerja yang diperkirakan. Contoh pembuatan verifikasi kinerja melibatkan evaluasi performa selama periode waktu tertentu dan identifikasi area perbaikan jika ditemukan keterbatasan atau permasalahan.

Terakhir, verifikasi keamanan sistem merupakan bagian integral dari tahap ini. Pemerintah harus memastikan bahwa sistem tahan terhadap potensi ancaman keamanan siber dan bahwa data pribadi warga

terlindungi dengan baik. Contoh pembuatan verifikasi keamanan melibatkan penilaian terhadap keberlanjutan enkripsi data, kontrol akses yang ketat, dan pemantauan terhadap aktivitas mencurigakan.

Dengan mengimplementasikan dan memverifikasi sistem *E-Government* dengan hati-hati, pemerintah dapat memastikan bahwa layanan publik elektronik berjalan dengan efisien, aman, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Langkah-langkah ini juga mendukung kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan teknologi dalam memberikan layanan pemerintah yang lebih modern dan efektif.

b. Pelatihan Personel

Tahap pelatihan personel merupakan langkah penting dalam implementasi *E-Government* setelah sistem diterapkan. Pada tahap ini, personel pemerintah yang akan menggunakan dan mengelola sistem *E-Government* mendapatkan pelatihan untuk memahami fungsionalitasnya, memaksimalkan penggunaan, dan memastikan operasional yang efisien. Contoh pembuatan tahap pelatihan personel melibatkan serangkaian aktivitas yang bertujuan meningkatkan pemahaman dan keterampilan mereka terkait dengan teknologi baru tersebut.

Pertama, pelatihan personel mencakup pemahaman tentang dasar-dasar sistem *E-Government*, termasuk antarmuka pengguna, navigasi sistem, dan fungsi-fungsi utama. Contoh pembuatan melibatkan penyediaan modul pelatihan online atau sesi pelatihan langsung yang membantu personel memahami bagaimana berinteraksi dengan sistem, mengakses informasi, dan menjalankan tugas-tugas sehari-hari secara efektif.

Kedua, pelatihan personel melibatkan pemahaman mendalam tentang keamanan sistem dan praktik keamanan informasi yang diperlukan. Personel perlu diberi tahu tentang risiko keamanan potensial, cara mengidentifikasi ancaman, dan langkah-langkah yang harus diambil untuk menjaga keamanan data dan informasi yang diakses atau dikelola melalui sistem *E-Government*.

Selain itu, pelatihan dapat mencakup pengembangan keterampilan teknis yang lebih spesifik terkait dengan tugas-tugas yang akan dilakukan oleh personel dalam pengelolaan sistem. Contoh pembuatan melibatkan pelatihan dalam pengelolaan data, pemeliharaan sistem, dan pemecahan masalah teknis yang mungkin muncul seiring waktu.

Terakhir, pelatihan personel dapat mencakup bagian strategis, seperti pengembangan keterampilan manajemen proyek, komunikasi efektif, dan pelayanan pelanggan. Ini penting untuk mendukung efisiensi operasional, koordinasi tim, dan interaksi yang lebih baik dengan masyarakat.

Dengan menyediakan pelatihan personel yang komprehensif, pemerintah dapat memastikan bahwa personel memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk mengoptimalkan penggunaan sistem *E-Government*. Hal ini tidak hanya meningkatkan produktivitas dan efisiensi, tetapi juga meminimalkan risiko kesalahan atau kebingungan yang dapat terjadi selama penggunaan sistem.

c. Peluncuran Layanan Pertama

Tahap peluncuran layanan pertama adalah momen signifikan dalam implementasi *E-Government*, di mana layanan publik elektronik pertama kali diperkenalkan secara resmi kepada masyarakat. Pada tahap ini,

pemerintah memastikan bahwa layanan yang dihadirkan berfungsi dengan baik, dapat diakses dengan mudah oleh pengguna, dan memberikan manfaat langsung. Contoh pembuatan tahap peluncuran layanan pertama melibatkan beberapa langkah kunci.

Pertama, pemerintah harus melakukan uji coba akhir untuk memastikan bahwa layanan yang akan diluncurkan berjalan sesuai dengan harapan. Ini mencakup pengujian akhir fungsionalitas, keamanan, dan kinerja sistem untuk memastikan bahwa semua elemen beroperasi secara optimal sebelum dihadirkan kepada masyarakat.

Kedua, strategi pemasaran dan sosialisasi perlu diterapkan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang layanan baru yang tersedia. Contoh pembuatan strategi ini mencakup kampanye pemasaran daring, penyuluhan langsung kepada masyarakat, dan kolaborasi dengan media massa untuk memastikan informasi tentang layanan dapat tersebar luas.

Selanjutnya, peluncuran dapat melibatkan upacara resmi atau acara khusus yang menyoroti kehadiran layanan *E-Government*. Contoh pembuatan melibatkan pidato resmi, demonstrasi penggunaan layanan oleh pejabat pemerintah, atau bahkan penghargaan bagi mereka yang menjadi pengguna pertama.

Terakhir, pemantauan kinerja layanan selama periode peluncuran menjadi kunci. Pemerintah harus memantau respons pengguna, mengumpulkan umpan balik, dan memecahkan masalah yang mungkin muncul selama fase awal penggunaan. Contoh pembuatan mencakup penerapan mekanisme umpan balik langsung dari pengguna, seperti formulir online atau saluran dukungan pelanggan, untuk membantu identifikasi dan penyelesaian cepat potensi masalah.

Dengan meluncurkan layanan pertama dengan sukses, pemerintah dapat membuktikan manfaat langsung dari investasi dalam *E-Government*. Peluncuran yang baik juga dapat meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap layanan publik elektronik dan membuka jalan bagi pengembangan dan pengenalan layanan tambahan di masa depan.

d. Pemantauan dan Manajemen Risiko

Tahap pemantauan dan manajemen risiko merupakan fase yang terus-menerus dilakukan setelah peluncuran layanan *E-Government*. Pada tahap ini, pemerintah secara aktif memantau operasional sistem, mengidentifikasi potensi risiko, dan mengelola perubahan yang mungkin diperlukan. Contoh pembuatan tahap ini melibatkan sejumlah praktik yang mendukung kinerja dan keberlanjutan layanan publik elektronik.

Pertama, pemantauan sistem melibatkan pemantauan kinerja secara rutin untuk memastikan bahwa layanan beroperasi dengan efisien. Contoh pembuatan melibatkan penggunaan alat pemantauan otomatis yang dapat mengukur waktu respons sistem, ketersediaan layanan, dan beban kerja yang mungkin berubah seiring waktu.

Kedua, manajemen risiko melibatkan identifikasi dan penanganan potensi risiko yang dapat mempengaruhi kinerja atau keamanan sistem. Contoh pembuatan manajemen risiko termasuk pemetaan potensi risiko seperti ancaman keamanan siber, kerentanan perangkat lunak, atau perubahan kebijakan yang dapat memengaruhi fungsionalitas layanan.

Selanjutnya, pemantauan pengguna adalah aspek penting dalam tahap ini. Pemerintah perlu mengumpulkan umpan balik dari pengguna, menganalisis tren penggunaan, dan merespons masukan atau keluhan untuk

meningkatkan kualitas dan relevansi layanan. Contoh pembuatan melibatkan penggunaan survei, analisis data pengguna, dan penyediaan saluran komunikasi yang efektif.

Terakhir, manajemen risiko juga mencakup perencanaan untuk perubahan dan peningkatan layanan. Contoh pembuatan perencanaan ini dapat melibatkan pengembangan fitur tambahan berdasarkan umpan balik pengguna, peningkatan keamanan berdasarkan evaluasi risiko yang berkala, atau penyesuaian operasional untuk mengakomodasi perkembangan teknologi.

Dengan melakukan pemantauan dan manajemen risiko yang efektif, pemerintah dapat menjaga kinerja dan keberlanjutan layanan publik elektronik. Langkah-langkah ini juga memungkinkan pemerintah untuk mengidentifikasi dan mengatasi potensi risiko dengan cepat, menjaga keamanan sistem, dan menyesuaikan layanan dengan perubahan kebutuhan dan teknologi yang terus berkembang.

8.3.4 Evaluasi

Tahap evaluasi merupakan fase penting dalam siklus implementasi *E-Government* yang dilakukan setelah layanan publik elektronik beroperasi untuk suatu periode waktu tertentu. Pada tahap ini, pemerintah melakukan penilaian menyeluruh terhadap berbagai aspek, termasuk keberhasilan implementasi, efisiensi operasional, dan dampak positif terhadap masyarakat. Evaluasi ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana proyek *E-Government* mencapai tujuan awalnya dan untuk mengidentifikasi area perbaikan yang mungkin diperlukan.

Selama tahap evaluasi, pemerintah dapat menggunakan sejumlah metode, seperti analisis data pengguna, survei kepuasan, dan pemantauan kinerja sistem. Contoh evaluasi mencakup pengukuran tingkat adopsi oleh masyarakat, analisis

pola penggunaan layanan, dan penilaian terhadap respons waktu sistem. Hasil evaluasi ini dapat memberikan wawasan yang berharga tentang efektivitas layanan dan tingkat kepuasan pengguna.

Selain itu, evaluasi juga mencakup penilaian terhadap dampak sosial dan ekonomi dari implementasi *E-Government*. Pemerintah dapat mengevaluasi apakah layanan elektronik telah meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan efisiensi pelayanan publik. Contoh evaluasi dapat mencakup analisis biaya-manfaat, pemetaan dampak positif pada pelayanan masyarakat, dan pengukuran efisiensi operasional yang dihasilkan dari penerapan teknologi.

Hasil evaluasi dapat digunakan untuk mengidentifikasi peluang perbaikan dan perubahan strategis yang diperlukan. Pemerintah dapat mengimplementasikan perbaikan berdasarkan temuan evaluasi, seperti pengembangan fitur tambahan, peningkatan keamanan, atau perluasan cakupan layanan. Selain itu, evaluasi juga membantu pemerintah dalam membuat keputusan terkait pengembangan masa depan dan investasi dalam teknologi informasi.

Dengan melakukan evaluasi secara teratur, pemerintah dapat memastikan bahwa proyek *E-Government* tetap relevan, efisien, dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat. Evaluasi yang komprehensif menjadi landasan untuk pengembangan berkelanjutan dan peningkatan berkelanjutan dalam pelayanan publik elektronik.

a. Pengukuran Kinerja Sistem

Tahap pengukuran kinerja sistem adalah fase kritis dalam manajemen *E-Government*, di mana pemerintah secara sistematis mengevaluasi dan mengukur berbagai aspek operasional dan fungsional sistem yang telah diimplementasikan. Dalam konteks ini, pengukuran kinerja mencakup pemantauan kualitas, keamanan, dan responsifitas sistem terhadap kebutuhan pengguna.

Contoh pembuatan tahap ini melibatkan beberapa indikator kinerja yang diukur secara teratur.

Pertama, pengukuran kinerja dapat mencakup waktu respons sistem, yaitu seberapa cepat sistem memberikan respons terhadap permintaan pengguna. Contoh pembuatan pengukuran ini melibatkan penggunaan alat pemantauan kinerja untuk merekam dan menganalisis waktu yang dibutuhkan oleh sistem untuk menanggapi perintah pengguna. Pengukuran ini memberikan gambaran langsung tentang kinerja operasional sistem dan dapat membantu identifikasi potensi perbaikan.

Kedua, pengukuran keamanan sistem menjadi fokus penting, terutama dalam menghadapi ancaman siber yang terus berkembang. Contoh pembuatan melibatkan audit keamanan rutin, pemindaian kelemahan, dan pemantauan aktivitas mencurigakan. Pengukuran keamanan sistem memberikan pemahaman mendalam tentang integritas data, keamanan akses, dan respons terhadap potensi ancaman yang dapat muncul.

Pengukuran kinerja sistem juga dapat melibatkan pemantauan beban kerja, kapasitas penyimpanan, dan tingkat ketersediaan sistem. Dengan mengukur dan menganalisis berbagai aspek ini secara teratur, pemerintah dapat mengambil langkah-langkah proaktif untuk meningkatkan dan menjaga kinerja serta keamanan sistem *E-Government*.

b. Umpan Balik Pengguna

Tahap umpan balik pengguna adalah langkah penting dalam pengelolaan *E-Government*, di mana pemerintah mengumpulkan tanggapan dan evaluasi dari pengguna terkait dengan layanan publik elektronik yang disediakan. Umpan balik ini memberikan wawasan berharga tentang kepuasan, kebutuhan, dan pengalaman pengguna, memungkinkan pemerintah untuk terus meningkatkan

kualitas dan relevansi layanan. Contoh pembuatan tahap ini melibatkan beberapa strategi untuk mengumpulkan dan menganalisis umpan balik dari pengguna.

Pertama, pemerintah dapat menggunakan survei kepuasan pengguna yang mencakup berbagai aspek layanan, mulai dari antarmuka pengguna hingga kecepatan respons sistem. Contoh pembuatan survei ini melibatkan penyusunan pertanyaan yang terarah dan relevan untuk mendapatkan wawasan yang mendalam tentang persepsi dan kebutuhan pengguna terkait dengan layanan *E-Government*.

Kedua, saluran umpan balik langsung seperti formulir online, live chat, atau pusat bantuan dapat diterapkan untuk memberikan pengguna cara langsung untuk berkomunikasi dengan pemerintah. Contoh pembuatan saluran ini melibatkan perancangan sistem yang mudah diakses dan responsif, serta pengaturan staf yang dapat memberikan jawaban atau bantuan secara cepat terhadap pertanyaan atau masukan pengguna.

Selanjutnya, analisis data pengguna dapat dilakukan dengan melihat tren penggunaan layanan, tingkat partisipasi, dan tingkat keberhasilan dalam menyelesaikan tugas. Contoh pembuatan analisis ini mencakup penggunaan alat analisis data untuk mengidentifikasi pola-pola yang dapat memberikan wawasan tentang aspek-aspek spesifik yang perlu ditingkatkan atau dikembangkan.

Melalui tahap umpan balik pengguna, pemerintah dapat membangun hubungan yang kuat dengan masyarakat, mendengarkan kebutuhan mereka, dan merespons secara efektif untuk meningkatkan layanan *E-Government*. Strategi ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga membangun dasar untuk pengembangan layanan yang lebih baik dan lebih sesuai dengan harapan masyarakat.

c. **Evaluasi Kesesuaian dengan Tujuan Awal**

Tahap evaluasi kesesuaian dengan tujuan awal merupakan langkah kritis dalam pengelolaan proyek *E-Government*, di mana pemerintah menilai sejauh mana implementasi dan operasional layanan elektronik sesuai dengan tujuan awal yang telah ditetapkan. Evaluasi ini mencakup pencocokan hasil nyata dengan target yang ditetapkan, memastikan bahwa proyek mencapai dampak positif yang diinginkan. Contoh pembuatan tahap ini melibatkan penilaian menyeluruh terhadap indikator kinerja dan tujuan proyek *E-Government*.

Pertama, pemerintah dapat mengevaluasi tingkat adopsi dan partisipasi masyarakat terhadap layanan yang telah diimplementasikan. Contoh pembuatan evaluasi ini mencakup analisis jumlah pengguna aktif, frekuensi penggunaan, dan tingkat partisipasi dalam berbagai layanan. Dengan cara ini, pemerintah dapat mengukur sejauh mana masyarakat merespon positif terhadap layanan baru dan sejauh mana layanan tersebut mencapai tujuan peningkatan aksesibilitas dan keterjangkauan.

Kedua, pemerintah dapat menilai dampak sosial dan ekonomi dari implementasi *E-Government*. Contoh pembuatan evaluasi ini mencakup analisis biaya-manfaat, pemantauan peningkatan efisiensi dalam penyelenggaraan layanan, dan evaluasi dampak positif terhadap efisiensi birokrasi. Pemerintah dapat menilai sejauh mana *E-Government* telah menghasilkan penghematan biaya, mempercepat proses administratif, dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Melalui tahap evaluasi kesesuaian dengan tujuan awal, pemerintah dapat memastikan bahwa investasi dalam *E-Government* sesuai dengan harapan dan memberikan manfaat yang diinginkan. Hasil evaluasi ini dapat membimbing keputusan untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut serta memberikan landasan

untuk perencanaan strategis masa depan dalam mengoptimalkan layanan publik elektronik.

d. Identifikasi Area Perbaikan

Tahap identifikasi area perbaikan merupakan langkah kritis setelah evaluasi kinerja sistem *E-Government*. Pada tahap ini, pemerintah melakukan analisis mendalam terhadap hasil evaluasi dan umpan balik pengguna untuk mengidentifikasi area di mana perbaikan atau peningkatan dapat diimplementasikan. Contoh pembuatan tahap ini melibatkan penggunaan hasil survei kepuasan pengguna, data kinerja sistem, dan umpan balik langsung untuk menentukan dengan tepat dimana hambatan atau kelemahan tertentu mungkin ditemui.

Misalnya, jika evaluasi menunjukkan bahwa ada peningkatan kebutuhan dalam aksesibilitas layanan, pemerintah dapat mengidentifikasi area perbaikan dengan fokus pada peningkatan antarmuka pengguna, penyederhanaan proses pendaftaran, atau pengoptimalan aplikasi mobile. Identifikasi ini mungkin memicu perubahan dalam strategi pemasaran untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang layanan yang ditingkatkan.

Selain itu, jika umpan balik pengguna menunjukkan ketidakpuasan terhadap keamanan sistem, pemerintah dapat mengidentifikasi area perbaikan dengan memperkuat protokol keamanan, meningkatkan kebijakan privasi, atau memberikan pelatihan keamanan tambahan kepada personel yang terlibat dalam pengelolaan sistem *E-Government*. Melalui tahap ini, pemerintah dapat merancang rencana tindakan yang konkret untuk meningkatkan layanan dan memastikan bahwa pengguna mendapatkan pengalaman yang lebih baik dalam menggunakan platform *E-Government* tersebut.

8.3.5 Perawatan dan Pengembangan Berkelanjutan

Tahap perawatan dan pengembangan berkelanjutan merupakan fase terakhir dalam siklus implementasi *E-Government*, di mana pemerintah fokus pada pemeliharaan operasional sistem yang sudah ada dan pengembangan lanjutan untuk memenuhi kebutuhan yang berkembang. Pada tahap ini, perbaikan terus-menerus dan peningkatan dilakukan untuk menjaga layanan publik elektronik tetap relevan dan efisien. Contoh pembuatan tahap ini melibatkan strategi yang mendukung perawatan dan pengembangan berkelanjutan sistem *E-Government*.

Contoh perawatan melibatkan pemantauan rutin terhadap kinerja sistem, keamanan, dan respons terhadap pengguna. Pemerintah dapat mengimplementasikan pemeliharaan preventif dan perbaikan perangkat lunak secara berkala untuk mencegah potensi masalah atau celah keamanan yang dapat muncul seiring waktu. Selain itu, dukungan teknis dan pelatihan terus diberikan kepada personel untuk memastikan kemampuan operasional yang optimal.

Sementara itu, contoh pengembangan berkelanjutan melibatkan peningkatan fungsionalitas dan fitur layanan berdasarkan evaluasi dan umpan balik pengguna. Pemerintah dapat merancang dan mengimplementasikan pembaruan berdasarkan perkembangan teknologi terkini atau perubahan kebutuhan masyarakat. Misalnya, pengembangan berkelanjutan dapat mencakup penambahan fitur baru, integrasi dengan layanan terkait, atau perluasan cakupan geografis untuk meningkatkan dampak dan aksesibilitas layanan.

Melalui tahap perawatan dan pengembangan berkelanjutan, pemerintah dapat memastikan bahwa investasi dalam *E-Government* terus memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat. Pemeliharaan yang baik dan pengembangan yang tepat waktu akan membantu layanan publik elektronik tetap efektif, inovatif, dan responsif terhadap kebutuhan yang terus berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Banerjee, P., Ma, L., & Shroff, R. (2015). *E-Governance competence: A framework. Electronic Government, an International Journal*, 11, 171. <https://doi.org/10.1504/EG.2015.070120>
- indah Fianty, M., Angelina, A., Claudia, G., & Sertivia, D. (2022). Analysis of Factors Affecting Information System Security Behaviour in Employees at IT Company. *Ultima Infosys: Jurnal Ilmu Sistem Informasi*, 13(1).
- Kumar, A., Hemalatha, S., Saleem, P., & Paxleal, J. (2021). *E-Governance - A Comprehensive Framework with Case Study*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6660232>
- Lobo, A., & Noronha, S. (2022). *E-Governance in India: A Qualitative Analysis using the ABCD Framework and its Impact on Goodwill from Social Capital. International Journal of Case Studies in Business, IT, and Education*, 771–786. <https://doi.org/10.47992/IJCSBE.2581.6942.0232>
- Misuraca, G., & Viscusi, G. (2013). *Managing E-Governance: A Framework for Analysis and Planning* (pp. 204–224). <https://doi.org/10.4018/978-1-4666-4245-4.ch010>
- Nasser, B., Eleyan, D., & Alkhateeb, M. (2022). *E-Government Sustainability & Governance: A General Framework. International Journal of Scientific & Technology Research*, 11, 139–144.
- Sanjaya, D., & Fianty, M. I. (2022). Measurement of Capability Level Using COBIT 5 Framework (Case Study: PT Andalan Bunda Bijak). *Ultima Infosys: Jurnal Ilmu Sistem Informasi*, 13.

BAB 9

GOVERNMENT TO GOVERNMENT (G2G)

Oleh M. Syukri Mustafa

9.1 Pendahuluan

Sistem *E-Government* (Pemerintah Elektronik) di Indonesia, termasuk G2G (*Government-to-Government*) merupakan upaya modernisasi dan transformasi pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan pelayanan kepada masyarakat, termasuk kolaborasi dan interaksi antarinstansi pemerintah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang lebih efisien dan efektif. (Wahyu Sulistya et al. 2019).

Government-to-Government (G2G) dalam konteks *E-Government* merujuk pada kerja sama, pertukaran data, informasi, serta berbagai layanan elektronik yang terjadi antara berbagai instansi atau entitas pemerintah. Ini adalah salah satu aspek dari *E-Government* yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, koordinasi, dan kolaborasi antarinstansi pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan.

1. Latar Belakang Sejarah dan perkembangan *E-Government* di Indonesia.

Latar belakang sejarah dan perkembangan *E-Government* (Pemerintah Elektronik) di Indonesia mencakup transformasi pemerintahan yang berfokus pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efisiensi,

transparansi, dan pelayanan kepada masyarakat. Berikut adalah sejarah dan perkembangan *E-Government* di Indonesia:

a. Awal Perkembangan (Awal 2000-an):

Pada awal 2000-an, Indonesia mulai memperkenalkan konsep *E-Government* sebagai bagian dari upaya modernisasi pemerintahan. Pembentukan Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (BPPTIK) pada tahun 2002 menjadi salah satu langkah awal dalam mengembangkan *E-Government*.

b. Kebijakan *E-Government* (2003):

Pemerintah Indonesia meresmikan Kebijakan Nasional *E-Government* pada tahun 2003 dengan tujuan utama meningkatkan efisiensi, transparansi, dan pelayanan publik melalui penggunaan TIK. Kebijakan ini menggarisbawahi pentingnya integrasi sistem dan layanan pemerintah.

c. Program Prioritas *E-Government* (2004-2009):

Pada periode ini, sejumlah program *E-Government* prioritas dicanangkan, termasuk Sistem Administrasi Badan Hukum (SABH), Sistem Informasi Manajemen Keuangan Negara (SIMKeu), dan Sistem Informasi Kepegawaian (SISKOHATI). Terdapat upaya untuk merampingkan birokrasi dan proses administratif dengan menggunakan TIK.

d. Roadmap *E-Government* 2011-2015:

Pada tahun 2011, Indonesia menyusun Roadmap *E-Government* 2011-2015 sebagai panduan untuk pengembangan *E-Government*. Roadmap ini menekankan pentingnya integrasi sistem, penggunaan identitas elektronik (e-ID), dan pelayanan publik berbasis online.

e. Implementasi Sistem Terintegrasi (2015-sekarang):

Pada periode ini, berbagai sistem terintegrasi *E-Government* telah dikembangkan, seperti Sistem Informasi Perijinan Berusaha Terintegrasi Secara Nasional (SIPB-TSN), yang memungkinkan pemohon mengajukan izin usaha secara online. Penerapan e-Procurement dalam proses pengadaan barang dan jasa pemerintah juga menjadi fokus. Pengembangan e-ID (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) telah memainkan peran penting dalam otentikasi identitas elektronik.

f. Pandemi COVID-19 (2020-sekarang):

Pandemi COVID-19 telah mempercepat transformasi *E-Government* di Indonesia. Pemerintah mengandalkan teknologi untuk memberikan layanan kesehatan, pendidikan, dan bantuan sosial kepada masyarakat selama pandemi.

g. Perkembangan Masa Depan:

Pemerintah terus berupaya meningkatkan infrastruktur TIK, keamanan data, dan inovasi *E-Government*. Peningkatan inklusi digital dan akses masyarakat ke layanan online menjadi prioritas. Kemungkinan pengembangan teknologi seperti *E-Government blockchain* dan kecerdasan buatan (AI) dalam pemerintahan juga dapat menjadi bagian dari masa depan *E-Government* di Indonesia. Sejak awal pengenalan *E-Government* hingga saat ini, Indonesia telah mengalami kemajuan yang signifikan dalam penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik. Upaya ini terus berkembang seiring dengan perubahan teknologi dan tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap pelayanan pemerintah yang lebih baik.

2. Tujuan dan pentingnya G2G *E-Government*.

➤ Tujuan G2G *E-Government* di Indonesia:

a. Meningkatkan Efisiensi Administrasi Pemerintah:

Salah satu tujuan utama G2G *E-Government* adalah untuk merampingkan proses administrasi pemerintah. Dengan menggunakan teknologi informasi, berbagai instansi pemerintah dapat mengurangi birokrasi yang tidak perlu, mengotomatiskan tugas-tugas rutin, dan meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan data dan informasi.

b. Peningkatan Koordinasi Antarinstansi:

G2G *E-Government* memungkinkan berbagai instansi pemerintah untuk berkomunikasi dan berkolaborasi lebih efektif. Ini membantu menghindari tumpang tindih tugas, meningkatkan koordinasi dalam penyelenggaraan program-program pemerintah, dan meningkatkan respons terhadap isu-isu penting.

c. Transparansi dan Akuntabilitas:

Dengan G2G *E-Government*, data dan informasi pemerintah dapat diakses secara lebih terbuka oleh berbagai instansi pemerintah. Ini membantu dalam meningkatkan transparansi dalam penggunaan dana publik dan memperkuat akuntabilitas pemerintah kepada masyarakat.

d. Peningkatan Layanan Publik:

Salah satu tujuan utama G2G adalah meningkatkan pelayanan publik. Dengan sistem terintegrasi, pemerintah dapat menyediakan layanan-layanan yang lebih cepat, mudah diakses, dan efisien kepada masyarakat. Contohnya adalah perizinan usaha online, pelayanan kesehatan online, dan lain sebagainya.

e. Pengurangan Duplikasi Data:

G2G *E-Government* membantu mengurangi duplikasi data di berbagai instansi pemerintah. Ini menghemat waktu, sumber daya, dan mengurangi potensi kesalahan dalam pengolahan data.

➤ Pentingnya G2G *E-Government* di Indonesia:

a. Efisiensi Anggaran:

Melalui integrasi dan otomatisasi proses, G2G *E-Government* dapat menghemat anggaran pemerintah dengan mengurangi biaya administrasi yang tidak perlu.

b. Percepatan Pembangunan:

Dengan menyederhanakan proses administratif, G2G *E-Government* dapat mempercepat implementasi program-program pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat.

c. Peningkatan Layanan Publik:

Dengan akses mudah ke layanan-layanan pemerintah, G2G *E-Government* meningkatkan kepuasan masyarakat dan memberikan pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan mereka.

d. Transparansi dan Kepatuhan Hukum:

G2G *E-Government* membantu pemerintah untuk mematuhi peraturan dan hukum yang berlaku, serta meningkatkan transparansi dalam pengelolaan data dan dana publik.

e. Mendorong Inovasi Teknologi:

Pengembangan G2G *E-Government* mendorong inovasi di sektor teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia, yang berdampak positif pada pertumbuhan industri dan ekonomi digital.

f. Kesetaraan Akses:

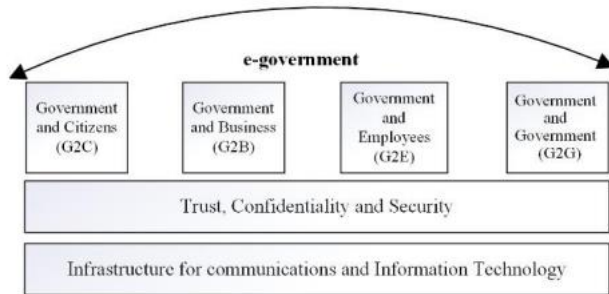
G2G *E-Government* dapat membantu dalam meningkatkan akses ke layanan publik bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk yang berada di daerah terpencil atau sulit dijangkau.

9.2 Pengertian G2G *E-Government*

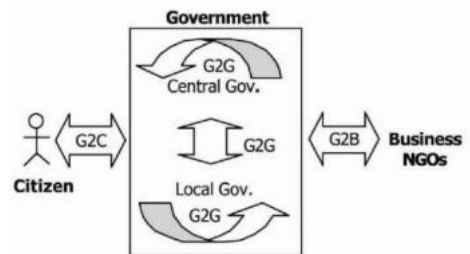
Berikut adalah beberapa definisi G2G *E-Government* menurut ahli:

- Wirtz dan Piehler (2008): Menurut Wirtz dan Piehler, G2G *E-Government* adalah "penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung proses kerja sama, kolaborasi, dan pertukaran informasi antara berbagai instansi dan tingkat pemerintah."
- Dawes dan Pardo (2002): Dawes dan Pardo mendefinisikan G2G *E-Government* sebagai "pemanfaatan TIK untuk mendukung operasi dan kerja sama antarinstansi pemerintah dalam rangka menyelenggarakan fungsi-fungsi pemerintahan yang lebih efisien dan efektif." United Nations (2008): Menurut PBB, G2G *E-Government* adalah "penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh instansi pemerintah untuk mendukung operasi internal, proses kerja sama, dan pengiriman layanan kepada pemerintah lainnya atau kepada masyarakat."
- Maletič et al. (2014): Maletič dan rekan-rekannya menyatakan bahwa G2G *E-Government* "melibatkan penggunaan TIK untuk mengubah, memperbaiki, dan mendukung kerja sama antarinstansi pemerintah dalam penyediaan layanan dan pelaksanaan fungsi-fungsi pemerintah." Koswara (2017): Dalam pandangan Koswara, G2G *E-Government* adalah "bentuk pemanfaatan TIK dalam interaksi antarinstansi pemerintah, yang mencakup kerja sama dalam proses bisnis, pertukaran informasi, dan integrasi sistem untuk meningkatkan kualitas

layanan pemerintah dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan." (Andi 2020) Struktur dan layanan pertukaran informasi pada *E-Government* disajikan pada gambar 9.1 dan 9.2.



Gambar 9.1 Struktur *E-Government*
(<https://www.isi2023.org/media>)



Gambar 9.2 Layanan dan Pertukaran Informasi *E-Government*
(<https://www.isi2023.org/media>)

9.2.1 Manfaat

Manfaat dari implementasi G2G *E-Government*, seperti efisiensi, kecepatan, dan penghematan. Implementasi *Government-to-Government* (G2G) *E-Government* memiliki berbagai manfaat yang signifikan bagi penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Beberapa manfaat utama dari G2G *E-Government* mencakup efisiensi, kecepatan, dan penghematan, serta berbagai aspek lainnya:

1. Efisiensi Administrasi Pemerintah: *G2G E-Government* mengurangi keterlambatan dan kesalahan yang sering terjadi dalam proses administrasi pemerintah. Mengotomatiskan tugas-tugas rutin, seperti pengolahan data, sehingga memungkinkan pejabat pemerintah untuk fokus pada tugas-tugas yang lebih strategis. Mengurangi birokrasi yang tidak perlu dan proses manual yang memakan waktu.
2. Kecepatan Layanan: Pemerintah dapat memberikan layanan kepada warga lebih cepat melalui *G2G E-Government*. Pemohon atau instansi lain dapat mengakses dan memproses informasi dan izin secara online dengan kecepatan yang lebih tinggi.
3. Penghematan Biaya: Integrasi sistem dan penggunaan teknologi informasi dalam proses pemerintahan dapat menghemat biaya administrasi. Mengurangi penggunaan kertas, pencetakan, pengiriman fisik, dan tenaga kerja yang diperlukan dalam proses manual. Mengurangi biaya perjalanan dan pertemuan fisik antarinstansi.
4. Pengurangan Duplikasi Data: *G2G E-Government* membantu mengurangi duplikasi data yang sering terjadi di berbagai instansi pemerintah. Data dapat diintegrasikan dan dikelola secara terpusat, menghindari duplikasi tugas dan kesalahan data.
5. Transparansi dan Akuntabilitas: Data dan proses yang terdokumentasi dengan baik dalam *G2G E-Government* meningkatkan transparansi dalam penggunaan dana publik. Pemerintah lebih mudah dipantau dan dievaluasi, meningkatkan akuntabilitasnya terhadap masyarakat.
6. Koordinasi Antarinstansi: *G2G E-Government* memfasilitasi koordinasi yang lebih baik antara berbagai instansi pemerintah. Dengan berbagi informasi dan berkolaborasi melalui platform elektronik, pemerintah dapat merespons lebih baik

terhadap isu-isu yang memerlukan tindakan lintas-sektor.

7. Peningkatan Kualitas Layanan: Dengan penggunaan TIK, pelayanan kepada masyarakat dapat ditingkatkan dalam hal kualitas dan kecepatan. Proses pelayanan yang lebih terstruktur dan efisien mengarah pada kepuasan yang lebih tinggi bagi warga.
8. Kecepatan Pengambilan Keputusan: G2G *E-Government* membantu pejabat pemerintah dalam pengambilan keputusan yang lebih cepat karena akses yang lebih mudah ke data yang relevan. Keputusan dapat diinformasikan dengan data real-time.
9. Pemberdayaan Masyarakat: Dengan layanan online dan transparansi informasi, G2G *E-Government* memberdayakan masyarakat untuk terlibat dalam proses pemerintahan dan memantau kinerja pemerintah.
10. Peningkatan Inovasi: Pengembangan G2G *E-Government* mendorong inovasi dalam teknologi informasi, yang dapat berdampak positif pada pertumbuhan sektor teknologi dan ekonomi digital.

Manfaat-manfaat ini menjadikan G2G *E-Government* sebagai alat penting dalam memodernisasi pemerintahan, memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat, dan mencapai efisiensi yang lebih tinggi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

9.2.2 Kelebihan dan Kekurangan

➤ Kelebihan G2G *E-Government*:

1. Efisiensi Administrasi Pemerintah: G2G *E-Government* membantu merampingkan proses administrasi pemerintah, mengurangi birokrasi yang tidak perlu, dan mengotomatiskan tugas-tugas rutin. Ini meningkatkan efisiensi pengelolaan sumber daya.

2. **Transparansi dan Akuntabilitas:** Integrasi sistem dan pertukaran data antarinstansi meningkatkan transparansi dalam penggunaan dana publik dan akuntabilitas pemerintah terhadap masyarakat. Data dan proses yang terdokumentasi dengan baik dapat dipantau dan dievaluasi.
3. **Koordinasi dan Kolaborasi:** *G2G E-Government* memfasilitasi koordinasi yang lebih baik antarinstansi pemerintah. Berbagai instansi dapat berbagi informasi, bekerja sama, dan merespons isu-isu yang memerlukan kerja sama lintas-sektor.
4. **Peningkatan Kualitas Layanan:** Masyarakat mendapatkan layanan yang lebih baik dalam hal kualitas dan kecepatan. Proses pelayanan yang lebih terstruktur dan efisien mengarah pada kepuasan yang lebih tinggi bagi warga.
5. **Pengurangan Duplikasi Data:** *G2G E-Government* membantu mengurangi duplikasi data yang sering terjadi di berbagai instansi pemerintah. Data dapat diintegrasikan dan dikelola secara terpusat, menghindari duplikasi tugas dan kesalahan data.
6. **Peningkatan Kecepatan Pengambilan Keputusan:** *G2G E-Government* membantu pejabat pemerintah dalam pengambilan keputusan yang lebih cepat karena akses yang lebih mudah ke data yang relevan. Keputusan dapat diinformasikan dengan data real-time.

➤ **Kekurangan G2G *E-Government*:**

1. **Masalah Keamanan Data:** *G2G E-Government* memunculkan masalah keamanan data. Data yang dikirim antarinstansi pemerintah harus dilindungi dari ancaman siber dan akses yang tidak sah.

2. Tantangan Teknologi: Penerapan dan pengelolaan teknologi informasi yang canggih memerlukan investasi yang signifikan. Beberapa instansi pemerintah mungkin memiliki keterbatasan sumber daya dan infrastruktur teknologi.
3. Koordinasi yang Rumit: Koordinasi antarinstansi pemerintah, terutama di negara yang besar dan kompleks, bisa menjadi rumit dan memakan waktu.
4. Perubahan Budaya Kerja: Perubahan menuju *E-Government* memerlukan adaptasi terhadap budaya kerja yang baru, dan bukan semua pegawai pemerintah mungkin siap untuk menerima perubahan ini.
5. Ketergantungan pada TIK: G2G *E-Government* membuat pemerintah sangat tergantung pada teknologi informasi. Gangguan teknologi atau kegagalan sistem dapat menghambat operasi pemerintahan.
6. Masalah Inklusi Digital: G2G *E-Government*, jika tidak dikelola dengan baik, dapat meninggalkan sebagian masyarakat yang tidak memiliki akses atau keterampilan dalam penggunaan teknologi.
7. Masalah Privasi Data: Pengelolaan data pribadi warga perlu diatur secara ketat untuk menjaga privasi. Pelanggaran privasi dapat menjadi masalah serius dalam konteks G2G *E-Government*.

Perbandingan antara kelebihan dan kekurangan *Government-to-Government* (G2G) *E-Government* dapat dilihat pada tabel 9.1

Tabel 9.1 Kelebihan VS Kekurangan G2G *E-Government*

Aspek	Kelebihan G2G <i>E-Government</i>	Kekurangan G2G <i>E-Government</i>
Efisiensi Administrasi Pemerintah	- Merampingkan proses administrasi - Mengurangi birokrasi - Mengotomatiskan tugas rutin	- Memerlukan investasi teknologi yang besar - Mungkin diperlukan perubahan budaya kerja
Transparansi dan Akuntabilitas	- Meningkatkan transparansi - Memperkuat akuntabilitas pemerintah	- Memunculkan masalah privasi data - Perlu pengaturan ketat terkait privasi
Koordinasi dan Kolaborasi	- Memfasilitasi kerja sama antarinstansi - Memungkinkan respons terhadap isu lintas-sektor	- Koordinasi yang rumit, memakan waktu
Peningkatan Kualitas Layanan	- Memberikan layanan yang lebih baik - Meningkatkan kepuasan masyarakat	- Tantangan inklusi digital
Pengurangan Duplikasi Data	- Menghindari duplikasi data - Data dapat diintegrasikan secara terpusat	
Peningkatan Kecepatan Pengambilan Keputusan	- Pengambilan keputusan lebih cepat - Keputusan informasikan dengan data real-time	- Ketergantungan pada teknologi, rentan terhadap gangguan

Sumber:(Diskominfo 2017)

9.3 Arsitektur dan Infrastruktur

Arsitektur dan infrastruktur *Government-to-Government* (G2G) *E-Government* adalah kerangka kerja teknis yang mendukung kerja sama antarinstansi pemerintah dan pertukaran informasi di lingkungan digital. Berikut ini uraian singkat tentang arsitektur dan infrastruktur G2G

9.3.1 Infrastruktur Teknologi

Infrastruktur teknologi yang kuat adalah salah satu komponen kunci yang mendukung implementasi *Government-to-Government* (G2G) *E-Government*. Infrastruktur ini mencakup perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), jaringan komunikasi, dan teknologi lainnya yang digunakan untuk mendukung operasi G2G. Berikut adalah beberapa komponen infrastruktur teknologi yang penting dalam implementasi G2G *E-Government*:

1. *Data Centers* (Pusat Data): *Data centers* adalah fasilitas pusat yang digunakan untuk menyimpan dan mengelola data, aplikasi, dan layanan yang digunakan dalam G2G *E-Government*. *Data centers* harus memiliki perangkat keras yang andal, infrastruktur penyimpanan yang besar, serta sistem pendingin dan perlindungan kebakaran.
2. *Server dan Storage Systems*: Server dan sistem penyimpanan yang kuat diperlukan untuk menjalankan aplikasi G2G *E-Government* dan menyimpan data yang diperlukan untuk operasi pemerintah.
3. *Keamanan Jaringan (Network Security)*: Keamanan jaringan sangat penting dalam melindungi data dan komunikasi antarinstansi pemerintah. Ini mencakup firewall, sistem deteksi intrusi, enkripsi data, dan kebijakan akses yang ketat.
4. *Pemantauan dan Manajemen Jaringan*: Pemantauan jaringan dan manajemen yang efisien diperlukan untuk memastikan ketersediaan dan kinerja yang baik dalam

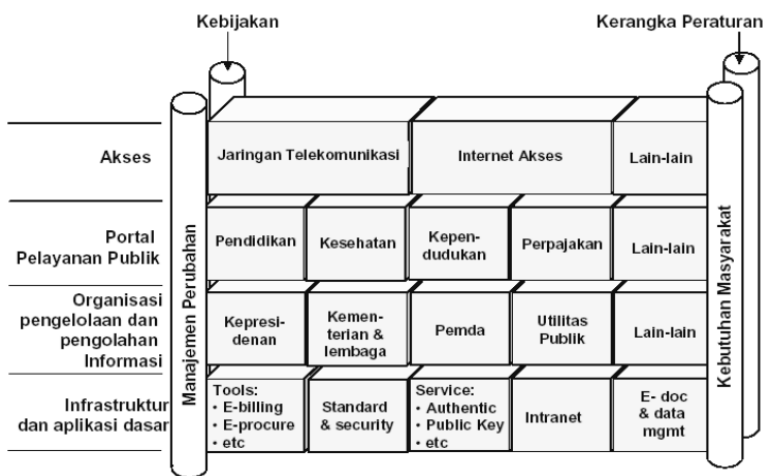
operasi G2G *E-Government*. Alat pemantauan jaringan dan manajemen perlu digunakan untuk mendeteksi masalah dengan cepat dan mengambil tindakan yang diperlukan.

5. Perangkat Komunikasi (*Communication Devices*): Perangkat komunikasi seperti router, switch, dan perangkat telekomunikasi diperlukan untuk mendukung konektivitas antarinstansi pemerintah.
6. Infrastruktur Virtualisasi: Teknologi virtualisasi memungkinkan sumber daya komputasi, seperti server dan penyimpanan, untuk dibagi dan dikelola secara lebih efisien. Ini dapat membantu menghemat biaya dan meningkatkan fleksibilitas.
7. Akses Internet Cepat dan Aman: Koneksi internet yang cepat dan aman diperlukan untuk menghubungkan instansi pemerintah dan mengakses layanan online.
8. Perangkat Lunak Aplikasi: Perangkat lunak aplikasi khusus diperlukan untuk menjalankan layanan dan aplikasi G2G *E-Government*, termasuk aplikasi untuk administrasi, keuangan, manajemen sumber daya manusia, dan lainnya.
9. Pusat Layanan (*Service Centers*): Pusat layanan merupakan tempat di mana layanan dukungan teknis dan pelanggan diberikan kepada pengguna akhir dan instansi pemerintah. Ini mencakup layanan pelanggan, bantuan teknis, dan manajemen tiket.
10. Pengelolaan Identitas (*Identity Management*): Sistem pengelolaan identitas diperlukan untuk mengelola akses pengguna ke sistem G2G *E-Government* dan memastikan identitas dan akses yang aman.
11. Teknologi Keamanan: Teknologi keamanan seperti enkripsi data, sertifikat digital, dan solusi keamanan siber diperlukan untuk melindungi data dan infrastruktur dari ancaman siber.

12. Pemulihan Bencana dan Cadangan (*Disaster Recovery and Backup*): Sistem pemulihan bencana dan cadangan diperlukan untuk melindungi data dan aplikasi penting dari kegagalan perangkat keras atau bencana alam.
13. Mobile Device Management (MDM): Untuk mendukung mobilitas dan akses dari perangkat seluler, sistem MDM diperlukan untuk mengelola dan melindungi perangkat seluler yang digunakan oleh pegawai pemerintah.
14. Pemantauan dan Analitik Data: Pemantauan data dan analitik dapat membantu instansi pemerintah dalam mengambil keputusan yang didukung oleh data dan memantau kinerja layanan *G2G E-Government*.

9.3.2 Arsitektur Sistem

Sistem *E-Government* diorganisasi dan diintegrasikan antarinstansi pemerintah melalui serangkaian langkah dan komponen yang dirancang untuk memungkinkan kerja sama yang efisien dan pertukaran informasi yang lancar



Gambar 9.3 Kerangka Arsitektur *E-Government*
(Perpres No. 95 2018)

9.4 Proyek dan Implementasi

9.4.1 Proyek G2G yang Signifikan

Proyek-proyek *Government-to-Government* (G2G) di Indonesia terus berkembang sejalan dengan upaya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan pemerintah melalui pemanfaatan teknologi informasi. Berikut adalah beberapa proyek G2G yang telah atau sedang diimplementasikan di Indonesia:

- a. Sistem Administrasi Kependudukan (Adminduk): Proyek ini bertujuan untuk mengintegrasikan dan meningkatkan sistem administrasi kependudukan di seluruh Indonesia. Dalam kerangka G2G, data kependudukan diintegrasikan antarinstansi seperti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Dinas Kesehatan, dan lainnya. Proyek ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dalam pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, akta kematian, dan lainnya.
- b. Sistem Informasi Keuangan Daerah (Siskeudes): Siskeudes adalah proyek G2G yang bertujuan untuk meningkatkan pengelolaan keuangan daerah di Indonesia. Dalam kerangka ini, sistem keuangan dan akuntansi daerah diintegrasikan untuk memungkinkan transparansi dan akuntabilitas yang lebih baik dalam pengelolaan dana publik.
- c. Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG): SIMPEG adalah proyek G2G yang berfokus pada manajemen sumber daya manusia di pemerintah. Proyek ini mencakup berbagai aspek, termasuk pengelolaan data pegawai, rekrutmen, pelatihan, dan manajemen kinerja.
- d. Sistem Informasi Pemerintahan Desa (SID): Pemerintah Indonesia telah memperkenalkan program G2G untuk mendukung administrasi dan pengelolaan

- pemerintahan di tingkat desa. Sistem Informasi Pemerintahan Desa (SID) memungkinkan pertukaran informasi antar desa, kecamatan, dan kabupaten dalam berbagai aspek pemerintahan, termasuk perencanaan pembangunan, keuangan, dan administrasi desa.
- e. Sistem Informasi Perizinan Terpadu (SIPT): SIPT adalah proyek G2G yang bertujuan untuk mempermudah proses perizinan dan memungkinkan kolaborasi antarinstansi dalam proses perizinan. Proyek ini memungkinkan pemohon untuk mengajukan perizinan secara terpadu dan mengurangi birokrasi yang memperlambat proses perizinan.
 - f. Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP): SIPP adalah proyek yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik di berbagai sektor pemerintah. Melalui integrasi sistem, pemerintah Indonesia berusaha untuk memberikan layanan publik yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
 - g. Layanan Data Terpadu (LDT): LDT adalah proyek G2G yang bertujuan untuk memudahkan akses dan pertukaran data antarinstansi pemerintah. Ini bertujuan untuk menghindari duplikasi data dan memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih baik dalam penyelenggaraan pemerintahan.
 - h. Proyek-proyek G2G ini merupakan bagian dari upaya lebih luas pemerintah Indonesia untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih efisien dan efektif melalui pemanfaatan teknologi informasi. Upaya ini juga mendukung visi pemerintah untuk mencapai transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan dan layanan publik.

9.4.2 Tantangan Implementasi

Implementasi *Government-to-Government* (G2G) *E-Government* bisa menghadapi berbagai hambatan dan tantangan, baik teknis maupun non-teknis. Beberapa hambatan dan tantangan utama yang sering muncul dalam implementasi G2G *E-Government* meliputi:

1. Kurangnya Kesadaran dan Pemahaman: Pemahaman tentang manfaat dan potensi G2G *E-Government* mungkin terbatas di kalangan pejabat pemerintah dan pegawai. Perlu upaya edukasi dan sosialisasi yang lebih baik untuk meningkatkan pemahaman tentang teknologi ini.
2. Kurangnya Anggaran: Implementasi teknologi G2G memerlukan investasi yang signifikan dalam perangkat keras, perangkat lunak, infrastruktur, dan pelatihan. Kurangnya anggaran sering menjadi hambatan utama.
3. Kebijakan dan Regulasi yang Kompleks: Peraturan dan kebijakan yang rumit, serta kurangnya kerangka hukum yang jelas, dapat memperlambat implementasi G2G. Tantangan ini mencakup masalah privasi data, keamanan, dan hak kepemilikan data.
4. Kebijakan Pemerintah yang Tidak Selaras: Berbagai departemen dan instansi pemerintah mungkin memiliki kebijakan dan tujuan yang berbeda-beda, yang dapat menghambat integrasi dan kerja sama. Koordinasi yang buruk antarinstansi bisa menjadi hambatan.
5. Kurangnya Keamanan Informasi: Keamanan data dan sistem adalah tantangan utama. Ancaman siber, peretasan, dan pelanggaran data adalah risiko serius yang harus diatasi dalam implementasi G2G.
6. Tantangan Teknologi: Berbagai instansi mungkin memiliki infrastruktur teknologi yang berbeda-beda. Integrasi sistem dan aplikasi yang ada bisa menjadi rumit, terutama jika teknologi yang digunakan berbeda.

7. Kurangnya Sumber Daya Manusia yang Terampil: Implementasi G2G memerlukan keterampilan teknis yang tinggi. Kurangnya tenaga kerja yang terlatih dan berpengalaman dalam teknologi *E-Government* bisa menjadi hambatan.
8. Resistensi terhadap Perubahan: Pegawai pemerintah dan pejabat mungkin resisten terhadap perubahan budaya kerja dan proses yang diperlukan oleh G2G *E-Government*.
9. Masalah Privasi dan Kepercayaan Masyarakat: Pemerintah harus memastikan bahwa data pribadi dan informasi sensitif masyarakat aman dan dilindungi. Kepercayaan masyarakat dalam keamanan dan privasi data adalah kunci.
10. Keterbatasan Akses Internet: Di beberapa daerah, akses internet yang terbatas atau lambat bisa menjadi hambatan serius untuk penggunaan layanan G2G, terutama di daerah pedesaan.
11. Masalah Teknis dan Gangguan Sistem: Masalah teknis seperti gangguan jaringan atau kegagalan sistem bisa memengaruhi ketersediaan dan kinerja layanan G2G.
12. Tantangan Terkait Inklusi Digital: Penting untuk memastikan bahwa semua lapisan masyarakat memiliki akses dan kemampuan untuk menggunakan layanan G2G. Tantangan inklusi digital perlu diatasi.
13. Pengelolaan Data yang Efisien: Pengelolaan data yang baik dan konsisten adalah penting dalam implementasi G2G. Tantangan melibatkan integrasi data, penjaminan kualitas data, dan pemenuhan standar data.
14. Ketergantungan terhadap Vendor Eksternal: Implementasi G2G seringkali melibatkan vendor eksternal. Ketergantungan pada vendor dapat menciptakan risiko jika kontrak dan layanan tidak dikelola dengan baik.

Mengatasi hambatan dan tantangan ini memerlukan komitmen yang kuat, kerjasama antarinstansi, dan perencanaan yang matang. Pengelolaan risiko dan pemahaman yang baik tentang kebutuhan dan kendala yang mungkin timbul akan membantu memastikan keberhasilan dalam implementasi G2G *E-Government*.

9.5 Kebijakan dan Regulasi

9.5.1 Peraturan Perundang-undangan

Pengaturan *E-Government* di Indonesia diatur oleh sejumlah peraturan, termasuk Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) dan regulasi lainnya. Berikut adalah beberapa peraturan yang penting dalam konteks *E-Government* di Indonesia:

- a. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE): UU ITE adalah hukum dasar yang mengatur penggunaan teknologi informasi dan transaksi elektronik, termasuk aspek-aspek yang berkaitan dengan *E-Government*.
- b. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE Lama): UU ITE Lama adalah hukum yang sebelumnya mengatur informasi dan transaksi elektronik sebelum digantikan oleh UU ITE yang baru.
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP 71/2019): PP 71/2019 menjelaskan persyaratan dan tata cara penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik, termasuk ketentuan terkait keamanan siber dan perlindungan data pribadi.
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP 82/2012): PP 82/2012 mengatur lebih lanjut tentang

aspek teknis *E-Government* dan penggunaan teknologi informasi dalam administrasi pemerintahan.

- e. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Administrasi Aparatur Sipil Negara (PRES 95/2018): Presiden memerintahkan pengembangan sistem administrasi aparatur sipil negara yang menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas dalam pengelolaan sumber daya manusia di pemerintah.
- f. Peraturan Presiden Nomor 3 Tahun 2020 tentang Reformasi Birokrasi (PRES 3/2020): Regulasi ini berfokus pada reformasi birokrasi dan efisiensi pemerintahan, termasuk penggunaan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan.
- g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 6 Tahun 2018 tentang Penerapan Manajemen Arsip Elektronik (Permen PANRB 6/2018): Peraturan ini mengatur pengelolaan arsip elektronik dalam administrasi pemerintah.
- h. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 tentang Standar Interoperabilitas Aplikasi Elektronik (Permen Kominfo 20/2016): Peraturan ini mengatur standar interoperabilitas yang digunakan dalam pengembangan aplikasi *E-Government* untuk memastikan integrasi yang lancar.
- i. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2018 tentang Tata Kelola Data Elektronik (Permen Kominfo 5/2018): Peraturan ini membahas tata kelola data elektronik, termasuk penyimpanan, pengelolaan, dan perlindungan data elektronik dalam konteks *E-Government*.

Selain regulasi di atas, masih banyak peraturan lainnya yang mengatur aspek-aspek tertentu dari *E-Government* di Indonesia. Penting untuk memahami regulasi ini saat merencanakan, mengembangkan, dan mengimplementasikan proyek *E-Government* untuk memastikan kepatuhan dan keamanan. Dalam perkembangannya, regulasi terkait *E-Government* di Indonesia dapat mengalami perubahan dan penyempurnaan sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pemerintah.

9.5.2 Kebijakan Pemerintah

Pemerintah Indonesia telah mengambil berbagai kebijakan untuk mendukung pengembangan dan pengelolaan *Government-to-Government (G2G) E-Government*. Ini adalah langkah penting dalam upaya modernisasi administrasi publik, meningkatkan efisiensi birokrasi, dan meningkatkan layanan publik. Beberapa kebijakan pemerintah terkait *G2G E-Government* di Indonesia meliputi:

1. *Roadmap Nasional E-Government*: Pemerintah Indonesia telah menyusun dan mengimplementasikan Roadmap Nasional *E-Government*. Dokumen ini menguraikan langkah-langkah dan prioritas untuk pengembangan *E-Government* dalam beberapa tahun ke depan. Roadmap ini mencakup integrasi antarinstansi, standarisasi, perlindungan data, dan pemberdayaan masyarakat.
2. *Program 100 Smart City*: Pemerintah telah meluncurkan Program 100 *Smart City* untuk mendorong penggunaan teknologi dalam penyelenggaraan pemerintah di kota-kota besar di seluruh Indonesia. Program ini termasuk pengembangan aplikasi *E-Government* dan infrastruktur teknologi di tingkat kota.
3. *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN)*: RPJMN memasukkan komitmen untuk mengembangkan *E-Government* sebagai salah satu elemen

penting dalam modernisasi pemerintahan dan peningkatan layanan publik.

4. Kebijakan Open Data: Pemerintah telah mengadopsi kebijakan Open Data untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Data pemerintah yang bersifat publik diharapkan dapat diakses oleh masyarakat dan instansi pemerintah lainnya untuk digunakan dalam pengambilan keputusan.
5. Kebijakan Penggunaan Teknologi Informasi dalam Administrasi Publik: Pemerintah telah mengeluarkan kebijakan yang mendorong penggunaan teknologi informasi dalam administrasi publik untuk meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas.
6. Kebijakan Standar Interoperabilitas: Untuk memastikan integrasi yang lancar antarinstansi pemerintah, pemerintah telah mendorong penggunaan standar interoperabilitas dalam pengembangan aplikasi *E-Government*.
7. Kebijakan Keamanan Informasi: Kebijakan ini bertujuan untuk memastikan bahwa data pemerintah yang sensitif dan penting dilindungi dengan baik. Ini mencakup langkah-langkah keamanan siber dan perlindungan data.
8. Kebijakan Kepegawaian Aparatur Sipil Negara (ASN): Kebijakan ini mencakup pengembangan kapasitas pegawai negeri dalam penggunaan teknologi informasi, terutama dalam pengelolaan data dan sistem *E-Government*.
9. Kebijakan Perlindungan Data Pribadi: Perlindungan data pribadi menjadi perhatian penting dalam kebijakan pemerintah terkait dengan *E-Government*. Kebijakan ini memastikan bahwa data pribadi yang dikumpulkan dan dikelola oleh instansi pemerintah dilindungi dengan baik.
10. Kebijakan Inklusi Digital: Pemerintah juga fokus pada kebijakan yang mendukung inklusi digital, sehingga

seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses dan menggunakan layanan *E-Government*.

9.6 Keamanan dan Privasi Data

9.6.1 Keamanan Sistem

Keamanan data dan sistem adalah salah satu aspek kunci dalam implementasi *Government-to-Government* (G2G) *E-Government*. Pemerintah harus memastikan bahwa data sensitif dan sistem yang digunakan untuk berbagi informasi antarinstansi pemerintah terlindungi dengan baik. Berikut adalah beberapa upaya keamanan data dan sistem dalam konteks G2G *E-Government*:

- a. Kebijakan Keamanan Data: Pemerintah perlu memiliki kebijakan keamanan data yang jelas dan ketat. Kebijakan ini harus mencakup aturan-aturan mengenai pengumpulan, penyimpanan, penggunaan, dan penghapusan data. Ini juga harus mengatur siapa yang memiliki akses ke data dan bagaimana data harus dijamin kerahasiaannya.
- b. Pengelolaan Identitas: Sistem G2G harus memiliki sistem pengelolaan identitas yang kuat. Ini mencakup otentikasi dua faktor, penggunaan kata sandi yang aman, dan manajemen akses yang ketat untuk memastikan hanya orang yang berwenang yang memiliki akses ke data dan sistem.
- c. Enkripsi Data: Data yang ditransfer antarinstansi pemerintah harus dienkripsi secara aman. Enkripsi data memastikan bahwa bahkan jika data disusupi, tidak akan bisa dibaca tanpa kunci dekripsi yang sesuai.
- d. Firewall dan Proteksi Jaringan: Penggunaan firewall dan perlindungan jaringan yang canggih adalah penting untuk menghalau serangan siber dan melindungi infrastruktur

jaringan. Firewall mencegah akses yang tidak sah ke sistem G2G.

- e. Deteksi Ancaman dan Respons Cepat: Instansi pemerintah harus memiliki sistem deteksi intrusi yang dapat mengidentifikasi ancaman siber dan serangan dengan cepat. Respons cepat terhadap serangan adalah kunci untuk meminimalkan kerugian.
- f. Penyaringan Email dan Konten Web: Pemerintah harus mengimplementasikan alat penyaringan email dan konten web yang dapat mengidentifikasi dan memblokir email atau situs web berbahaya yang dapat mengancam keamanan data.
- g. Pemulihan Bencana dan Cadangan Data: Sistem G2G harus memiliki strategi pemulihan bencana yang kuat dan cadangan data reguler. Ini memastikan bahwa data yang kritis dapat dipulihkan dalam situasi darurat.
- h. Pelatihan Keamanan untuk Pegawai: Pegawai yang menggunakan sistem G2G harus diberikan pelatihan keamanan. Mereka harus memahami risiko dan praktik terbaik untuk menjaga keamanan data.
- i. Audit Keamanan Reguler: Pemerintah harus melakukan audit keamanan reguler untuk memastikan bahwa sistem G2G tetap aman. Ini melibatkan pemantauan dan evaluasi yang konstan terhadap ancaman dan kerentanan potensial.
- j. Perlindungan Privasi Data: Pemerintah harus mematuhi regulasi perlindungan data dan privasi yang berlaku. Ini termasuk pemrosesan data pribadi sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan melaporkan pelanggaran privasi jika terjadi.
- k. Penggunaan Standar Keamanan: Pemerintah sebaiknya menggunakan standar keamanan yang diakui secara internasional dalam pengembangan dan pengelolaan sistem G2G.

1. Kebijakan dan Prosedur Keamanan yang Jelas: Penting untuk memiliki kebijakan dan prosedur keamanan yang jelas dan dikomunikasikan secara efektif kepada seluruh pegawai dan pihak yang terlibat dalam G2G *E-Government*.

9.6.2 Privasi Data

Perlindungan data pribadi warga negara dalam sistem *Government-to-Government* (G2G) *E-Government* adalah salah satu aspek penting yang harus diperhatikan oleh pemerintah. Berikut adalah beberapa cara bagaimana data pribadi warga negara dijaga dan diatur dalam sistem G2G:

1. Kebijakan Privasi Data: Pemerintah perlu memiliki kebijakan privasi data yang jelas dan ketat yang mengatur pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, dan penghapusan data pribadi. Kebijakan ini harus mematuhi regulasi perlindungan data yang berlaku.
2. Otentikasi yang Kuat: Penggunaan otentikasi yang kuat, seperti kata sandi yang kompleks atau otentikasi dua faktor, harus diterapkan dalam sistem G2G untuk memastikan bahwa hanya orang yang berwenang yang dapat mengakses data pribadi.
3. Pengaturan Akses yang Ketat: Data pribadi harus hanya dapat diakses oleh pegawai pemerintah yang memerlukan akses untuk menjalankan tugas mereka. Pengaturan akses yang ketat harus diterapkan untuk mencegah akses yang tidak sah.
4. Enkripsi Data: Data pribadi yang ditransfer antarinstansi pemerintah harus dienkripsi untuk melindungi data selama proses pengiriman.
5. Penghapusan Data yang Aman: Pemerintah harus memiliki kebijakan yang jelas mengenai penyimpanan data dan batasan waktu berlakunya data. Data pribadi yang tidak lagi diperlukan harus dihapus dengan aman.

6. Pemantauan dan Audit: Sistem G2G harus memiliki mekanisme pemantauan dan audit yang memungkinkan pemerintah untuk melacak siapa yang mengakses data pribadi dan apa yang mereka lakukan dengannya.
7. Perlindungan Terhadap Serangan Siber: Sistem G2G harus dilindungi dari serangan siber. Hal ini mencakup perlindungan terhadap peretasan, malware, dan serangan lain yang dapat mengancam keamanan data pribadi.
8. Pelatihan dan Kesadaran: Pegawai pemerintah yang bekerja dengan data pribadi harus dilatih tentang praktik terbaik dalam perlindungan data dan privasi. Mereka juga perlu memiliki kesadaran yang tinggi tentang pentingnya perlindungan data.
9. Perlindungan Hak Privasi Warga Negara: Pemerintah harus menghormati hak privasi warga negara dan memastikan bahwa data pribadi digunakan hanya untuk tujuan yang sah dan dengan izin yang diperlukan.
10. Pelaporan Pelanggaran Privasi: Pemerintah harus memiliki prosedur yang memungkinkan warga negara melaporkan pelanggaran privasi. Pemerintah juga harus memiliki kewajiban untuk memberi tahu warga negara jika terjadi pelanggaran yang mengancam keamanan data mereka.
11. Audit dan Evaluasi Berkala: Keefektifan kebijakan dan praktik perlindungan data harus diaudit dan dievaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa mereka memenuhi standar keamanan dan privasi yang berlaku.

9.7 Metrik Pengukuran Kinerja

Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur keberhasilan G2G *E-Government*, seperti tingkat efisiensi, transparansi, dan kepuasan pengguna.

Tabel 9.2 Metrik Pengukuran Kinerja G2G *E-Government*

No	Dimensi	Indikator	Deskripsi
1	Tingkat Efisiensi	Pengurangan Biaya Operasional	Mengukur penurunan biaya operasional pemerintah setelah implementasi G2G <i>E-Government</i> .
		Peningkatan Produktivitas	Mengevaluasi peningkatan produktivitas pegawai pemerintah yang menggunakan sistem G2G untuk menjalankan tugas sehari-hari.
2	Tingkat Transparansi	Ketersediaan Data Publik	Mengukur sejauh mana data dan informasi pemerintah yang relevan tersedia untuk masyarakat dan instansi pemerintah lainnya.
		Keterbukaan Keputusan	Mengevaluasi tingkat keterbukaan

No	Dimensi	Indikator	Deskripsi
		Pemerintah	dalam proses pengambilan keputusan pemerintah, termasuk akses publik terhadap informasi mengenai peraturan, kebijakan, dan keputusan.
3	Kepuasan Pengguna	Kepuasan Pengguna Layanan <i>E-Government</i>	Mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan <i>E-Government</i> , termasuk kemudahan penggunaan, kecepatan, dan responsivitas.
		Kepuasan Pegawai Pemerintah	Mengevaluasi tingkat kepuasan pegawai pemerintah terhadap penggunaan sistem G2G dalam menjalankan tugas sehari-hari.
4	Tingkat adopsi dan	Penggunaan Sistem	Mengukur sejauh mana sistem G2G

No	Dimensi	Indikator	Deskripsi
	penggunaan		digunakan secara aktif oleh instansi pemerintah yang dituju. Ini mencakup tingkat adopsi aplikasi dan layanan <i>E-Government</i> .
		Partisipasi Masyarakat	Mengukur tingkat partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan <i>E-Government</i> , seperti pengajuan permohonan, pembayaran pajak, atau penyampaian masukan.
5	Keamanan dan perlindungan data	Tingkat Keamanan Sistem	Mengevaluasi tingkat keamanan sistem <i>E-Government</i> dan kemampuan untuk melindungi data dan sistem dari ancaman siber.
		Perlindungan Data Pribadi	Mengukur tingkat kepatuhan dengan regulasi

No	Dimensi	Indikator	Deskripsi
			perlindungan data pribadi dan ketentuan privasi dalam sistem G2G <i>E-Government</i> .
6	Integrasi antar instansi	Kemampuan Integrasi	Mengukur sejauh mana sistem G2G dapat mengintegrasikan data dan layanan antarinstansi pemerintah untuk mendukung kolaborasi dan berbagi informasi.
		Kemampuan Eksplorasi Data	Mengukur kemampuan untuk menganalisis data dari berbagai sumber instansi pemerintah untuk pengambilan keputusan yang lebih baik.
7	Kualitas data	Akurasi dan Keandalan Data	Mengukur tingkat akurasi dan keandalan data yang ada dalam sistem G2G. Data yang baik adalah

No	Dimensi	Indikator	Deskripsi
			kunci untuk pengambilan keputusan yang tepat
8	Pemenuhan tujuan strategis	Pencapaian Tujuan Pemerintah	Mengukur sejauh mana sistem G2G mendukung pencapaian tujuan strategis pemerintah, seperti peningkatan layanan publik, pengurangan birokrasi, dan efisiensi administrasi.
9	Inovasi dan pengembangan lanjutan	Kemampuan Inovasi	Mengukur tingkat kemampuan untuk mengembangkan dan mengimplementasikan inovasi teknologi dan proses dalam <i>E-Government</i> .
		Pengembangan Lanjutan	Mengukur kemampuan untuk terus mengembangkan dan memperbarui sistem G2G sesuai

No	Dimensi	Indikator	Deskripsi
			dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pemerintah.

9.8 Kasus Sukses implementasi G2G

Contoh-contoh sukses implementasi G2G *E-Government* di Indonesia disajikan dalam tabel 9.3.

Tabel 9.3 Kasus Sukses G2G *E-Government* di Indonesia

No	Jenis Implementasi	Deskripsi
1	<i>Online Single Submission</i> (OSS)	OSS adalah platform G2G yang memungkinkan perizinan usaha terintegrasi secara daring. Ini telah menyederhanakan dan mempercepat proses perizinan berusaha di Indonesia. OSS telah berhasil meningkatkan efisiensi dalam pemberian izin dan mengurangi birokrasi, yang memudahkan pelaku usaha untuk memulai atau mengembangkan usaha mereka

No	Jenis Implementasi	Deskripsi
2	Sistem Perpajakan Elektronik	Pemerintah Indonesia telah sukses mengimplementasikan sistem perpajakan elektronik yang memungkinkan pengisian dan pembayaran pajak secara daring. Hal ini telah membantu meningkatkan efisiensi dalam pengumpulan pajak dan mengurangi potensi penyalahgunaan
3	Sistem Informasi Keuangan Daerah	SISKEU adalah sistem yang memungkinkan pemerintah daerah untuk mengelola anggaran, laporan keuangan, dan audit. Implementasi SISKEU telah meningkatkan transparansi dan akuntabilitas keuangan daerah, serta memfasilitasi kolaborasi antarinstansi pemerintah.
4	e-Budgeting	Sistem e-Budgeting digunakan untuk merencanakan dan mengelola anggaran di berbagai instansi pemerintah. Implementasinya telah membantu dalam perencanaan anggaran yang lebih efisien dan akurat.
5	Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian	SIMPEG adalah sistem yang memungkinkan manajemen data pegawai pemerintah. Implementasinya telah meningkatkan

No	Jenis Implementasi	Deskripsi
		efisiensi dalam manajemen sumber daya manusia di sektor pemerintah.
6	Sistem Informasi Pemerintah Daerah	SIPD memungkinkan pemerintah daerah untuk mengelola anggaran, program, dan laporan keuangan. Implementasinya telah membantu dalam pemantauan dan pengelolaan sumber daya dengan lebih efisien dan transparan.
7	Sistem Informasi Kependudukan	SIAP digunakan untuk manajemen data kependudukan. Implementasinya telah meningkatkan akurasi data kependudukan dan memfasilitasi pelayanan publik terkait penduduk.
8	Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (LKPD) Elektronik	Implementasi LKPD elektronik telah meningkatkan transparansi keuangan pemerintah daerah dan efisiensi dalam pelaporan keuangan.
9	Pusat Data dan Analisis (PANDA)	PANDA adalah platform yang mengintegrasikan data pemerintah dari berbagai instansi untuk analisis dan pengambilan keputusan yang lebih baik. Ini memungkinkan pemerintah untuk mengoptimalkan sumber daya dan meningkatkan

No	Jenis Implementasi	Deskripsi
		efisiensi.
10	Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (SPAN)	SPAN digunakan untuk mengelola keuangan negara dan mendukung penyusunan anggaran. Implementasinya telah meningkatkan akuntabilitas keuangan pemerintah pusat

DAFTAR PUSTAKA

- Andi. 2020. "Pemanfaatan *E-Government* Dalam Tata Kelola Pemerintahan Kecamatan Cipedes Kota Tasikmalaya." *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 7(2): 236–43.
<http://cipedeskec.tasikmalayakota.go.id>.
- Diskominfo. 2017. "Pengertian, Keuntungan & Kerugian *E-Government*." <https://diskominfo.badungkab.go.id/>.
<https://diskominfo.badungkab.go.id/artikel/17777-pengertian-keuntungan-kerugian-E-Government>.
- Perpres No. 95. 2018. "Peraturan Presiden (Perpres) No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).," <https://jdih.bssn.go.id/arsip-hukum/peraturan-presiden-republik-indonesia-nomor-95-tahun-2018-tentang-sistem-pemerintahan-berbasis-elektronik>.
- Wahyu Sulistya, Adi Qumara et al. 2019. "A Case Study of Indonesian Government Digital Transformation: Improving Public Service Quality through *E-Government* Implementation." In *2019 5th International Conference on Science and Technology (ICST)*, Yogyakarta, Indonesia: IEEE, 1–6.
<https://ieeexplore.ieee.org/document/9166234/>.

BAB 10

***E-Governance* UNTUK MEMINIMALISIR KORUPSI**

Oleh Samuel Ady Sanjaya

10.1 Pendahuluan

Dalam menghadapi dinamika perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, ada pergeseran paradigma dalam pengelolaan administrasi publik, yang telah melahirkan konsep pemerintahan digital atau *E-Governance*. Sejalan dengan perkembangan tersebut, bab ini bertujuan untuk mengungkap secara mendalam mengenai peran kunci pemerintahan digital dalam merubah dan meningkatkan efisiensi administrasi publik. Fokus utama dari bab ini adalah menjelaskan mengapa konsep governansi digital menjadi begitu krusial, terutama dalam konteks pengurangan tingkat korupsi yang selama ini menjadi perhatian serius dalam konteks pelayanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, pemerintah di seluruh dunia semakin mengadopsi prinsip-prinsip *E-Governance* untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperbaiki mekanisme administratif (Al-Rzoky, Al Mahdi and Al-Samariy, 2019). Bab ini bertujuan untuk menyelidiki dan menguraikan secara komprehensif mengapa konsep governansi digital menjadi sangat penting, dengan fokus khusus pada peran kunci *E-Governance* dalam mengurangi korupsi, salah satu tantangan terbesar dalam administrasi publik.

Pentingnya bab ini terletak pada pendalaman pemahaman tentang tujuan utama dari penerapan *E-Governance*. Di sini, kita akan menjelajahi sejauh mana teknologi dapat difungsikan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam berbagai proses pemerintahan. Transparansi adalah elemen pokok dalam pemerintahan yang baik, dan *E-Governance* memberikan sarana yang luar biasa untuk membuka akses terhadap informasi publik, memastikan bahwa keputusan pemerintah dapat dipahami dan diawasi oleh masyarakat. Akuntabilitas, dalam konteks ini, tidak hanya mencakup pertanggungjawaban administratif tetapi juga keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan.

Dalam bahasan ini akan dijelaskan bagaimana *E-Governance* dapat membentuk dasar yang kokoh untuk meminimalisir risiko tindak korupsi. Penggunaan teknologi dalam proses pengambilan keputusan, pelacakan anggaran, dan penyelenggaraan layanan publik dapat menciptakan sistem yang lebih terbuka, transparan, dan mengurangi kesempatan praktik korupsi. Dengan merinci implementasi prinsip *E-Governance* dalam skenario dunia nyata, kita dapat memahami lebih baik bagaimana konsep ini dapat diadopsi dan disesuaikan dengan berbagai konteks pemerintahan.

Dengan mendalami bab ini, pembaca diharapkan dapat memperoleh wawasan yang mendalam mengenai bagaimana pemerintahan digital dapat menjadi katalisator utama untuk menciptakan lingkungan administrasi publik yang efisien, responsif, dan terbebas dari praktik korupsi.

10.2 Kerangka Konseptual *E-Governance* dalam Pemerintahan

10.2.1 Definisi dan Karakteristik *E-Governance*

E-Governance, atau pemerintahan digital, merupakan konsep yang mencakup penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam administrasi publik (R, 2023). Secara esensial, *E-Governance* menciptakan fondasi yang memungkinkan pemerintah dan masyarakat saling berinteraksi secara lebih efektif, menciptakan suatu ekosistem di mana layanan publik dapat diakses dengan cepat dan efisien. Salah satu karakteristik utama *E-Governance* adalah transformasi fundamental dalam cara pemerintah berkomunikasi dengan warganya dan sebaliknya.

Penerapan teknologi informasi menjadi tulang punggung *E-Governance*, memungkinkan proses administratif yang lebih cepat, akurat, dan transparan. Melalui platform digital, pemerintah dapat menyediakan informasi publik, memfasilitasi partisipasi masyarakat, dan memberikan layanan secara online. Karakteristik kunci lainnya termasuk adopsi e-forms untuk administrasi elektronik, pembangunan portal pelayanan publik, dan penggunaan big data untuk pengambilan keputusan yang lebih cerdas. Terdapat pula pemakaian teknologi identifikasi unik, seperti e-KTP, untuk meningkatkan keamanan dan akurasi dalam memberikan pelayanan.

Pentingnya karakteristik ini tidak hanya terletak pada efisiensi administratif, tetapi juga pada pengembangan hubungan antara pemerintah dan masyarakat. *E-Governance* menciptakan ruang partisipasi yang lebih luas bagi warga negara, memungkinkan mereka untuk berkontribusi dalam pembentukan kebijakan, memberikan umpan balik langsung, dan mengakses informasi yang diperlukan. Ini menciptakan lingkungan di mana pemerintah dapat merespons lebih cepat terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Selain itu, *E-*

Governance juga menciptakan kesempatan untuk membangun pemerintahan yang lebih transparan. Dengan mempublikasikan informasi tentang kebijakan, anggaran, dan kinerja pemerintah secara online, masyarakat memiliki akses yang lebih besar terhadap informasi yang relevan. Pemerintah, pada gilirannya, dapat memanfaatkan teknologi untuk memantau pelaksanaan kebijakan dan mendapatkan umpan balik real-time. Secara keseluruhan, *E-Governance* adalah landasan yang memungkinkan pemerintahan untuk mengadopsi pendekatan yang lebih terbuka, responsif, dan partisipatif. Transformasi ini tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga melibatkan perubahan budaya dalam cara pemerintah dan masyarakat saling berinteraksi dan bekerja sama.

10.2.2 Model *E-Governance* untuk Meminimalisir Korupsi

E-Governance, atau pemerintahan digital, mengacu pada penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam berbagai aspek administrasi publik untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi. Dalam upaya mengurangi tingkat korupsi, model-model *E-Governance* telah muncul sebagai alat efektif untuk mencapai tujuan ini. Salah satu model yang terbukti berhasil adalah integrasi teknologi dalam proses pengambilan keputusan dan penyelenggaraan layanan publik. Model ini memanfaatkan algoritma cerdas dan analisis data untuk mendeteksi pola kecurangan, mengidentifikasi ketidakpatuhan, dan memberikan pencegahan secara proaktif.

Teknologi blockchain juga muncul sebagai instrumen yang efektif dalam meminimalisir risiko korupsi. Melalui penggunaan ledger terdistribusi, setiap transaksi dapat tercatat dengan aman dan transparan, menghilangkan potensi manipulasi data dan kegiatan korupsi. Praktek ini telah diterapkan dalam berbagai sektor, termasuk pengelolaan

keuangan publik dan rantai pasok untuk memastikan integritas data.

Model *E-Governance* juga memberikan penekanan pada partisipasi masyarakat yang lebih besar dalam proses pengambilan keputusan. Platform-partisi yang memanfaatkan teknologi partisipatif, seperti forum online atau aplikasi berbasis warga, dapat meningkatkan transparansi dan menggalang dukungan publik. Masyarakat dapat memberikan umpan balik langsung, mengawasi pelaksanaan kebijakan, dan berpartisipasi dalam pengawasan keuangan pemerintah.

Untuk mencapai tujuan mengurangi korupsi, penerapan praktek terbaik menjadi sangat penting. Ini melibatkan penggunaan enkripsi untuk melindungi integritas data, pelatihan personel pemerintah dalam keamanan siber, dan penerapan audit elektronik secara berkala untuk memastikan kepatuhan dengan standar etika dan hukum. Selain itu, mengintegrasikan teknologi ke dalam sistem pengadilan dan penegakan hukum dapat meningkatkan transparansi dan mempercepat proses penegakan hukum terhadap praktik korupsi. Dengan merinci dan menerapkan model-model ini, *E-Governance* membuktikan dirinya sebagai suatu sarana yang kuat dalam mengatasi korupsi. Integrasi teknologi dan praktek terbaik tidak hanya meningkatkan efisiensi administrasi publik tetapi juga menciptakan lingkungan di mana integritas, transparansi, dan akuntabilitas menjadi pilar-pilar utama dalam pengelolaan negara.

10.3 Transparansi dan Akuntabilitas

10.3.1 Peran Transparansi dalam *E-Governance*

Peran transparansi dalam *E-Governance* tidak hanya menjadi elemen kunci, tetapi juga landasan utama dalam menciptakan sistem administrasi publik yang responsif dan terpercaya. Integrasi transparansi dalam *E-Governance* melibatkan serangkaian langkah yang dirancang untuk memberikan visibilitas maksimal terhadap keputusan dan aktivitas pemerintah. Salah satu pendekatan utama adalah pembangunan portal pelayanan publik yang berfungsi sebagai pintu gerbang informasi terbuka bagi masyarakat. Melalui portal ini, dokumen kebijakan, data anggaran, dan informasi terkait lainnya dapat diakses dengan mudah oleh warga negara, menciptakan lapisan transparansi yang tinggi terhadap proses pengambilan keputusan.

Teknologi informasi menjadi kunci dalam memperkuat transparansi. Sistem *E-Governance* menggunakan alat-alat seperti big data dan analisis data untuk mengumpulkan, mengolah, dan menyajikan informasi dengan cara yang mudah dimengerti oleh masyarakat umum. Ini mencakup penggunaan visualisasi data yang menarik dan informatif, yang memudahkan pemahaman terhadap keputusan pemerintah dan dampaknya pada tingkat individu dan komunitas. Selain itu, langkah-langkah terkait keamanan dan integritas data sangat penting untuk memastikan bahwa informasi yang disajikan melalui sistem *E-Governance* dapat dipercaya. Penggunaan teknologi blockchain, misalnya, dapat memberikan keamanan tambahan dengan menciptakan catatan transaksi yang tidak dapat diubah, memberikan tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap informasi yang disajikan (Goswami, Agrawal and Bhatia, 2020).

Peran transparansi tidak hanya berhenti pada memberikan akses terbuka terhadap informasi, tetapi juga merambah ke dalam pemberdayaan masyarakat untuk berpartisipasi aktif. *E-Governance* menciptakan saluran partisipasi publik yang memungkinkan warga negara memberikan masukan, memberikan komentar, atau bahkan terlibat langsung dalam proses pengambilan keputusan. Ini menciptakan dinamika dua arah yang kuat antara pemerintah dan masyarakat, memperkuat transparansi dan membangun kepercayaan. Secara keseluruhan, peran transparansi dalam *E-Governance* menciptakan fondasi yang kuat untuk pemerintahan yang terbuka, akuntabel, dan responsif. Dengan memberikan visibilitas maksimal terhadap keputusan dan aktivitas pemerintah, *E-Governance* tidak hanya menciptakan sistem yang lebih efisien, tetapi juga memperkuat ikatan antara pemerintah dan masyarakat dalam perjalanan menuju administrasi publik yang lebih transparan dan terpercaya.

10.3.2 Mekanisme Akuntabilitas dalam Konteks Digital

Pentingnya mekanisme akuntabilitas yang kuat dalam konteks digital menjadi semakin mendasar dalam mengelola administrasi publik yang kompleks dan terkait erat dengan penggunaan teknologi informasi. Mekanisme ini membentuk dasar untuk memastikan bahwa pemerintah bertanggung jawab secara jelas terhadap masyarakatnya. Dalam era *E-Governance*, di mana banyak keputusan dan layanan dikelola secara digital, mekanisme akuntabilitas berperan sentral dalam memastikan integritas, transparansi, dan efektivitas pemerintahan.

Pertama-tama, mekanisme akuntabilitas membahas kebutuhan untuk melindungi integritas data dan informasi. Dalam lingkungan digital yang rentan terhadap ancaman siber dan manipulasi data, pemerintah perlu mengadopsi langkah-langkah keamanan cyber yang canggih. Ini mencakup penggunaan enkripsi, pemantauan keamanan secara real-time, dan kebijakan keamanan yang ketat untuk melindungi data dan

informasi penting dari potensi kebocoran atau perubahan yang tidak sah. Selain itu, mekanisme akuntabilitas dalam konteks digital juga melibatkan penerapan sistem audit elektronik yang efektif. Pemerintah harus memastikan bahwa setiap tindakan, keputusan, atau transaksi yang terjadi dalam ekosistem digital dapat dilacak, diaudit, dan dipertanggungjawabkan. Sistem audit yang kuat memberikan jaminan bahwa pemerintah bertindak sesuai dengan etika, hukum, dan kebijakan yang telah ditetapkan.

Lebih lanjut, pemerintah dapat mengintegrasikan prinsip akuntabilitas dalam desain dan pelaksanaan kebijakan digital mereka. Dengan memperkenalkan mekanisme pelaporan yang terbuka dan terpercaya, masyarakat dapat lebih mudah mengawasi tindakan pemerintah dan memberikan umpan balik. Penggunaan platform partisipatif dan forum daring dapat menjadi sarana efektif untuk mendorong transparansi dan memastikan bahwa keputusan pemerintah mencerminkan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dengan demikian, di era digital ini, mekanisme akuntabilitas tidak hanya menjadi pertanyaan etika tetapi juga menjadi syarat mutlak dalam membangun pemerintahan yang efisien dan dapat dipercaya. Dengan melibatkan prinsip-prinsip ini dalam lingkungan *E-Governance*, pemerintah dapat membangun fondasi yang kuat untuk dipertanggungjawabkan secara jelas terhadap masyarakatnya, menciptakan ikatan saling percaya antara pemerintah dan warganya dalam dunia digital yang terus berkembang.

10.4 Keamanan dan Privasi Data

10.4.1 Keamanan Data dalam Sistem *E-Governance*

Keamanan data dalam sistem *E-Governance* menempati posisi krusial karena mengingat lingkungan digital yang semakin kompleks dan rentan terhadap ancaman keamanan siber. Pentingnya melindungi data sensitif di era digital tidak hanya berkaitan dengan hak privasi individu, tetapi juga dengan keberlanjutan dan integritas operasional pemerintahan. Dalam konteks ini, sistem *E-Governance* dirancang dengan fokus pada pencegahan ancaman keamanan dan serangan siber yang dapat merugikan integritas data dan membahayakan kepercayaan masyarakat.

Sistem *E-Governance* yang kokoh memerlukan lapisan keamanan yang komprehensif, termasuk enkripsi data, penggunaan firewall, dan pemantauan keamanan yang terus-menerus. Hal ini bertujuan untuk melindungi data sensitif, seperti informasi identitas, keputusan kebijakan, dan detail keuangan, dari akses yang tidak sah atau manipulasi oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Selain itu, pencegahan ancaman keamanan dalam *E-Governance* juga terfokus pada upaya mencegah rencana penghapusan jejak tindak pidana korupsi. Sistem ini harus memperkenalkan kontrol akses yang ketat, memastikan bahwa hanya pihak yang berwenang yang memiliki akses ke data sensitif dan melakukan pemantauan aktivitas secara real-time untuk mendeteksi perilaku yang mencurigakan. Implementasi teknologi blockchain dapat memainkan peran penting dalam menciptakan jejak digital yang tidak dapat diubah, membantu mencegah penyusupan dan manipulasi data yang dapat merusak integritas informasi terkait tindak pidana korupsi.

Pentingnya melindungi data dalam konteks *E-Governance* juga melibatkan pelatihan yang berkelanjutan untuk personel pemerintah yang bertanggung jawab atas keamanan informasi. Meningkatkan kesadaran terhadap praktik keamanan siber terbaru dan memahami cara melindungi data selama siklus hidupnya adalah langkah penting dalam menjaga integritas sistem *E-Governance*. Dengan memprioritaskan keamanan data, sistem *E-Governance* dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan teknologi dalam administrasi publik. Ini tidak hanya memastikan perlindungan terhadap data sensitif, tetapi juga membentuk dasar untuk menghindari ancaman korupsi dan menjaga keberlanjutan pemerintahan yang bersih dan terpercaya dalam era digital ini.

10.4.2 Pengelolaan Privasi Data Masyarakat

Pengelolaan privasi data masyarakat dalam konteks *E-Governance* memerlukan pendekatan yang cermat dan terencana untuk memastikan bahwa informasi pribadi warga negara tetap aman dan terlindungi. Langkah-langkah dan kebijakan yang diterapkan harus memprioritaskan keamanan data tanpa mengorbankan akses yang diperlukan untuk meningkatkan layanan publik. Salah satu langkah kunci dalam memastikan privasi yang baik adalah pengembangan kebijakan privasi yang jelas dan transparan. Pemerintah perlu mengidentifikasi dan merinci cara data pribadi akan dikumpulkan, disimpan, dan digunakan, serta memberikan penjelasan yang komprehensif tentang hak-hak individu dalam melibatkan dan mengontrol data mereka.

Adopsi teknologi enkripsi menjadi aspek penting dalam mengamankan data pribadi. Pemerintah dapat mengintegrasikan protokol enkripsi yang kuat untuk melindungi data sensitif dari akses yang tidak sah selama proses pengiriman dan penyimpanan. Dalam hal ini, pelatihan yang tepat untuk personel pemerintah yang terlibat dalam manajemen data menjadi kunci untuk memastikan bahwa teknologi ini diterapkan dengan benar dan efektif.

Pemerintah juga harus memastikan bahwa hanya informasi yang diperlukan untuk tujuan tertentu yang dikumpulkan, dan bahwa data tersebut tidak akan digunakan untuk keperluan lain tanpa izin yang jelas dari pemilik data. Penetapan batasan yang ketat tentang penggunaan dan penyimpanan data pribadi dapat menjadi langkah proaktif untuk melindungi privasi masyarakat.

Selain itu, pengelolaan privasi data masyarakat juga memerlukan implementasi kontrol akses yang ketat dan pengaturan keamanan berlapis. Ini melibatkan penerapan sistem identifikasi yang aman dan mekanisme otentikasi ganda untuk memastikan bahwa hanya orang-orang yang berwenang yang memiliki akses ke informasi pribadi. Langkah-langkah tersebut perlu disertai dengan upaya edukasi dan peningkatan kesadaran masyarakat tentang pentingnya privasi data. Pemerintah dapat mengambil langkah-langkah untuk memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat tentang bagaimana data mereka digunakan, hak-hak privasi mereka, dan cara mereka dapat mengontrol informasi pribadi mereka.

Dengan merancang kebijakan privasi yang komprehensif, mengintegrasikan teknologi enkripsi, dan meningkatkan kesadaran masyarakat, pemerintah dapat memastikan bahwa privasi data masyarakat terjaga dengan baik dalam konteks *E-Governance*. Ini bukan hanya langkah-langkah penting untuk memenuhi tuntutan etika dan hukum, tetapi juga untuk membangun kepercayaan yang diperlukan dalam penerapan teknologi digital dalam administrasi publik.

10.5 Tantangan dan Hambatan Implementasi

10.5.1 Tantangan Teknis

Mengimplementasikan *E-Governance* membawa sejumlah tantangan teknis yang perlu diidentifikasi dan diatasi untuk memastikan kesuksesan dan keberlanjutan proyek. Salah satu tantangan utama adalah integrasi sistem yang ada dengan teknologi baru. Sistem administrasi publik tradisional mungkin menggunakan infrastruktur yang sudah ada, dan menghubungkannya dengan solusi *E-Governance* memerlukan pemahaman mendalam tentang interoperabilitas dan integrasi data. Strategi yang efektif untuk mengatasi tantangan ini melibatkan evaluasi menyeluruh tentang bagaimana teknologi baru dapat diselaraskan dengan infrastruktur yang ada, dengan memanfaatkan standar terbuka dan API (Application Programming Interface) yang mendukung integrasi yang lebih lancar.

Selain itu, keamanan data merupakan tantangan kritis yang harus diatasi dalam mengimplementasikan *E-Governance*. Dengan data yang semakin menjadi aset berharga, perlindungan terhadap ancaman siber dan kebocoran informasi menjadi prioritas utama. Strategi untuk mengatasi tantangan ini melibatkan penerapan langkah-langkah keamanan siber yang canggih, termasuk enkripsi data, *firewall*, dan pemantauan keamanan yang terus-menerus. Pelibatan ahli keamanan siber dan penerapan kebijakan keamanan yang ketat menjadi langkah-langkah proaktif yang dapat diambil oleh pemerintah.

Selanjutnya, tantangan terkait dengan kapasitas dan keterampilan sumber daya manusia juga muncul. Mengelola dan memelihara teknologi *E-Governance* membutuhkan keahlian yang spesifik. Strategi untuk mengatasi tantangan ini termasuk pelatihan yang berkelanjutan bagi personel pemerintah dan upaya rekrutmen tenaga kerja yang memiliki keterampilan teknis yang sesuai. Adopsi teknologi oleh masyarakat juga dapat menjadi tantangan. Masyarakat mungkin perlu menyesuaikan diri dengan platform baru, dan pemahaman teknologi di antara mereka mungkin bervariasi. Strategi untuk mengatasi tantangan ini melibatkan kampanye penyuluhan dan pelibatan masyarakat secara aktif dalam proses pengembangan dan implementasi solusi *E-Governance*. Dengan mengidentifikasi tantangan teknis ini dan menerapkan strategi yang tepat, pemerintah dapat mengatasi hambatan dan memastikan kelancaran implementasi *E-Governance*. Kesadaran dan pemahaman mendalam tentang tantangan ini menjadi kunci untuk merancang solusi yang efektif dan berkelanjutan dalam transformasi administrasi publik menuju era digital.

10.5.2 Tantangan Kebijakan dan Budaya

Selama implementasi *E-Governance*, sejumlah tantangan kebijakan dan budaya dapat muncul, memerlukan perhatian khusus untuk memastikan kesuksesan transformasi administrasi publik. Salah satu hambatan kebijakan yang umum adalah ketidaksesuaian regulasi yang sudah ada dengan kebutuhan *E-Governance*. Langkah-langkah kebijakan yang diwariskan dari era administrasi tradisional mungkin tidak selaras sepenuhnya dengan kebutuhan dan dinamika *E-Governance*. Mengatasi hambatan ini memerlukan evaluasi mendalam tentang peraturan yang ada, dengan upaya untuk memperbarui dan menyelaraskan regulasi dengan lingkungan digital yang terus berkembang.

Sementara itu, tantangan budaya yang mungkin muncul termasuk resistensi terhadap perubahan dan paradigma tradisional terkait dengan pemerintahan. Masyarakat dan personel pemerintah mungkin menunjukkan ketidaknyamanan atau kekhawatiran terhadap pergeseran ke *E-Governance* karena perubahan ini seringkali memerlukan adaptasi terhadap teknologi yang mungkin belum dikuasai oleh semua pihak. Strategi untuk mengatasi resistensi ini melibatkan kampanye penyuluhan dan pelibatan masyarakat secara aktif dalam proses perencanaan dan implementasi. Pendidikan masyarakat tentang manfaat *E-Governance* dan cara penggunaan teknologi dapat membantu mengubah pandangan negatif menjadi dukungan yang positif.

Perubahan budaya juga mencakup transformasi dalam pola pikir dan sikap pemerintahan. Paradigma tradisional yang mungkin cenderung hierarkis dan berbasis kertas perlu diubah menjadi lebih responsif, terbuka, dan partisipatif. Keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan dan pemanfaatan platform partisipatif dapat membantu memecahkan hambatan budaya ini. Pada saat yang sama, pemerintah perlu memberikan dukungan dan insentif bagi personel yang beradaptasi dengan perubahan budaya ini, memberikan pelatihan yang diperlukan, dan menciptakan lingkungan yang mendukung inovasi dan kolaborasi.

Sebagai kesimpulan, tantangan kebijakan dan budaya dalam implementasi *E-Governance* menekankan perlunya pendekatan holistik. Memahami dan mengatasi hambatan ini memerlukan kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta untuk memastikan bahwa perubahan kebijakan dan budaya terintegrasi dengan baik dengan evolusi teknologi. Dengan menciptakan lingkungan yang mendukung perubahan dan merangkul perubahan budaya yang positif, pemerintah dapat meraih potensi penuh *E-Governance* dalam meningkatkan efisiensi dan keterlibatan masyarakat.

10.6 Studi Kasus: Keberhasilan Implementasi *E-Governance*

10.6.1 *E-Governance* di Negara Indonesia

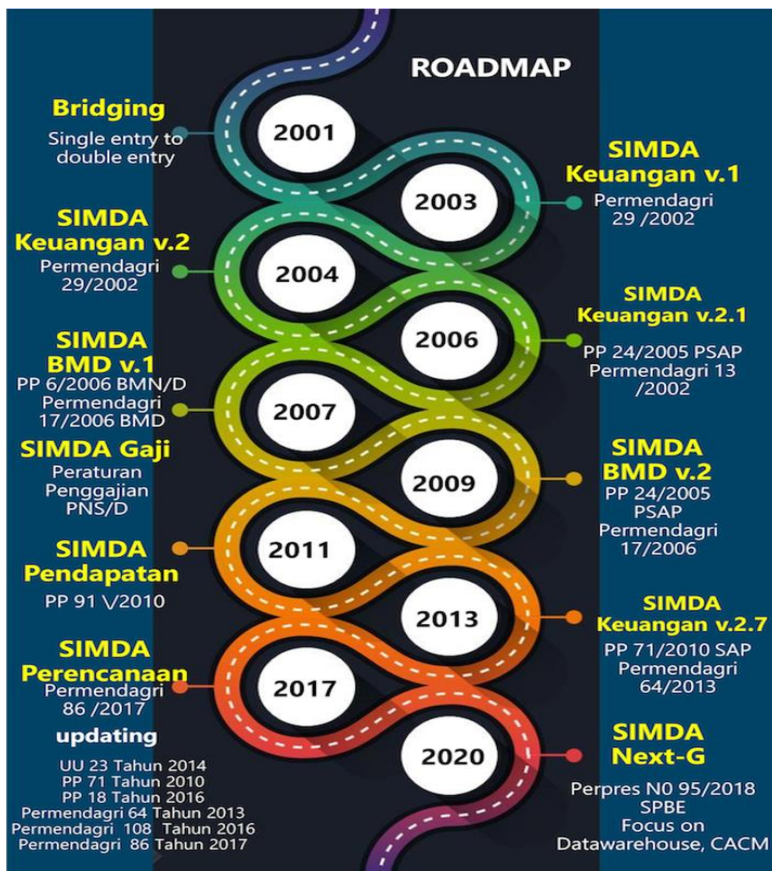
E-Governance di Indonesia telah menjadi inisiatif penting untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam administrasi publik.

a. Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah (SIMDA)

Salah satu studi kasus sukses yang menonjol adalah implementasi SIMDA di beberapa pemerintahan daerah. SIMDA bertujuan untuk mempercepat dan mempermudah proses pengelolaan keuangan daerah, termasuk pengelolaan anggaran, pembayaran, dan pelaporan keuangan. Melalui integrasi teknologi informasi, SIMDA meminimalkan potensi kecurangan dan kesalahan dalam pengelolaan keuangan daerah, yang pada gilirannya dapat membantu mengurangi tingkat korupsi (SIMDA, 2020).

Diberlakukannya Paket Undang-Undang Keuangan Negara, termasuk UU Nomor 17 tahun 2003 tentang Keuangan Negara, UU Nomor 1 tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara, dan UU Nomor 15 tahun 2004 tentang Pertanggungjawaban Keuangan Negara, merupakan tonggak penting dalam reformasi manajemen pemerintahan. Semangat reformasi terlihat dari peraturan yang berkaitan dengan prinsip-prinsip umum pengelolaan keuangan negara, yang memasukkan standar terbaik untuk pemerintahan yang baik. Dalam pengelolaan keuangan negara, penerapan prinsip akuntabilitas berorientasi hasil (*result-oriented accountability*), juga dikenal sebagai akuntabilitas kinerja (*performance accountability*) dan transparansi (*transparency*) merupakan pergeseran paradigma yang signifikan.

Sejak tahun 2003, Deputi Pengawasan Bidang Penyelenggaraan Keuangan Daerah mengembangkan Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) untuk meningkatkan kinerja dan akuntabilitas keuangan pemerintah daerah. Roadmap pengembangan SIMDA dapat dilihat pada Gambar X.



Gambar 10.1 Roadmap Pengembangan SIMDA (SIMDA, 2020)

Tujuan dari Program Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Daerah ini adalah sebagai berikut:

- Membantu pemerintah daerah membangun dan menggunakan sistem informasi keuangan dan kinerja yang memungkinkan tata kelola yang baik, termasuk pengendalian yang memadai atas transaksi dan informasi.
- Aplikasi SIMDA dikembangkan secara generik atau berbagi pakai, sehingga pemda tidak perlu mengembangkan aplikasi serupa yang membutuhkan banyak sumber daya.
- Menyediakan database yang terintegrasi tentang kondisi daerah yang mencakup aspek keuangan, aset, kinerja, personel, dan pelayanan publik, serta kepegawaian dan aparatur. Database ini dapat digunakan untuk menilai kinerja lembaga pemerintah daerah.
- Memberikan informasi tentang manajemen pemerintah daerah yang lengkap, tepat, dan akurat. Seluruh pemangku kepentingan dapat menggunakan informasi ini untuk membuat keputusan.
- Menyiapkan aparat daerah untuk meningkatkan penguasaan dan pendayagunaan teknologi informasi.
- Meningkatkan kapasitas pemerintah daerah untuk menerapkan otonomi daerah.

Proses pengembangan sistem aplikasi versi berikutnya sangat dipengaruhi oleh dinamika perubahan regulasi. Oleh karena itu, rencana pengembangan aplikasi SIMDA harus fleksibel dan dinamis agar dapat mengikuti perubahan regulasi yang dibuat oleh semua stakeholder. Selain itu, pengembangan aplikasi SIMDA juga harus memenuhi kebutuhan informasi dari pemerintah pusat, kementerian, lembaga, dan instansi pemerintah lainnya. Beberapa tujuan sebelumnya juga dapat dilihat pada gambaran struktur bagian SIMDA yang dapat dilihat pada Gambar 10.2.



Gambar 10.2 Struktur Bagian dari SIMDA (SIMDA, 2020)

b. E-Procurement

Selain itu, program E-Procurement juga telah berhasil diimplementasikan di Indonesia sebagai upaya untuk meningkatkan transparansi dan mengurangi risiko korupsi dalam proses pengadaan barang dan jasa oleh instansi pemerintah. Sistem E-Procurement memanfaatkan teknologi digital untuk memfasilitasi dan memonitor setiap tahap proses pengadaan secara online, mulai dari pengumuman lelang hingga evaluasi kontraktor. Ini tidak hanya meminimalkan potensi praktik korupsi tetapi juga menciptakan lingkungan yang lebih terbuka dan adil bagi penyedia layanan.

E-Procurement, atau pengadaan elektronik, adalah suatu sistem yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi dan meningkatkan proses pengadaan barang, jasa, dan konstruksi secara elektronik. Di Indonesia, E-Procurement diterapkan sebagai bagian dari upaya pemerintah untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas dalam pengadaan barang dan jasa publik. Berikut adalah beberapa poin penting terkait dengan implementasi E-Procurement di Indonesia:

- **Sistem Pengadaan Terpadu:** E-Procurement di Indonesia diterapkan melalui Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE), yang bertujuan menyediakan platform terpadu untuk proses pengadaan secara elektronik. SPSE mencakup berbagai tahap pengadaan, mulai dari pendaftaran vendor, penyusunan dokumen pengadaan, hingga pengumuman dan evaluasi penawaran.
- **Transparansi dan Akuntabilitas:** Salah satu tujuan utama E-Procurement adalah meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengadaan publik. Melalui SPSE, informasi terkait pengadaan, termasuk dokumen pengadaan, spesifikasi barang/jasa, dan hasil evaluasi, dapat diakses oleh semua pihak yang berkepentingan, termasuk peserta lelang dan masyarakat umum. Hal ini membantu mencegah praktik korupsi dan nepotisme.
- **Efisiensi dan Penghematan Biaya:** Implementasi E-Procurement di Indonesia diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dalam proses pengadaan. Penggunaan platform elektronik memungkinkan penyederhanaan proses, pengurangan birokrasi, dan penghematan biaya administrasi yang terkait dengan pengadaan tradisional. Ini juga membantu mempercepat siklus pengadaan, sehingga proyek-proyek dapat dimulai lebih cepat.

- **Partisipasi Vendor yang Lebih Luas:** E-Procurement memfasilitasi partisipasi vendor yang lebih luas dan memberikan peluang yang sama kepada semua pihak yang berminat. Vendor dapat mendaftar, mengakses informasi pengadaan, dan mengajukan penawaran secara daring. Hal ini membuka peluang bagi vendor kecil dan menengah untuk bersaing secara adil dengan perusahaan besar.
- **Integrasi dengan Sistem Keuangan dan Pajak:** Sistem E-Procurement diintegrasikan dengan sistem keuangan dan pajak, memungkinkan pelacakan yang lebih baik terhadap penggunaan dana publik. Integrasi ini juga mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan anggaran.
- **Pemantauan dan Evaluasi Kinerja:** E-Procurement menyediakan data yang dapat dipantau dan dievaluasi untuk menilai kinerja pengadaan publik. Ini membantu pemerintah dan lembaga terkait untuk melakukan analisis terhadap efektivitas sistem dan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan.

Melalui implementasi E-Procurement, Indonesia berusaha untuk menciptakan lingkungan pengadaan yang lebih terbuka, efisien, dan adil. Meskipun tantangan terkait dengan adopsi teknologi dan kesadaran vendor masih perlu diatasi, E-Procurement terus menjadi instrumen penting dalam meningkatkan tata kelola pengadaan barang dan jasa publik di Indonesia.

c. Sistem Administrasi Badan Hukum (SABH)

SABH merupakan platform berbasis daring yang memungkinkan perusahaan dan badan hukum untuk melakukan pengurusan dan perpanjangan dokumen administrasi mereka secara elektronik. Melalui SABH, pengguna dapat mengajukan permohonan dan mengakses informasi terkait akte perusahaan, tanda daftar perusahaan, dan dokumen hukum lainnya. Ini tidak hanya mempercepat proses administratif tetapi juga memberikan transparansi yang lebih baik dalam perizinan dan administrasi badan hukum.

Sistem Administrasi Badan Hukum (SABH) merupakan salah satu inisiatif *E-Governance* di Indonesia yang bertujuan untuk mempercepat dan mempermudah proses administrasi terkait badan hukum, seperti perusahaan dan entitas hukum lainnya. Inisiatif ini dikelola oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham) dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan keterbukaan dalam pengelolaan administrasi badan hukum. Berikut beberapa poin penting terkait dengan SABH:

- Proses Administrasi yang Cepat dan Efisien: SABH dirancang untuk menyederhanakan dan mempercepat proses administrasi badan hukum. Melalui platform ini, perusahaan dan badan hukum dapat mengajukan permohonan, mengakses informasi, dan memperbarui dokumen-dokumen administrasi mereka secara daring, mengurangi ketergantungan pada proses manual yang lebih lambat.
- Akses Terbuka ke Informasi Hukum: Salah satu aspek penting dari SABH adalah memberikan akses terbuka ke informasi hukum. Melalui sistem ini, informasi terkait akte perusahaan, tanda daftar perusahaan,

dan dokumen hukum lainnya dapat diakses secara mudah oleh pihak yang berkepentingan, termasuk masyarakat umum.

- Penerapan Teknologi dalam Administrasi Hukum: SABH memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan pengelolaan administrasi badan hukum. Penggunaan teknologi dalam pengelolaan dokumen dan proses administratif dapat meminimalkan risiko kesalahan manusiawi dan meningkatkan akurasi data.
- Pemberdayaan Badan Hukum: Sistem ini memberdayakan badan hukum untuk dapat mengelola sendiri administrasi mereka dengan lebih efektif. Perusahaan dan entitas hukum lainnya dapat mengelola permohonan, pembaruan data, dan dokumentasi mereka sendiri melalui antarmuka yang ramah pengguna.
- Pemantauan dan Pengawasan: SABH juga menyediakan kemampuan untuk pemantauan dan pengawasan lebih baik oleh pihak berwenang. Ini membantu Kemenkumham dan instansi terkait untuk mengawasi kepatuhan hukum dan mengidentifikasi potensi pelanggaran atau penyalahgunaan.

Dengan demikian, SABH mencerminkan upaya pemerintah Indonesia dalam mengadopsi teknologi informasi untuk menyederhanakan proses administrasi badan hukum, meningkatkan transparansi, dan memberikan pelayanan yang lebih efisien kepada pemangku kepentingan terkait dengan aspek hukum entitas bisnis.

d. Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Elektronik (SIMPUS)

Sebagai contoh lain, SIMPUS merupakan inisiatif *E-Governance* di sektor kesehatan. SIMPUS memungkinkan penyimpanan dan manajemen data kesehatan pasien secara elektronik, termasuk riwayat kesehatan, resep obat, dan informasi medis lainnya. Dengan adopsi SIMPUS, pelayanan kesehatan dapat menjadi lebih efisien dan terkoordinasi, memfasilitasi akses yang lebih cepat dan akurat terhadap informasi kesehatan pasien.

Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Elektronik (SIMPUS) merupakan sebuah inisiatif *E-Governance* di Indonesia yang difokuskan pada sektor kesehatan. Tujuan utama dari SIMPUS adalah untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan keterjangkauan dalam pengelolaan informasi kesehatan, serta memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik kepada masyarakat.

Berikut adalah beberapa poin penting terkait dengan SIMPUS:

- **Manajemen Data Kesehatan:** SIMPUS dirancang untuk memudahkan pengumpulan, penyimpanan, dan manajemen data kesehatan. Ini mencakup informasi seperti riwayat kesehatan pasien, resep obat, hasil pemeriksaan medis, dan data kesehatan lainnya. Dengan adanya SIMPUS, informasi ini dapat diakses dan dikelola secara elektronik, menggantikan proses manual yang cenderung lebih lambat dan rentan terhadap kesalahan.
- **Pelayanan Kesehatan yang Terintegrasi:** SIMPUS mendukung integrasi data kesehatan dari berbagai layanan dan fasilitas kesehatan. Hal ini memungkinkan tenaga medis untuk dengan mudah mengakses informasi yang dibutuhkan untuk

memberikan pelayanan yang lebih holistik dan terkoordinasi kepada pasien.

- **Aksesibilitas dan Keterjangkauan:** Salah satu tujuan utama SIMPUS adalah memberikan aksesibilitas dan keterjangkauan lebih baik terhadap layanan kesehatan. Pasien dan petugas kesehatan dapat mengakses informasi kesehatan dengan cepat dan mudah, yang dapat membantu dalam pengambilan keputusan yang lebih baik terkait perawatan dan manajemen penyakit.
- **Penilaian Kinerja Instansi Kesehatan:** SIMPUS juga menyediakan data yang komprehensif tentang kinerja instansi kesehatan, termasuk statistik kesehatan, pencapaian target, dan evaluasi layanan kesehatan. Informasi ini dapat digunakan untuk menilai dan meningkatkan efektivitas sistem kesehatan.
- **Pemanfaatan Teknologi Informasi:** Penggunaan teknologi informasi dalam SIMPUS memberikan keuntungan seperti keamanan data, akurasi informasi, dan kemampuan untuk melacak sejarah kesehatan secara lebih efisien. Teknologi ini juga memfasilitasi proses administratif, mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk pengelolaan data kesehatan.
- **Pendidikan Masyarakat:** SIMPUS dapat digunakan sebagai alat untuk mendukung pendidikan kesehatan masyarakat. Dengan memberikan akses informasi yang mudah dipahami tentang kondisi kesehatan, pencegahan penyakit, dan tata cara perawatan, SIMPUS dapat meningkatkan pemahaman masyarakat tentang kesehatan dan meningkatkan partisipasi mereka dalam perawatan kesehatan.

Melalui SIMPUS, Indonesia berupaya untuk meningkatkan mutu layanan kesehatan dan menciptakan sistem kesehatan yang lebih efisien, terintegrasi, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dalam sektor kesehatan, SIMPUS menjadi contoh implementasi *E-Governance* yang berdampak positif pada pelayanan kesehatan secara nasional.

Keduanya merupakan contoh nyata bagaimana *E-Governance* dapat diterapkan di sektor-sektor kunci untuk meningkatkan pelayanan publik. Baik SABH maupun SIMPUS memanfaatkan teknologi informasi untuk menyederhanakan proses administratif, meningkatkan aksesibilitas informasi, dan menciptakan lingkungan yang lebih transparan. Meskipun masih terdapat tantangan yang perlu diatasi, langkah-langkah ini mencerminkan kemajuan positif dalam menerapkan *E-Governance* di Indonesia.

10.6.2 Best Practices dari Implementasi *E-Governance*

Penggalian praktik terbaik dari berbagai implementasi *E-Governance* telah menjadi kunci dalam menciptakan sistem administrasi publik yang efektif dan meminimalisir risiko korupsi. Salah satu praktik terbaik yang terbukti efektif adalah penerapan sistem transparansi dan akuntabilitas yang kuat. Dalam implementasi ini, pemerintah menyediakan akses terbuka dan mudah diakses ke informasi kebijakan, keputusan, dan pengeluaran anggaran. Langkah ini menciptakan visibilitas yang tinggi terhadap aktivitas pemerintah, memungkinkan masyarakat untuk memantau dan mengaudit penggunaan dana publik.

Penggunaan teknologi blockchain juga menjadi praktik terbaik yang muncul dalam implementasi *E-Governance* untuk meminimalisir korupsi. Teknologi ini menciptakan catatan transaksi yang tidak dapat diubah, memberikan keamanan dan kepercayaan tinggi terhadap integritas data. Dalam konteks pengadaan barang dan jasa, blockchain dapat digunakan untuk menciptakan jejak digital yang akurat dan terverifikasi, mengurangi risiko manipulasi dan praktik korupsi.

Penggunaan platform partisipatif juga merupakan praktik terbaik dalam mengamankan *E-Governance*. Masyarakat dapat secara aktif terlibat dalam proses pengambilan keputusan melalui forum daring, jajak pendapat, dan mekanisme partisipatif lainnya. Dengan melibatkan warga negara dalam proses pembuatan keputusan, pemerintah dapat memastikan representasi yang lebih baik dari kepentingan publik, mengurangi risiko korupsi yang mungkin muncul akibat keputusan yang tidak transparan.

Selain itu, fokus pada pelatihan dan peningkatan keterampilan personel pemerintah juga menjadi praktik terbaik dalam implementasi *E-Governance*. Personel yang terlatih dengan baik akan lebih mampu mengelola dan memelihara teknologi, serta memahami risiko etika yang terkait dengan pengelolaan data. Ini menciptakan lingkungan kerja yang lebih efisien dan meminimalisir peluang praktik korupsi. Dengan menggali praktik terbaik dari implementasi *E-Governance* yang telah terbukti efektif, pemerintah dapat menciptakan landasan yang kokoh untuk administrasi publik yang transparan, akuntabel, dan terbebas dari korupsi. Integrasi praktik-praktik ini mencerminkan komitmen untuk meningkatkan kualitas tata kelola dan memastikan bahwa pelayanan publik yang disediakan dapat diandalkan dan bermanfaat bagi masyarakat.

10.7 Kesimpulan

Dalam rangka meminimalisir korupsi, pemerintah yang bercita-cita membangun pemerintahan yang bersih dan akuntabel dapat mengadopsi beberapa rekomendasi praktis melalui implementasi *E-Governance*. Pentingnya transparansi dan akuntabilitas tidak dapat diabaikan, dan oleh karena itu, pemerintah perlu memprioritaskan akses terbuka terhadap informasi kebijakan, anggaran, dan keputusan pemerintah secara daring. Investasi dalam teknologi keamanan, termasuk enkripsi data dan sistem blockchain, menjadi langkah proaktif dalam melindungi data sensitif dan mengurangi risiko manipulasi. Sementara itu, mendorong partisipasi masyarakat melalui platform partisipatif dapat menciptakan kontrol sosial yang efektif, memberikan umpan balik langsung, dan meningkatkan transparansi keputusan pemerintah. Pelatihan dan pengembangan keterampilan personel pemerintah dalam pengelolaan teknologi dan keamanan data juga menjadi aspek kunci, mengurangi risiko praktik korupsi yang mungkin muncul akibat kekurangan keterampilan. Dengan menggabungkan praktik terbaik ini, pemerintah dapat membangun fondasi *E-Governance* yang kokoh, mengarah pada pelayanan publik yang lebih efisien dan integritas yang tinggi dalam konteks pembangunan pemerintahan yang bersih.

Sebagai kesimpulan, *E-Governance* bukan hanya alat untuk meningkatkan efisiensi administrasi publik, tetapi juga strategi yang efektif untuk meminimalisir korupsi. Implementasi praktik terbaik, seperti transparansi, teknologi keamanan, partisipasi masyarakat, dan pelatihan personel, dapat menciptakan pemerintahan yang bersih dan akuntabel. Dalam menghadapi tantangan teknis, kebijakan, dan budaya, pemerintah yang komitmen dapat membangun fondasi *E-Governance* yang kokoh, mengarah pada pelayanan publik yang lebih efisien dan integritas yang tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Rzoky, H.M., Al Mahdi, S.K.A.R. and Al-Samariy, P.H.H. (2019) '*E-Governance* applications and usage patterns in developing countries', *Periodicals of Engineering and Natural Sciences (PEN)*, 7(3), p. 1308. Available at: <https://doi.org/10.21533/pen.v7i3.719>.
- Goswami, Y., Agrawal, A. and Bhatia, A. (2020) '*E-Governance: A Tendering Framework Using Blockchain With Active Participation of Citizens*', in *2020 IEEE International Conference on Advanced Networks and Telecommunications Systems (ANTS)*. IEEE, pp. 1–4. Available at: <https://doi.org/10.1109/ANTS50601.2020.9342816>.
- R, K.K.T. (2023) '*E-Governance: An Overview*', *International Journal For Multidisciplinary Research*, 5(3). Available at: <https://doi.org/10.36948/ijfmr.2023.v05i03.3613>.
- SIMDA, T.A. (2020) *Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA)*, Badan Pengawasan Penyelenggaraan Keuangan Daerah (BKKP). Available at: <https://www.bpkp.go.id/sakd/konten/333/Versi-2.1.bpkp> (Accessed: 10 November 2023).

BAB 11

OPTIMALISASI PELAYANAN MELALUI TRANSFORMASI DIGITAL

Oleh Nimrah Rahmayanti Yusuf

11.1 Pendahuluan

Transformasi digital telah menjadi pendorong utama dalam memajukan berbagai sektor kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan layanan publik. Dalam era di mana teknologi terus berkembang pesat, optimalisasi pelayanan melalui transformasi digital menjadi suatu keharusan untuk menjawab tuntutan masyarakat yang semakin kompleks dan dinamis. Transformasi digital melibatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengubah cara kita bekerja, berinteraksi, dan mengakses informasi. Transformasi digital merupakan upaya penting untuk meningkatkan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi terkini dan mengoptimalkan penggunaan data dan analitik. (Kumorotomo; Margono, 2009).

Pada konteks pelayanan publik, optimalisasi melalui transformasi digital memberikan peluang besar untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan. Perubahan ini tidak hanya mencakup penggunaan alat dan platform digital, tetapi juga melibatkan restrukturisasi proses bisnis dan pemberdayaan sumber daya manusia. Dengan menggabungkan kebijakan inovatif dan pemanfaatan teknologi

terkini, pemerintah dan organisasi dapat menciptakan ekosistem layanan yang responsif, adaptif, dan lebih efektif dalam konteks ini, upaya optimalisasi pelayanan melalui transformasi digital memiliki dampak signifikan terutama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, transparansi, dan mempercepat respon terhadap kebutuhan publik. (Ferrero, 2022). Tulisan ini akan menjelajahi konsep dan manfaat dari optimalisasi pelayanan publik melalui transformasi digital, serta merinci beberapa strategi implementasi yang dapat diterapkan oleh pemerintah dan organisasi dalam menghadapi tantangan dan peluang di era digital.

11.2 Transformasi Digital dalam Pelayanan

Dalam era Industri 4.0, lingkungan organisasi berubah lebih cepat daripada sebelumnya, menjadi lebih dinamis dan kompleks. Hal ini meningkatkan tingkat ketidakpastian di banyak industri dan sektor, memerlukan pemahaman yang lebih mendalam terhadap fenomena yang dikenal sebagai transformasi digital. Dengan demikian, dengan boomingnya internet pada akhir abad kedua puluh, revolusi informasi secara kuat memengaruhi masyarakat kita dengan munculnya apa yang disebut sebagai era digital.

Transformasi digital dalam pelayanan merujuk pada penerapan teknologi digital dan solusi inovatif untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan. Transformasi ini dapat melibatkan penggunaan berbagai teknologi, termasuk aplikasi mobile, platform online, kecerdasan buatan, analisis data, dan otomatisasi proses. (Veglianti, 2022)

11.2.1 Konsep Dan Dimensi Transformasi Digital

Transformasi digital mengacu pada penggunaan teknologi digital untuk mengubah atau meningkatkan proses bisnis, model bisnis, dan pengalaman pelanggan. Konsep dan prinsip transformasi digital mencakup sejumlah ide dan praktik yang mendorong organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan teknologi dan memanfaatkannya secara efektif.

Dalam era Industri 4.0, lingkungan organisasi berubah dengan cepat, menjadi lebih volatile dan kompleks daripada sebelumnya. Hal ini meningkatkan tingkat ketidakpastian di banyak industri dan sektor, membutuhkan pemahaman yang lebih mendalam terhadap fenomena yang dikenal sebagai transformasi digital. Dengan demikian, dengan boomingnya internet pada akhir abad ke-20, revolusi informasi secara kuat mempengaruhi masyarakat dengan munculnya zaman digital. Transformasi digital menjadi salah satu topik utama yang dibahas di negara-negara maju. (Brynjolfsson dan McAfee, 2014)

Regulasi baru menimbulkan pertanyaan baru tentang bagaimana organisasi dapat merespons dan beradaptasi dengan lingkungan saat ini. Selain itu, munculnya teknologi baru secara mendalam mengubah konteks strategis banyak organisasi. Hal ini menyiratkan modifikasi struktur persaingan, kebutuhan dan minat pelanggan, produk itu sendiri, dan layanan yang disediakan. Seperti yang diusulkan oleh (Fichman, Dos Santos and Zheng, 2014) sifat seluruh industri menghadapi pergeseran paradigma baru karena transformasi digital. Oleh karena itu, elemen-elemen baru muncul yang berasal dari penggunaan teknologi canggih didukung oleh Internet of Things (IoT), komputasi cloud, big data, dan kecerdasan buatan. Hal ini membuat lingkungan organisasi yang lebih terintegrasi yang memiliki produksi yang lebih efisien serta fleksibilitas atau keselamatan kerja yang lebih tinggi. (Brauner *et al.*, 2020). Berikut adalah beberapa konsep transformasi digital;

1. *E-Government* (Pemerintahan Elektronik):

E-Government merupakan penerapan layanan pemerintah secara elektronik dengan memanfaatkan teknologi digital untuk memberikan informasi, layanan, dan interaksi dengan masyarakat melalui platform online. Konsep ini melibatkan aspek seperti pembayaran pajak online, pengajuan dokumen, dan penyediaan layanan publik lainnya.

2. Open Data (Data Terbuka):

Open data yaitu, mendorong keterbukaan dan keterjangkauan data pemerintah dengan menyediakan data secara terbuka. Dengan langkah ini, pemerintah memberikan peluang kepada masyarakat, bisnis, dan peneliti untuk memanfaatkannya dalam berbagai keperluan.

3. Partisipasi Masyarakat (*Citizen Engagement*):

Citizen Engagement, Mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan pemerintah, yang dapat dilakukan melalui pemanfaatan platform online untuk mendapatkan masukan, umpan balik, dan partisipasi langsung dalam kebijakan dan program pemerintah.

4. *Digital Inclusion* (Inklusi Digital):

Digital Inclusion, Memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat memiliki akses dan keterampilan untuk menggunakan teknologi digital. Transformasi digital di sektor publik harus memperhatikan agar tidak ada kelompok yang terpinggirkan dalam mengakses layanan digital.

5. *Smart City* (Kota Pintar):

Konsep transformasi digital yang satu ini menggunakan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas hidup di kota. Ini mencakup penerapan sensor, analisis data, dan teknologi

lainnya untuk mengelola infrastruktur, transportasi, dan layanan publik dengan lebih cerdas.

6. *Security and Privacy* (Keamanan dan Privasi):

Konsep ini menjamin bahwa data pribadi warga dan informasi pemerintah terlindungi dengan baik dari ancaman siber dan menjaga privasi sebagai prioritas utama.

7. *Blockchain Technology*:

Pemanfaatan teknologi blockchain bertujuan untuk meningkatkan keamanan dan transparansi dalam transaksi dan pertukaran informasi di sektor publik.

8. *Artificial Intelligence* (Kecerdasan Buatan):

Pemanfaatan kecerdasan buatan adalah untuk meningkatkan efisiensi pengambilan keputusan, memberikan layanan yang lebih personal, dan mengoptimalkan berbagai aspek operasional pemerintah.

9. *Collaboration and Interoperability* (Kerjasama dan Interoperabilitas)

Kolaborasi dalam hal ini mendorong kerjasama antar lembaga pemerintah dan sektor swasta, serta memastikan bahwa sistem dan platform yang digunakan dapat beroperasi secara bersama-sama.

Transformasi digital di sektor publik tidak hanya berfokus pada efisiensi internal, tetapi juga pada peningkatan pelayanan kepada masyarakat dan membangun keterlibatan warga dalam proses pengambilan keputusan. Keamanan dan privasi menjadi perhatian utama dalam perjalanan transformasi ini.

Di zaman ini, penting untuk secara efektif menerapkan teknologi terbaru guna mempertahankan daya saing. Transformasi digital membuka tantangan dan peluang baru bagi organisasi, dan memerlukan keterampilan digital baru untuk dikembangkan dalam ekonomi era digital. Untuk

mencapai hal ini, teknologi harus diterapkan untuk menciptakan dimensi baru yang meningkatkan kinerja dan efisiensi. Dimensi ini memengaruhi proses, sistem kerja, dan pengalaman para pekerja serta pemangku kepentingan lainnya. (Fitzgerald *et al.*, 2014). Oleh karena itu, menarik untuk menyoroti dimensi transformasi digital, guna lebih memahami bagaimana fenomena saat ini membentuk entitas organisasi. (Rogers, 2016) Berikut adalah dimensi-dimensi transformasi digital:

1. Kompetisi

Dimensi Kompetisi, adalah tentang bagaimana organisasi bersaing dan bekerjasama dengan organisasi lain. Secara tradisional, hubungan organisasi lebih sederhana, mencoba untuk unggul dalam persaingan dan menciptakan kemitraan saling menguntungkan, seperti penyedia rantai pasokan yang mendistribusikan pelayanan. Saat ini, standar telah berubah. Banyak industri bersifat dinamis dan memiliki batasan yang lebih sedikit dibandingkan dengan masa lalu. Ini berarti bahwa persaingan menjadi kurang simetris daripada beberapa dekade sebelumnya. Oleh karena itu, organisasi harus memiliki pandangan yang luas tentang dimensi kompetisi selama era transformasi digital. Dengan kata lain, organisasi seharusnya mempertimbangkan entitas di luar dan di dalam lingkungan kompetisi mereka.

2. Data

Data memiliki peran krusial dalam transformasi digital, ia merupakan domain lain yang perlu dipertimbangkan dalam era transformasi digital. Organisasi mengubah cara dalam menggunakan dan mengelola data. Mereka beralih ke pendekatan perencanaan yang lebih sistematis dengan jumlah data yang lebih besar, baik yang terstruktur maupun

yang tidak terstruktur, yang merupakan aset penting untuk penciptaan nilai.

Para ahli sering menekankan pentingnya manajemen, analisis, dan pemanfaatan data dalam konteks transformasi digital (Marr, 2015) mengemukakan bahwa data adalah aset yang bernilai, dan organisasi perlu memiliki strategi data yang jelas untuk mengoptimalkan nilai dari data tersebut dalam konteks transformasi digital. Analisis data memungkinkan organisasi mengidentifikasi tren, peluang, dan tantangan. Ini membantu dalam merancang strategi kebijakan yang adaptif dan responsif terhadap perubahan lingkungan organisasi.

Selain itu Transformasi digital dapat menciptakan kebutuhan untuk keterampilan baru, termasuk keahlian dalam pengelolaan dan analisis data. Organisasi perlu mengembangkan keterampilan pegawai untuk mendukung perubahan. Data dioptimalkan dengan menggunakan alat analisis inovatif. Sebagai contoh, big data memfasilitasi perencanaan yang lebih baik dan ekstraksi informasi yang berguna dari data. Dengan manfaat data, organisasi membuat prediksi yang lebih akurat dan inovasi kreatif yang memajukan strategi organisasi. Dalam era ini, data adalah darah kehidupan organisasi; elemen kunci untuk menghasilkan nilai (Fenwick *et al.*, 2023). Pemahaman dan pemanfaatan data yang efektif menjadi kunci keberhasilan transformasi digital, memungkinkan organisasi untuk beradaptasi, bersaing, dan memimpin di dalam era digital.

3. Customer

Salah satu dimensi dari fenomena transformasi digital adalah basis pelanggan (citizen) . Secara tradisional, pelanggan adalah kelompok orang yang menjadi target layanan organisasi dengan tujuan

membangun loyalitas. Metode yang paling umum digunakan adalah pelayanan massive untuk mencapai sebanyak mungkin pelanggan. Namun, seiring dengan perubahan perilaku pelanggan yang lebih responsif dan terkoneksi, muncul paradigma baru. Perubahan ini menggeser perhatian organisasi lebih banyak pada sikap pelanggan daripada masa lalu, karena pelanggan yang terkoneksi memiliki pengaruh yang lebih besar pada orang lain. Pengaruh ini dapat menciptakan tren yang sebaiknya dipantau dengan cermat oleh organisasi, terutama oleh organisasi yang sangat dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan. (Eaves and Lombardo, 2021)

Teknologi digital memodifikasi cara pelanggan berinteraksi satu sama lain, menciptakan tantangan bagi divisi pemasaran dan kerjasama suatu organisasi. Search engine, perangkat seluler, dan layanan online adalah alat-alat digital yang dapat digunakan oleh organisasi untuk mengidentifikasi dan memanfaatkan pelanggan yang dinamis.

4. Inovasi

Dimensi selanjutnya dari transformasi digital adalah inovasi, yang merupakan proses di mana ide-ide diciptakan, dikembangkan, dan diimplementasikan. yang melibatkan penciptaan, pengembangan, dan implementasi ide. Pada masa sebelumnya, inovasi memiliki biaya yang tinggi dan sering mengalami kegagalan. Namun, sekarang, berkat teknologi digital, inovasi dapat dibuat, diuji, dan dikembangkan dengan biaya yang lebih terjangkau serta memberikan hasil yang lebih baik dalam proses Pembelajaran organisasi secara keseluruhan. (Sedarmayanti; Listiani, 2020)

5. Value

Proposisi value atau nilai adalah dimensi terakhir dari transformasi digital. Ini telah berkembang dari situasi yang lebih konservatif menjadi pendekatan yang lebih dinamis. Organisasi perlu mengikuti transformasi yang didorong oleh teknologi untuk meningkatkan proposisi nilai, menemukan peluang berikutnya, dan mengatasi tantangan yang kerap hadir di dalam organisasi.(Weeks; Cooper, 2020)

Organisasi dihadapkan pada tantangan transformasi digital, mengatasi lima dimensinya; kompetisi, customer citizen, data, inovasi, dan nilai. Organisasi harus merancang strategi untuk beradaptasi dan meningkatkan kemampuan mereka di era Industri 4.0. Setiap dimensi ini berfungsi sebagai dasar untuk melangkah dari norma-norma klasik dan merangkul perubahan intensif yang terkait dengan transformasi digital.

11.3 Strategi Implementasi Transformasi Digital

Transformasi digital telah menjadi pusat perhatian dalam era modern, memperkenalkan paradigma baru dalam cara organisasi beroperasi dan berinteraksi dengan pemangku kepentingan. Implementasi transformasi digital bukan hanya tentang memperkenalkan teknologi baru, tetapi juga mengubah fondasi budaya dan proses organisasi. Seiring dengan percepatan perubahan teknologi, sektor publik tidak terkecuali dari tekanan untuk mengadopsi inovasi digital guna meningkatkan efisiensi, layanan, dan keterlibatan masyarakat.

Strategi implementasi transformasi digital di sektor publik menjadi krusial untuk mencapai keberhasilan organisasi.(Yusuf, Widyawati,2021) Langkah-langkah yang cermat dan terencana diperlukan agar organisasi dapat memanfaatkan potensi penuh

teknologi digital sambil meminimalkan risiko dan hambatan. Pendekatan ini melibatkan penetapan visi yang jelas, keterlibatan penuh pemimpin dan pemangku kepentingan, serta pemahaman mendalam terhadap proses transformasi.

Pada sub bab berikut akan membahas langkah-langkah strategis yang dapat diambil dalam mengimplementasikan transformasi digital di sektor publik dari penilaian kesiapan organisasi hingga pengembangan infrastruktur teknologi yang sesuai. Melalui pemahaman tentang strategi implementasi transformasi digital, organisasi sektor publik diharapkan dapat mengoptimalkan manfaat teknologi digital, memperkuat keterlibatan masyarakat, dan meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

11.3.1 Langkah-Langkah Implementasi Transformasi Digital dalam Pelayanan

Langkah-langkah implementasi transformasi digital dalam pelayanan memerlukan perencanaan strategis dan pemahaman tentang kebutuhan pengguna serta proses internal organisasi. Pendekatan ini dimulai dengan penetapan visi dan tujuan yang jelas, mengidentifikasi area pelayanan yang dapat ditingkatkan, dan memahami pengembangan infrastruktur teknologi. Pengelolaan data yang cerdas, pelibatan pengguna yang aktif, dan pelatihan pegawai menjadi elemen-elemen penting dalam proses implementasi ini. Berikut penjelasannya:

1. Penetapan Visi dan Tujuan

Langkah pertama dalam pengimplementasian transformasi digital adalah menentukan visi dan tujuan transformasi digital. Pada langkah ini organisasi harus memastikan bahwa visi ini mendukung perbaikan layanan publik, efisiensi operasional, dan pencapaian tujuan strategis organisasi.

2. Mengidentifikasi area pelayanan yang dapat ditingkatkan

Dalam konteks transformasi digital, identifikasi dengan tepat area pelayanan yang dapat ditingkatkan adalah langkah kritis yang menjadi fondasi keberhasilan. Proses ini melibatkan penelaahan terhadap operasional organisasi dan pemahaman menyeluruh tentang kebutuhan dan harapan.

3. Pengelolaan Smart data

Pengelolaan Data yang Cerdas (*Smart Data Management*) memiliki peran penting dalam pelayanan karena membawa sejumlah manfaat signifikan, mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik, dan dapat meningkatkan efisiensi operasional. Dengan Pengelolaan Data yang Cerdas, organisasi dapat mengumpulkan, menganalisis, dan memahami data dengan lebih spesifik. Hal tersebut memberikan landasan untuk pengambilan keputusan yang lebih terinformasi dan berbasis bukti, sehingga meminimalkan ketidakpastian.

4. Pengembangan Infrastruktur dan Teknologi

Pengembangan atau peningkatan infrastruktur teknologi perlu dilakukan mengingat. Hal ini mencakup Pengembangan konektivitas jaringan, adopsi cloud computing, perangkat lunak yang dapat diakses secara daring, dan teknologi lainnya.

5. Pelibatan pengguna yang aktif

Pelibatan pengguna yang aktif dalam pelayanan di sektor publik menjadi semakin penting di era transformasi digital. Dengan melibatkan pengguna dalam perancangan dan pengembangan layanan digital, organisasi dapat memastikan pelayanan yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Keterlibatan pengguna juga membantu organisasi memahami secara mendalam kebutuhan dan preferensi masyarakat. Hal ini memastikan bahwa layanan yang disediakan tetap relevan,

transparan, inklusif, efektif, dan sesuai dengan tuntutan perubahan sehingga dapat mendorong terwujudnya inovasi bersama dan membantu membangun komunitas dan jaringan. Hal ini dapat memfasilitasi pertukaran informasi, pengalaman, dan dukungan antar pengguna.

6. Pelatihan Pegawai

Pelatihan pegawai penting dalam meningkatkan keterampilan digital terutama dalam penggunaan teknologi dan alat digital. Melalui pelatihan, pegawai dapat mengembangkan keterampilan digital yang diperlukan untuk beradaptasi dengan perubahan teknologi. Selain itu, pelatihan pegawai dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pegawai yang terlatih dengan baik dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan lebih efisien. Mereka dapat menggunakan teknologi untuk menyediakan pelayanan yang lebih ramah pengguna dan merespon kebutuhan masyarakat dengan lebih cepat.

11.4 Tantangan dan Solusi Pelayanan Melalui Transformasi Digital

Transformasi digital telah membawa dampak signifikan pada berbagai sektor kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi, pemerintah dan lembaga pelayanan publik dihadapkan pada berbagai tantangan yang perlu diatasi agar pelayanan yang diberikan tetap relevan, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang terus berubah. Di bawah ini adalah tantangan dan solusi dalam pelayanan melalui transformasi digital.

11.4.1 Tantangan Pelayanan Melalui Transformasi Digital

Meskipun transformasi digital menjanjikan berbagai keuntungan, tantangan-tantangan yang harus dihadapi dalam menyampaikan pelayanan publik melalui platform digital tidak dapat diabaikan. (Allam, 2019), Berikut diantaranya.

1. Kurangnya Keterampilan Digital

Tantangan utama adalah kurangnya keterampilan digital di kalangan pegawai dan masyarakat. Banyak individu yang belum terbiasa dengan teknologi digital, sehingga menghalau adopsi layanan digital.

2. Ketidaksetaraan Akses

Sebagian masyarakat mungkin tidak memiliki akses yang setara terhadap teknologi, baik karena masalah keuangan, geografis, atau kurangnya infrastruktur. Ini menciptakan kesenjangan digital dan dapat meninggalkan sebagian masyarakat dari manfaat layanan digital

3. Kekhawatiran Privasi dan Keamanan

Kekhawatiran tentang privasi dan keamanan data dapat menjadi hambatan utama. Masyarakat sering khawatir tentang bagaimana data mereka akan digunakan dan dilindungi oleh penyedia layanan digital

4. Tantangan Hukum dan Regulasi

Dalam beberapa kasus, regulasi yang kompleks atau ketidakjelasan hukum dapat menghambat implementasi layanan digital. Organisasi harus mematuhi aturan dan regulasi yang berlaku untuk menghindari masalah hukum.

5. Perubahan Budaya dan Mindset

Transformasi digital memerlukan perubahan budaya dan mindset di dalam organisasi dan masyarakat. Resistensi terhadap perubahan dapat menahan transformasi informasi.

6. Pelayanan yang Tidak Ramah Pengguna

Desain layanan digital yang tidak ramah pengguna, masyarakat akan kesulitan menggunakan platform tersebut. Aplikasi yang rumit atau kurangnya panduan dapat menjadi hambatan.

11.4.2 Solusi terhadap Tantangan Pelayanan Transformasi Digital

Ibarat dua sisi matauang, Tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di era transformasi digital memerlukan solusi yang efektif dan terarah untuk memastikan bahwa pelayanan tersebut dapat memberikan manfaat optimal. Berikut beberapa solusi di dalam Mengatasi Tantangan Pelayanan di Era Transformasi Digital.

1. Pelatihan dan Pendidikan Keterampilan Digital

Program pelatihan dan pendidikan yang luas dapat membantu meningkatkan keterampilan digital di kalangan pegawai dan masyarakat. Ini termasuk pelatihan untuk penggunaan aplikasi, keamanan online, dan keterampilan digital lainnya.

2. Inklusi Digital dan Aksesibilitas

Inklusi digital dan inisiatif bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas dapat membantu mengatasi kesenjangan digital. Ini mungkin melibatkan penyediaan akses internet yang terjangkau dan inisiatif inklusi digital untuk kelompok rentan seperti kelompok disabilitas, lansia, ibu hamil, dsb.

3. Ketentuan Privasi dan Keamanan yang Jelas

Organisasi perlu menyusun dan mengkomunikasikan kebijakan privasi dan keamanan yang jelas kepada pengguna. Menyediakan kontrol yang lebih besar atas data pribadi dan memberikan transparansi dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pegawai dan masyarakat.

4. **Perubahan Hukum dan Regulasi yang Mendukung**
Perlu perubahan hukum dan regulasi yang mendukung transformasi digital agar dapat membuka jalan bagi inovasi. Pembaruan kebijakan yang progresif dapat membantu mengatasi hambatan yang kerap muncul dalam pelayanan.
5. **Komunikasi dan Pendidikan Publik**
Komunikasi yang efektif dan sosialisasi pendidikan kepada publik dapat membantu mengubah mindset masyarakat terhadap teknologi. Mengedukasi masyarakat tentang manfaat layanan digital dan memberikan informasi yang jelas dapat mengurangi ketidakpastian pelayanan.
6. **Strategi Integrasi Sistem yang Cermat**
Pengembangan strategi integrasi sistem yang cermat dan memprioritaskan kompatibilitas antarplatform dapat membantu mengatasi masalah kompleksitas integrasi sistem.
Dengan menerapkan solusi tersebut, organisasi dapat mengatasi tantangan yang muncul selama transformasi digital berjalan dan memastikan bahwa optimalisasi layanan di era transformasi digital dapat berlaku kepada masyarakat.

11.5 Kesimpulan

- Dalam mengejar pelayanan publik yang optimal, transformasi digital telah menjadi katalisator utama untuk meningkatkan efisiensi, keterjangkauan, dan kualitas layanan.
- Transformasi digital bukan sekadar konsep, melainkan suatu keharusan bagi penyelenggaraan pelayanan publik di era modern. Perubahan ini bukan hanya soal teknologi, tetapi juga melibatkan perubahan budaya, kebijakan, dan proses operasional.
- Investasi dalam infrastruktur teknologi informasi yang handal dan aman menjadi landasan utama bagi suksesnya transformasi digital. Sistem yang efisien dalam mengelola data, menjaga keamanan informasi, dan menyediakan akses merata merupakan fondasi untuk pelayanan publik yang optimal.
- Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia, Keterampilan digital, pemahaman teknologi, dan kemampuan beradaptasi merupakan faktor kunci dalam menghadapi perubahan. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia, menjadi esensial untuk mengoptimalkan manfaat dari transformasi digital.
- Kolaborasi sebagai Kunci Keberhasilan, Kerjasama antara sektor publik, swasta, dan masyarakat merupakan fondasi transformasi digital yang sukses. Kolaborasi ini menciptakan ekosistem yang mendukung pertukaran ide, sumber daya, dan pengalaman, mempercepat adaptasi dan implementasi solusi inovatif.
- Fokus pada Kualitas Pelayanan, transformasi digital bukanlah tujuan akhir, melainkan sarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Fokus pada pengalaman pengguna, efisiensi, dan keamanan menjadi prioritas utama dalam menjalankan transformasi digital.

DAFTAR PUSTAKA

- (Brynjolfsson dan McAfee, 2014). (2014) 'the second machine age work, progress, and prosper'. NewYork: WW Norton & Company.
- Allam, Z. (2019) 'The emergence of anti-privacy and control at the nexus between the concepts of safe city and smart city', *Smart Cities*, 2(1), pp. 96–105.
- Brauner, P. et al. (2020) 'A research *Framework* for human aspects in the internet of production–An intra-company perspective', in *Advances in Manufacturing, Production Management and Process Control: Proceedings of the AHFE 2020 Virtual Conferences on Human Aspects of Advanced Manufacturing, Advanced Production Management and Process Control, and Additive Manufacturing, Modeling Sys.* Springer, pp. 3–17.
- Eaves, D. and Lombardo, L. (2021) 2020 State of Digital Transformation, Cambridge, MA: Harvard Kennedy School.
- Fenwick, M. et al. (2023) *Perspectives in Law, Business and Innovation Organizing-for-Innovation Corporate Governance in a Digital Age*. Singapore: Springer.
- Ferrero, F. (2022) *Digital Governance: Leading and Thriving in a World of Fast-Changing Technologies*, *International Review of Public Administration*. Available at: <https://doi.org/10.1080/12294659.2022.2106046>.
- Fichman, R.G., Dos Santos, B.L. and Zheng, Z. (2014) 'Digital innovation as a fundamental and powerful concept in the information systems curriculum', *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 38(2), pp. 329–353. Available at: <https://doi.org/10.25300/misq/2014/38.2.01>.
- Fitzgerald, B.M. et al. (2014) 'Embracing Digital Technology A New Strategic Imperative'.

- Marr, B. (2015) *Big Data: Using SMART Big Data*. New Jersey: John Wiley&Sons.
- Rogers, D.L. (2016) *The Digital Transformation Playbook: Rethink Your Business for the Digital Age*, Columbia Publishing.
- Sedarmayanti; listiani, teni; mulyaningsih (2020) inovasi dan manajemen pengetahuan untuk mewujudkan sumberdaya manusia unggul. 1st edn. Bandung: Refika Aditama.
- Veglianti, E. (2022) *Working Environment and Digital Transformation: Challenges for the Public Sector*. Switzerland: Springer Nature.
- Weeks, Martin Stewart; Cooper, S. (2020) *Are We The Yet: The Digital Transformation Of Government And Public Sector*. New South Wales: Longueville Media.
- Yusuf, N.R., Widyawati, W. and Nurlaela, N. (2021) 'Impact of Human Resource Development on Public Service Through Employee Performance Of Center Mamuju', *Jurnal Ad'ministrare*, 8(1), p. 129. Available at: <https://doi.org/10.26858/ja.v8i1.19816>.

BIODATA PENULIS



Zul Fadli

Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara
FISIP Universitas Pattimura

Lahir di Ujung Pandang pada tanggal 12 Juni 1988. Merupakan putra kedua dari pasangan Prof. Dr. H. Imran Ismail, M.S dan dr. Hj. Nurhaedah Azis, M.Kes. Menikah pada tahun 2018 dan dikarunia 2 orang anak. Penulis merupakan Dosen Tetap pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Pattimura. Menyelesaikan S1 (Sarjana) pada Program Studi Akuntansi Jurusan Akuntansi Keuangan Kampus STIE Indonesia Makassar pada tahun 2011, dan S2 (Magister) pada Program Studi Ilmu Administrasi Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Aparatur Kampus STIA-LAN Makassar pada tahun 2018. Telah menulis beberapa buku, melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dan menerbitkan hasilnya pada beberapa jurnal nasional dan internasional.

BIODATA PENULIS



Ahmad Farouq Mulku Zahari, S.Sos., M.A.P
Dosen Program Studi Administrasi Publik FISIP
Universitas Sembilan belas November Kolaka

Penulis lahir di Baadia, Kota Baubau pada tanggal 28 Oktober 1993. Penulis menempuh pendidikan S1 pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Halu Oleo pada tahun 2011-2015 dan mendapatkan gelar Sarjana Sosial (S.Sos). Kemudian penulis melanjutkan pendidikan S2 dengan mengambil Jurusan Administrasi Pembangunan pada Program Pascasarjana Universitas Halu Oleo pada tahun 2015-2017 dan mendapatkan gelar Magister Administrasi Pembangunan (M.A.P.).

Jika Menulis adalah upaya untuk ‘mengabadikan’ pemikiran, sedangkan mengajar adalah upaya untuk ‘mengkristalkan’ pemikiran, maka penulis pun memilih kedua-duanya dalam menjalani aktivitas kesehariannya. Penulis mengawali karier sebagai dosen pada tahun 2018 ketika penulis lulus pada seleksi Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS), dan saat ini penulis Menjadi Dosen PNS pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sembilanbelas November Kolaka. Saat ini penulis menjabat sebagai Ketua Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sembilanbelas November Kolaka, yang berada di Kabupaten Kolaka, Provinsi Sulawesi Tenggara. Email Penulis: ahmadfarouqmulku@gmail.com.

BIODATA PENULIS



Murniati, S.Sos., M.Si

Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Kendari

Penulis lahir Di Soppeng (Jampu) tanggal 24 April 1980. Penulis adalah dosen tetap pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Kendari. Menyelesaikan pendidikan S1 pada Program Studi Ilmu Administrasi dan melanjutkan Studi S2 pada Program Studi Administrasi Pembangunan dan saat ini sedang menempuh Pendidikan S3 pada Program Pasca Sarjana Universitas Halu Oleo. Selain aktif mengajar penulis juga mendapat tugas tambahan sebagai sekretaris Lembaga Penjaminan Mutu Universitas Muhammadiyah Kendari (2017-sekarang).

BIODATA PENULIS



Ade Putra Ode Amane, S.Sos., M.Si

Dosen Program Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Luwuk

Penulis lahir di salati, 19 September 1985. Penulis merupakan anak ke-empat dari tujuh bersaudara dari pasangan bapak La Ode Amane La Ode Tode dan Ibu Hj. Sitti Rahma La Timbasa (wa unga). Penulis adalah dosen tetap pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Luwuk. Menyelesaikan pendidikan S1 pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Luwuk dan melanjutkan S2 pada Program Studi Administrasi Negara Konsentrasi Administrasi Pemerintahan Daerah Universitas Indonesia Timur (UIT) Makassar. Penulis menekuni bidang Ilmu Sosial.

Penulis saat ini menjabat sebagai Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Luwuk Periode 2021-2025. Juga, Ketua Pusat Studi Kebijakan Publik dan Politik (PUSTAKA) Universitas Muhammadiyah Luwuk Periode 2021-sekarang. Bersama kawan-kawan penulis menerbitkan buku antologi puisi “Air Mata Anonim, Realitas Dunia Birahi dan Merah Darahku, Putih Tulangku”. Selain itu, bersama istri tersayang (Sri

Ayu Laali, S.Pd., M.Pd) menulis Buku "Metode Penelitian". Penulis juga berkesempatan melibatkan diri dalam berbagai penulisan Book Chapter. Juga terlibat dalam berbagai penelitian mitra dengan pihak Pemerintah dan Pihak swasta. Penulis dapat dihubungi melalui :

email	:	putrohade@gmail.com adeputra@unismuhluwuk.ac.id
Google Shcolar	:	7JLLxKMAAAAJ
SINTA ID	:	6681079
Scopus ID	:	57214108932
Web of Science	:	ABM-9152-2022
ResearcherID	:	
ORCID ID	:	https://orcid.org/0000-0002-3749-2382

BIODATA PENULIS



Dr. Joko Tri Nugraha, S.Sos., M.Si

Dosen Program Studi Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar

Penulis dilahirkan di Yogyakarta, 9 Juni 1981 adalah doktor administrasi publik serta dosen tetap di Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tidar. Penulis mendapatkan gelar Sarjana di Universitas Jenderal Soedirman Jurusan Administrasi Negara tahun 2004. Gelar Master diperoleh pada Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi di Universitas Jenderal Soedirman tahun 2010. Gelar doktor pada Doktor Administrasi Publik Universitas Diponegoro tahun 2023. Mata kuliah yang diampu antara lain Statistika Sosial, Sistem Politik Indonesia, MPS Kuantitatif, Metode Penelitian Administrasi Negara, Manajemen Sumber Daya Manusia serta *E-Governance*. Fokus penelitiannya selama ini antara lain pada bidang reformasi birokrasi, manajemen pelayanan publik dan *E-Government*. Buku yang pernah diterbitkan antara lain: (1) Metode Penelitian Sosial Kuantitatif; (2) Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi; (3) Manajemen Sumber Daya Manusia; (4) Demokrasi Di Tingkat Lokal: Perspektif Partisipasi Politik Masyarakat Pada Pemilihan Walikota dan; (5) *E-Government* Dalam Perspektif Pengguna: Konsep, Teori dan Perkembangannya. Penulis dapat dihubungi melalui nomor 081327039155 dan melalui email jokotrinugraha@untidar.ac.id.

BIODATA PENULIS



Wirawan Istiono, S.Kom., M.Kom.

Dosen Informatika

Fakultas Teknik dan Informatika, Universitas Multimedia
Nusantara

Penulis lahir di Jakarta tanggal 13 April 1983. Penulis adalah dosen pada Program Studi Informatika Fakultas Teknik dan Informatika, Universitas Multimedia Nusantara. Menyelesaikan pendidikan S1 pada Jurusan Teknik Informatika dan melanjutkan S2 pada bidang jurusan yang Teknik Informatika. Pada saat ini, penulis menekuni bidang Penelitian terkait komputer sains, sistem komputer dan teknologi informasi

BIODATA PENULIS



Angga Aditya Permana, S.Kom., M.Kom
Dosen Program Studi Informatika
Universitas Multimedia Nusantara

Angga Aditya Permana (lahir pada Desember 1989 di Jakarta) seorang dosen full time di bidang Computer Science pada Universitas Multimedia Nusantara sejak tahun 2021, fokus penelitian pada kriptografi, steganografi serta keamanan computer, namun pada tahun 2021 sedang mendalami topik bioinformatika dan network science. Angga juga memiliki hobi yaitu touring dan juga bermain bulutangkis, saat ini sedang menjadi mahasiswa program doctoral pada IPB University. Memulai karir pertama kali sebagai Network Enginner tahun 2011 dan memulai profesinya sebagai dosen pada 2013 di kampus swasta yang ada di Jakarta, pernah juga mengajar di kampus negeri yang berada di Jakarta dan Tangerang, juga pernah di undang menjadi dosen tamu untuk mengenalkan Bioinformatika di kampus negeri di Jakarta. Terimakasih.

BIODATA PENULIS



Melissa Indah Fianty, S.Kom., MMSI

Dosen Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Teknik dan Informatika
Universitas Multimedia Nusantara

Penulis adalah dosen tetap pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Informatika, Universitas Multimedia Nusantara. Menyelesaikan pendidikan S1 pada program studi Teknik Informatika di Bina Nusantara University dan melanjutkan S2 pada program studi Manajemen Sistem Informasi di Bina Nusantara University.

BIODATA PENULIS



M. Syukri Mustafa, S.Si.,MMSI.

Dosen Program Studi Teknik Informatika
Universitas Dipa Makassar

Muhammad Syukri Mustafa, lahir di Sidrap-Sulsel, pada 7 Oktober 1971. Menyelesaikan pendidikan S1 pada Jurusan Matematika UNHAS dan S2 pada jurusan Sistem Informasi Bisnis Universitas Gunadarma Jakarta. Ia menjadi staf pengajar (dosen) di Undipa Makassar (ex. STMIK Dipanegara) sejak tahun 1999. Menjadi Tutor pada Program PJJ Magister Teknologi Informasi Universitas Amikom Jogjakarta sejak 2019. Ia menekuni bidang Database relasional, noSQL, DSS, Data mining, Big data dan IT Governance.

BIODATA PENULIS



Samuel Ady Sanjaya, S.T., M.T.

Dosen Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Teknik dan Informatika Universitas Multimedia Nusantara

Penulis lahir di Purworejo pada tanggal 5 April 1994. Penulis adalah dosen tetap pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Informatika, Universitas Multimedia Nusantara. Menyelesaikan S1 pada jurusan Teknik Informatika dan melanjutkan S2 pada jurusan Informatika. Memiliki fokus penelitian di bidang Big Data, Machine Learning dan juga Geographic Information Systems (GIS).

BIODATA PENULIS



Nimrah Rahmayanti Yusuf A., S.Sos.,M.Si.

Dosen Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sembilanbelas
November Kolaka

Penulis lahir di Ujungpandang tanggal 19 Agustus 1988. Penulis adalah dosen tetap pada Program Sarjana Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sembilanbelas November Kolaka. Menyelesaikan pendidikan S1 pada Jurusan Administrasi Negara (Unhas 2010) dan melanjutkan S2 pada Jurusan Administrasi Publik (Unhas 2016). Penulis menekuni bidang Menulis. Selain itu, penulis juga aktif sebagai dewan penyunting artikel pada beberapa jurnal nasional. Dalam keseharian, penulis merupakan dosen Matakuliah Sistem Informasi Manajemen, Manajemen Sumberdaya Manusia, Manajemen Strategi, dan Ekologi Administrasi Negara.