

## **KAJIAN TEORITIS: STRATEGI PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI SECARA DARING**

**Widdy Yuspita Widiyaningrum**

Program Studi Ilmu Hukum Pascasarjana Universitas Pakuan,

Jalan Pakuan No. 1 Bogor 16143

E-mail : widdyuspita80@gmail.com

Naskah diterima : 19/12/2020, revisi : 20/12/2020, diterima : 08/01/2021

### **ABSTRACT**

*Development of e-government is an effort to develop governance based on (using) electronics in order to improve the quality of public services effectively and efficiently. Through e-government development, management systems and work processes are structured within the government by optimizing the use of technology information. The utilization of information technology includes 2 (two) related activities, namely: (1) data processing, information management, management systems and electronic work processes; (2) the use of advances in information technology so that public services can be accessed easily and cheaply by people in all regions of the country. The use of this technology is aimed at building effective and efficient governance by developing e-government in online administrative services so that in this way it will be easy and fast to the community by implementing services online. Online Population Administration Service, hereinafter referred to as Online Adminduk Service, is the process of managing population documents in which data / file requirements are sent using web-based electronic media by utilizing technology, communication and information facilities. Through the development of e-government in online administration services which is linked to the strategic concept of the SWOT analysis, including: Strengths (strengths), namely what strengths (goals) must be achieved so that technological progress will have an impact on optimal e-government development. Weaknesses (weaknesses), namely by avoiding wasted budget by planning and developing service sites so that there is transparency in the service. Opportunities (opportunities), which are supported by 4 (four) pillars of the e-government architecture framework, among others, access (optimal telecommunications networks), portals (integration with several agencies), information management and processing organizations (managing, providing, and processing information and electronic documents), as well as basic infrastructure and applications (supported by all infrastructure through hardware and software). And, the threats (threats), namely in the development of e-government in online administration services, it is necessary to consider that the higher the level of the site,*

*the need for management system support, work processes, and information transactions between agencies which are increasingly complex as well.*

**Keywords:** *SWOT analysis, E-Government, online administration services*

### ABSTRAK

Pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu: (1) pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik; (2) pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara. Pemanfaatan teknologi tersebut ditujukan untuk membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien dengan mengembangkan *e-government* pada pelayanan administrasi secara daring agar dengan cara ini akan dengan mudah dan cepat kepada masyarakat dengan menerapkan pelayanan secara daring. Pelayanan Administrasi Kependudukan Daring yang selanjutnya disebut Pelayanan Adminduk Daring adalah proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi. Dengan melalui pengembangan *e-government* dalam pelayanan administrasi secara daring yang dikaitkan dengan konsep strategi dari analisis SWOT, antara lain: Strengths (kekuatan) yaitu kekuatan apa (sasaran) apa yang harus dicapai agar kemajuan teknologi akan berdampak pada pengembangan *e-government* yang optimal. Weaknesses (kelemahan) yaitu dengan menghindari pemborosan anggaran dengan perencanaan dan pengembangan situs pelayanan sehingga terjadi transparansi dalam pelayanan tersebut. Opportunities (peluang) yaitu dengan ditunjang dengan 4 (empat) pilar kerangka arsitektur *e-government* antara lain, akses (jaringan telekomunikasi yang optimal), portal (integrasi dengan beberapa instansi), organisasi pengelolaan dan pengolahan informasi (mengelola, menyediakan, dan mengolah informasi dan dokumen elektronik), serta Infrastruktur dan aplikasi dasar (didukung dengan semua prasarana melalui perangkat keras dan perangkat lunak). Dan, threats (ancaman) yaitu dalam Pengembangan *e-government* dalam pelayanan administrasi secara daring yaitu perlu dipertimbangkan bahwa semakin tinggi tingkatan situs tersebut, diperlukan dukungan sistem manajemen, proses kerja, dan transaksi informasi antar instansi yang semakin kompleks pula.

**Kata kunci: Analisis SWOT, E-Government, Pelayanan administrasi secara daring**

**A. PENDAHULUAN**

Di era globalisasi seperti saat ini, tidak heran apabila kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dapat menjanjikan efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, keterjangkauan, dan transparansi, tidak terkecuali pada pemerintahan. Terlebih, dalam era otonomi daerah saat ini perlu untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi atau biasa disebut *e-government*. Melalui *e-government* pula, peningkatan pelayanan publik dapat terwujud.

Pada dasarnya, sudah ada inovasi kegiatan pemerintahan berbasis teknologi yang selanjutnya disebut dengan *e-government*. Secara istilah, *e-government* berasal dari Bahasa Inggris, yaitu *Electronic Government* yang artinya penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. Sedangkan menurut ahli, *e-government* adalah penggunaan teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan penyampaian layanan. Sehingga tujuannya adalah untuk meningkatkan efektivitas serta efisiensi, transparansi, kenyamanan, dan aksesibilitas dalam pelayanan publik. Adapun produknya dapat disebut dengan pelayanan berbasis elektronik (*e-service*), seperti contoh KTP Elektronik serta sistem pelayanan instansi yang berbasis *online*, seperti E-Kelurahan, BPJSTKU Mobile, Mobile JKN, dan sebagainya. Sehingga meskipun WFH sejatinya pelayanan publik tetap dapat berjalan secara optimal.

Adapun manfaat *e-government*, yaitu pertama mengurangi biaya, alasannya karena melalui sistem *online*, maka biaya administrasi dan sebagainya akan berkurang. Kedua, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas karena masyarakat dapat dengan mudah mengakses dan melihat sejauh mana kegiatan pemerintah sudah dilakukan. Ketiga, meningkatkan pelayanan publik karena masyarakat akan lebih mudah mengakses (keterbukaan informasi dan partisipasi) pelayanan publik tanpa harus secara fisik datang ke kantor instansi pemerintah tertentu.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, dapat dipahami bahwa *e-government* sangat penting diterapkan pada kondisi saat ini. Namun, hal tersebut harus didukung dengan beberapa hal, yaitu pertama, komitmen pemimpin, hal ini sangat penting untuk mendukung setiap proses dan kegiatan pelayanan publik berbasis elektronik (*e-service*). Hal tersebut karena pemimpin atau dalam hal ini penyelenggara ataupun pelaksana layanan publik dapat berkomitmen dan mengambil keputusan untuk memberikan pelayanan publik yang prima dengan menerapkan *e-government*. Kedua, sarana dan prasarana, dukungan sarana dan prasarana juga menjadi penting karena

tanpa hal tersebut, maka pelayanan berbasis elektronik akan sulit terwujud. Adapun sarana dan prasarana tersebut adalah ketersediaan komputer/laptop, jaringan internet, dan sebagainya. Ketiga, sumber daya manusia, apabila komitmen pemimpin dan sarana prasarana sudah memadai, namun sumber daya manusia yang dapat mengeksekusi pelayanan berbasis elektronik tidak ada, maka hal tersebut akan sulit terwujud. Sehingga dibutuhkan kemampuan sumber daya manusia (pegawai instansi dan sebagainya) diperlukan dalam proses pelaksanaan *e-government*.

## B. KERANGKA TEORI

### a. Strategi

Strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan. Dalam perkembangannya, konsep mengenai strategi terus berkembang. Menurut Chandler (Rangkuti, 1997:3), strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan organisasi dalam kaitannya dengan tujuan panjang, program tindak lanjut, seta prioritas alokasi sumber daya. Menurut Argyris, Mintzberg, Steiner dan Miner (Rangkuti, 1997:4), strategi merupakan respon secara terus menerus maupun adaptif terhadap peluang dan ancaman eksternal serta kekuatan dan kelemahan internal yang dapat mempengaruhi organisasi.

Alat formulasi strategi adalah analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) menurut (Rangkuti, 1997:19) analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan *Strengths* (Kekuatan) dan *Opportunities* (Peluang), namun secara bersamaan dapat meminimalkan *Weaknesses* (Kelemahan) dan *Threats* (Ancaman).

Menurut (Rangkuti, 1997:19) analisis SWOT terbagi menjadi 4 bagian yaitu:

#### 1. *Strengths* (Kekuatan)

Yang dimaksud dengan *Strengths* (kekuatan) yang dimiliki oleh suatu organisasi termasuk satuan-satuan perangkat didalamnya adalah antara lain kompetisi khusus yang terdapat dalam organisasi yang berakibat pada pemilihan strategi oleh perangkat daerah. Dikaitkan demikian karena satuan organisasi memiliki sumber keterampilan yang membuatnya lebih baik dalam memuaskan pelayanan yang sudah dan direncanakan akan dilayani oleh organisasi yang bersangkutan.

#### 2. *Weaknesses* (Kelemahan)

Yang dimaksud dengan *weaknesses* (kelemahan) ialah keterbatasan atau kekurangan dalam hal sumber, keterampilan, dan kemampuan yang menjadi penghalang serius bagi penampilan kinerja organisasi yang memuaskan.

#### 3. *Opportunities* (Peluang)

Definisi *opportunitie* (peluang) secara sederhana peluang ialah berbagai situasi lingkungan yang menguntungkan bagi suatu organisasi.

#### 4. *Threats* (Ancaman)

Pengertian *threats* (ancaman) merupakan kebalikan pengertian peluang yaitu faktor-faktor lingkungan yang tidak menguntungkan suatu organisasi jika tidak diatasi ancaman akan menjadi bahaya bagi organisasi yang bersangkutan baik untuk masa sekarang maupun di masa depan.

Terdapat 2 faktor pokok yang akan memengaruhi keempat komponen dasar pada analisis SWOT, yaitu:

1. Faktor Internal (*Strength dan Weakness*)

Untuk faktor internal atau faktor yang berasal dari dalam terdiri dari dua poin yaitu kekuatan dan kelemahan. Keduanya akan berdampak lebih baik dalam sebuah penelitian ketika kekuatan lebih besar dibandingkan kelemahan. Dengan demikian kekuatan internal yang maksimum jelas akan memberikan hasil penelitian yang jauh lebih baik. Adapun bagian bagian dari faktor internal itu sendiri, antara lain sumber daya yang dimiliki, keuangan atau finansial, kelebihan atau kelemahan internal organisasi, serta pengalaman-pengalaman organisasi sebelumnya (baik yang berhasil maupun yang gagal).

2. Faktor Eksternal (*Opportunities dan Threats*)

Ini merupakan faktor dari luar entitas, di mana faktor ini tidak secara langsung terlibat pada apa yang sedang diteliti dan terdiri dari 2 poin yaitu ancaman dan peluang. Adanya peluang serta ancaman ini tentu saja akan memberikan data yang harus dimasukkan dalam jurnal penelitian sehingga menghasilkan strategi untuk menghadapinya. Beberapa poin yang termasuk pada faktor eksternal, antara lain tren, budaya, sosial politik, ideologi, maupun perekonomian, sumber-sumber permodalan, peraturan pemerintah, perkembangan teknologi, peristiwa-peristiwa yang terjadi, dan lingkungan.

## **b. Pengembangan *E-Government***

Pengembangan e-government menurut Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional. Pengembangan *E-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu :

- 1) pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik;
- 2) pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

Untuk melaksanakan maksud tersebut pengembangan *e-government* diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan, yaitu :

- a. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
- b. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
- c. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
- d. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

**c. Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring**

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, bahwa untuk membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien perlu mengembangkan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang baru dan sistem pelayanan administrasi kependudukan sebagaimana dimaksud perlu dilakukan dengan cara yang lebih mudah dan cepat kepada masyarakat dengan menerapkan mekanisme pelayanan secara daring.

Dalam Pasal 1 Ayat (1), Administrasi Kependudukan Secara Daring yang selanjutnya disebut Adminduk Daring adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan berbasis elektronik melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Dalam Ayat (2), Pelayanan Administrasi Kependudukan Daring yang selanjutnya disebut Pelayanan Adminduk Daring adalah proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi.

Selanjutnya, dalam Ayat (3), Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang selanjutnya disingkat SIAK adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan. Dalam Pasal 3 Ayat 1, menyebutkan bahwa Pelayanan Adminduk Daring dilakukan melalui SIAK sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, pada Ayat (2), Selain melalui SIAK sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pelayanan Adminduk Daring dilakukan melalui sistem pendukung layanan SIAK. Selanjutnya, Ayat (3) Sistem pendukung layanan SIAK sebagaimana dimaksud pada ayat (2), meliputi:

- a. penerapan Dokumen Elektronik dan TTE;
- b. pelayanan kepada penduduk secara daring;
- c. alih media dokumen cetak menjadi Dokumen Elektronik;
- d. pendokumentasian Dokumen Elektronik;
- e. pemeriksa keaslian Dokumen Elektronik;
- f. monitoring dan evaluasi pelayanan Dokumen Elektronik;
- g. penyelenggara sertifikasi elektronik;
- h. pelayanan informasi dan sinkronisasi data kependudukan; dan
- i. pelayanan tata naskah dinas berbasis elektronik.

Dan, pada Ayat (4) Sistem pendukung layanan SIAK sebagaimana dimaksud pada ayat (3), menjadi satu kesatuan dalam Pelayanan Adminduk Daring.

#### **d. Pelayanan**

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 Ayat (1), Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam Pasal 2 maksud dan tujuan, Undang-undang tentang pelayanan public dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Sementara itu, tujuan dari pelayanan public dalam Pasal 3, berbunyi:

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan public sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

#### **e. Pembahasan**

Kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat. pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (*e-government*) akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan e-government bahwa dalam

pelaksanaannya diperlukan kesamaan pemahaman, keserempakan tindak dan keterpaduan langkah dari seluruh unsur kelembagaan pemerintah, maka dipandang perlu untuk mengeluarkan Instruksi Presiden bagi pelaksanaan kebijakan dan strategi pengembangan *e-government* secara nasional.

Untuk itu, apabila dihubungkan dengan Strategi dengan analisis SWOT dan pengembangan strategi dalam pelayanan administrasi kependudukan secara daring yaitu:

Pertama, *Strenghts* (*kekuatan*) yang mampu mengambil keuntungan dari peluang (*opportunities*) yang ada. Maksudnya adalah dalam mengembangkan sistem pelayanan administrasi secara daring yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas. Masyarakat mengharapkan layanan publik yang terintegrasi tidak tersekat-sekat oleh batasan organisasi dan kewenangan birokrasi sehingga *strenghts* (*kekuatan*) dari pelayanan administrasi secara daring dilakukan secara tepat dengan kelancaran arus informasi yang merupakan faktor penting dalam pembentukan kebijakan yang baik. Oleh karena itu, pelayanan public harus transparan, terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas melalui jaringan komunikasi dan informasi. Strategi melalui *Strenghts* (*kekuatan*) mencakup sasaran terhadap pelayanan administrasi secara daring dalam pengembangan *e-government*, antara lain sasarannya:

1. Perluasan dan peningkatan kualitas jaringan komunikasi dan informasi ke seluruh wilayah yang dapat terjangkau oleh masyarakat, sehingga pelayanan administrasi daring dapat teratasi dengan mengedepankan *e-government*, mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas.
2. Pembentukan portal-portal informasi dan pelayanan publik yang dapat mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja instansi pemerintah terkait, sehingga masyarakat pengguna tidak merasakan sekat-sekat organisasi dan kewenangan di lingkungan pemerintah, sasaran ini akan diperkuat dengan kebijakan tentang kewajiban instansi pemerintah dan pemerintah daerah otonom untuk menyediakan informasi dan pelayanan publik secara on-line.
3. Pembentukan jaringan organisasi pendukung (*back-office*) yang menjembatani portal-portal informasi dan pelayanan publik tersebut di atas dengan situs dan sistem pengolahan dan pengelolaan informasi yang terkait pada sistem manajemen dan proses kerja di instansi yang berkepentingan. Sasaran ini mencakup pengembangan kebijakan pemanfaatan dan pertukaran informasi antar instansi pemerintah pusat dan daerah.
4. Pembakuan sistem manajemen dokumen elektronik, standardisasi, dan sistem pengamanan informasi untuk menjamin kelancaran dan keandalan transaksi informasi antar organisasi di atas.

Kedua, bagaimana cara mengatasi *weaknesses* (*kelemahan*) yang mencegah keuntungan. Dalam hal pengembangan *e-government* dalam pelayanan administrasi secara daring, strategi melalui *Weaknesses* (*kelemahan*) harus ditunjang dengan penataan sistem manajemen dan proses kerja di semua instansi pemerintah. Untuk itu,

penataan sistem manajemen dan prosedur kerja pemerintah harus dirancang agar dapat mengadopsi kemajuan teknologi informasi secara cepat sehingga kelemahan dalam pelayanan administrasi secara daring dapat teratasi dan bahkan menjadi keuntungan ke arah perbaikan. Penataan itu harus meliputi sejumlah sasaran yang masing-masing atau secara holistik membentuk konteks bagi pembentukan pemerintahan yang baik, antara lain meliputi:

1. Fokus kepada kebutuhan masyarakat, kewibawaan pemerintah sangat dipengaruhi oleh kemampuan menyelenggarakan pelayanan publik yang dapat memuaskan masyarakat serta memfasilitasi partisipasi masyarakat dan dialog publik dalam pembentukan kebijakan negara.
2. Manajemen perubahan, pengembangan pemerintahan yang baik hanya dapat dicapai apabila didukung oleh komitmen yang kuat dari seluruh tingkatan manajemen untuk melakukan perubahan-perubahan sistem manajemen dan proses kerja secara kontinyu, agar pemerintah dapat menghadapi perubahan pola kehidupan masyarakat yang semakin dinamis dan pola hubungan internasional yang semakin kompleks. Organisasi pemerintah harus ber-evolusi menuju organisasi jaringan, di mana setiap unsur instansi pemerintah berfungsi sebagai simpul dalam jaringan desentralisasi kewenangan dengan lini pengambilan keputusan yang sependek mungkin dan tolok ukur akuntabilitas yang jelas.
3. Penguatan *e-leadership*, penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dan pemerintah daerah otonom perlu ditunjang oleh penguatan kerangka kebijakan yang fokus dan konsisten untuk mendorong pemanfaatan teknologi informasi, agar simpul-simpul jaringan organisasi di atas dapat berinteraksi secara erat, transparan, dan membentuk rentang kendali yang efektif.
4. Rasionalisasi peraturan dan prosedur operasi, termasuk semua tahapan perubahan, perlu diperkuat dengan landasan peraturan dan prosedur operasi yang berorientasi pada organisasi jaringan, rasional, terbuka, serta mendorong pembentukan kemitraan dengan sektor swasta.

Ketiga, Bagaimana kekuatan (*strengths*) mampu menghadapi ancaman (*threats*) yang ada. Untuk itu, pengembangan *e-government* dalam pelayanan administrasi secara daring dengan memanfaatkan teknologi informasi secara optimal sehingga kemajuan teknologi informasi dan perkembangan jaringan komunikasi dan informasi memberikan peluang yang luas bagi instansi pemerintah untuk memenuhi keperluan tersebut. Agar pemanfaatan teknologi informasi di setiap instansi dapat membentuk jaringan kerja yang optimal, maka melalui strategi pelayanan administrasi secara daring, sejumlah sasaran yang perlu diupayakan pencapaiannya, adalah sebagai berikut :

1. Standardisasi yang berkaitan dengan interoperabilitas pertukaran dan transaksi informasi antar portal pemerintah.
2. Standardisasi dan prosedur yang berkaitan dengan manajemen dokumen dan informasi elektronik (*electronic document management system*) serta

standardisasi meta-data yang memungkinkan pemakai menelusuri informasi tanpa harus memahami struktur informasi pemerintah.

3. Perumusan kebijakan tentang pengamanan informasi serta pembakuan sistem otentikasi dan public key infrastructure untuk menjamin keamanan informasi dalam penyelenggaraan transaksi dengan pihak-pihak lain, terutama yang berkaitan dengan kerahasiaan informasi dan transaksi finansial.
4. Pengembangan aplikasi dasar seperti *e-billing*, *e-procurement*, *e-reporting* yang dapat dimanfaatkan oleh setiap situs pemerintah untuk menjamin keandalan, kerahasiaan, keamanan dan interoperabilitas transaksi informasi dan pelayanan publik.
5. Pengembangan jaringan intra pemerintah untuk mendukung keandalan kerahasiaan transaksi informasi antar instansi pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Keempat, Bagaimana cara mengatasi kelemahan (*weaknesses*) yang mampu membuat ancaman (*threats*) menjadi nyata atau menciptakan sebuah ancaman baru jika tidak diatasi ancaman akan menjadi bahaya bagi organisasi yang bersangkutan baik untuk masa sekarang maupun dimasa depan. Dalam, pengembangan *e-government* dalam pelayanan administrasi secara daring dengan mengembangkan kapasitas sumber daya manusia (SDM), baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan e-literacy masyarakat.

Sumber daya manusia (SDM) baik sebagai pengembang, pengelola maupun pengguna *e-government* merupakan faktor yang turut menentukan bahkan menjadi kunci keberhasilan melaksanakan dan pengembangan *e-government*. Untuk itu, perlu upaya peningkatan kapasitas SDM dan penataan dalam pendayagunaannya, dengan perencanaan yang matang dan komprehensif sesuai dengan kebutuhan, serta pelaksanaannya dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan. Hal tersebut dilakukan melalui jalur pendidikan formal dan non formal, maupun pengembangan standar kompetensi yang dibutuhkan dalam pengembangan dan implementasi *e-government*.

Upaya pengembangan SDM yang perlu dilakukan untuk mendukung *e-government* adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan kesadaran dan pemahaman tentang pentingnya informasi serta pendayagunaan teknologi informasi dan komunikasi (*e-literacy*), baik di kalangan pemerintah dan pemerintah daerah otonom maupun di kalangan masyarakat dalam rangka mengembangkan budaya informasi ke arah terwujudnya masyarakat informasi (*information society*).

2. Pemanfaatan sumberdaya pendidikan dan pelatihan termasuk perangkat teknologi informasi dan komunikasi secara sinergis, baik yang dimiliki oleh lembaga pemerintah maupun non pemerintah/masyarakat.
3. Pengembangan pedoman penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan bagi lembaga pemerintah agar hasil pendidikan dan pelatihan tersebut sesuai dengan kebutuhan pengembangan dan pelaksanaan *e-government*.
4. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan teknologi informasi dan komunikasi bagi aparat pelaksana yang menangani kegiatan bidang informasi dan komunikasi dan aparat yang bertugas dalam memberikan pelayanan publik, maupun pimpinan unit/lembaga, serta fasilitasi pendidikan dan pelatihan bagi calon pendidik dan pelatih maupun tenaga potensial di bidang teknologi informasi dan komunikasi yang diharapkan dapat mentransfer pengetahuan/keterampilan yang dimiliki kepada masyarakat di lingkungannya.
5. Peningkatan kapasitas penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan jarak jauh (*distance learning*) dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara optimal untuk pemerataan atau mengurangi kesenjangan SDM di bidang teknologi informasi dan komunikasi antar daerah.
6. Perubahan pola pikir, sikap dan budaya kerja aparat pemerintah yang mendukung pelaksanaan *e-government* melalui sosialisasi/penjelasan mengenai konsep dan program e-government, serta contoh keberhasilan (*best practice*) pelaksanaan *e-government*.
7. Peningkatan motivasi melalui pemberian penghargaan/apresiasi kepada seluruh SDM bidang informasi dan komunikasi di pemerintah pusat dan daerah serta masyarakat yang secara aktif mengembangkan inovasi menjadi karya yang bermanfaat bagi pengembangan dan pelaksanaan *e-government*.

### C. PENUTUP

Pengembangan *e-government* dalam pelayanan administrasi secara daring harus dilaksanakan secara harmonis dengan mengoptimalkan hubungan antara inisiatif masing-masing instansi dan penguatan kerangka kebijakan untuk menjamin keterpaduannya dalam suatu jaringan sistem manajemen dan proses kerja dengan dihubungkan strategi SWOT dengan faktor eksternal yaitu *Strenghts* (kekuatan) dan *Weaknesses* (kelemahan), dengan mempertimbangkan dua kepentingan, yakni (1) kepentingan pendayagunaan pemahaman dan pengalaman masing-masing instansi tentang pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, dan (2) kepentingan untuk penataan sistem manajemen dan proses kerja yang terpadu.

Setiap instansi pemerintah pusat dan daerah harus menyusun Rencana Strategis Pengembangan *e-government* di lingkungannya masing-masing. Rencana Strategis itu sebagai *Strenghts* (kekuatan) dengan jelas menjabarkan lingkup dan sasaran

pengembangan *e-government* yang ingin dicapai; kondisi yang dimiliki pada saat ini; strategi dan tahapan pencapaian sasaran yang ditentukan; kebutuhan dan rencana pengembangan sumber daya manusia; serta rencana investasi yang diperlukan.

Dengan kesiapan teknologi akan berpengaruh kepada kekuatan Dari pengembangan *e-government* dalam pelayanan administrasi secara daring dengan pemanfaatan teknologi yang ditinjau pada beberapa aspek, yaitu:

1. *E-Leadership*; aspek ini berkaitan dengan prioritas dan inisiatif negara di dalam mengantisipasi dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi.
2. Infrastruktur Jaringan Informasi; aspek ini berkaitan dengan kondisi infrastruktur telekomunikasi serta akses, kualitas, lingkup, dan biaya jasa akses.
3. Pengelolaan Informasi; aspek ini berkaitan dengan kualitas dan keamanan
4. pengelolaan informasi, mulai dari pembentukan, pengolahan, penyimpanan, sampai penyaluran dan distribusinya.
5. Masyarakat dan Sumber Daya Manusia, aspek ini berkaitan dengan difusi teknologi informasi didalam kegiatan masyarakat baik perorangan maupun organisasi, serta sejauh mana teknologi informasi disosialisasikan kepada masyarakat melalui proses pendidikan.

Melalui beberapa aspek tersebut di atas, maka strategi pengembangan *e-government* dalam pelayanan administrasi secara daring akan berjalan secara optimal dengan mengedepankan *Strengths* (kekuatan) dari strategi analisis SWOT yang digunakan.

Secara faktor internal mengenai *Weaknesses* (kelemahan) yaitu dengan menghindari pemborosan anggaran pemerintah sebagai *Weaknesses* (kelemahan), penyusunan rencana investasi harus disertai dengan analisis kelayakan investasi terhadap manfaat sosial-ekonomi yang dihasilkan. Untuk menjamin transparansi pelayanan publik serta keterpaduan dan interoperabilitas jaringan sistem pengelolaan serta pengolahan dokumen dan informasi elektronik yang mendukungnya, maka perencanaan dan pengembangan situs pelayanan publik pada setiap instansi harus berorientasi pada kerangka arsitektur *e-government* sehingga beberapa kelemahan dapat teratasi melalui strategi pengembangan *e-government* dalam pelayanan administrasi secara daring, diantaranya:

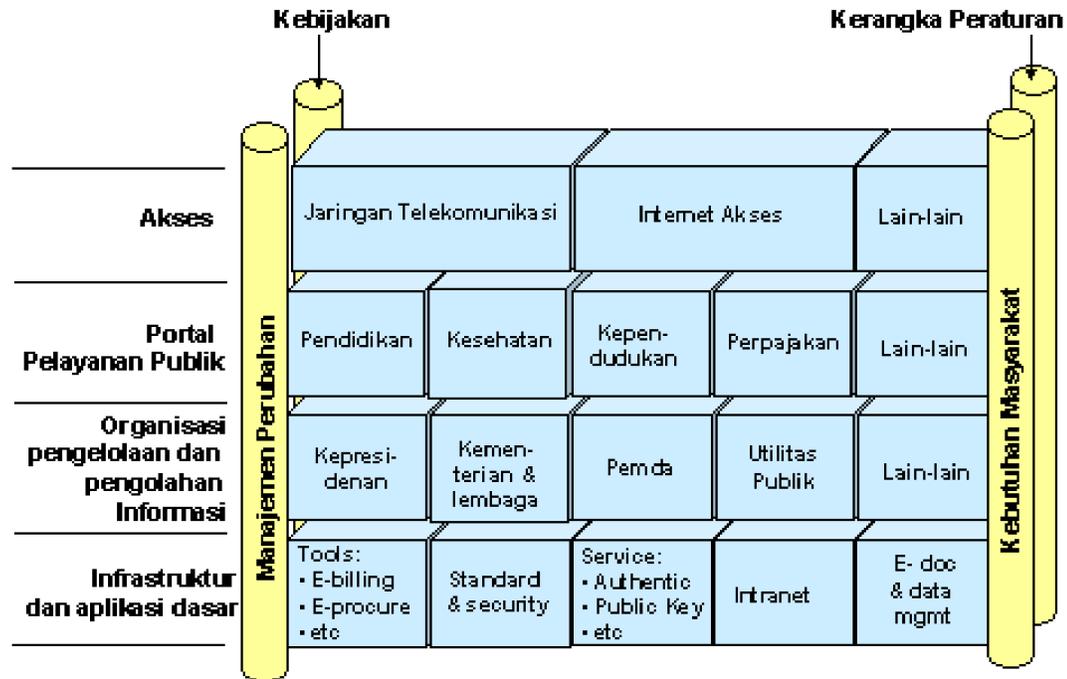
1. pelayanan yang diberikan melalui situs pemerintah tersebut, belum ditunjang oleh sistem manajemen dan proses kerja yang efektif karena kesiapan peraturan, prosedur dan keterbatasan sumber daya manusia sangat membatasi penetrasi komputerisasi ke dalam sistem manajemen dan proses kerja pemerintah;
2. belum mapannya strategi serta tidak memadainya anggaran yang dialokasikan untuk pengembangan *e-government* pada masing-masing instansi;
3. Inisiatif-inisiatif tersebut merupakan upaya instansi secara sendirisendiri; dengan demikian sejumlah faktor seperti standardisasi, keamanan informasi, otentikasi, dan berbagai aplikasi dasar yang memungkinkan interoperabilitas antar situs secara andal, aman, dan terpercaya untuk mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja pada instansi pemerintah ke dalam pelayanan publik yang terpadu, kurang mendapatkan perhatian.

- pendekatan yang dilakukan secara sendiri-sendiri tersebut tidak cukup kuat untuk mengatasi kesenjangan kemampuan masyarakat untuk mengakses jaringan internet, sehingga jangkauan dari layanan publik yang dikembangkan menjadi terbatas pula.

Selanjutnya, Pengembangan *e-government* dalam pelayanan administrasi secara daring yang dihubungkan strategi SWOT dengan faktor eksternal (*Opportunities* dan *Threats*), yaitu secara *Opportunities* (Peluang). Setiap instansi pemerintah pusat dan daerah harus menyusun Rencana Strategis Pengembangan *e-government* di lingkungannya masing-masing. Rencana Strategis itu dengan jelas menjabarkan lingkup dan sasaran pengembangan *e-government* yang ingin dicapai; kondisi yang dimiliki pada saat ini; strategi dan tahapan pencapaian sasaran yang ditentukan; kebutuhan dan rencana pengembangan sumber daya manusia; serta rencana investasi yang diperlukan. Untuk menghindari pemborosan anggaran pemerintah, penyusunan rencana investasi harus disertai dengan analisis kelayakan investasi terhadap manfaat sosial-ekonomi yang dihasilkan, maka perencanaan dan pengembangan situs pelayanan publik pada setiap instansi harus berorientasi pada kerangka arsitektur *e-government*

#### KERANGKA ARSITEKTUR E-GOVERNMENT

Untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik dalam mengembangkan pelayanan publik yang transparan, pengembangan *egovernment* pada setiap instansi harus berorientasi pada kerangka arsitektur di bawah ini.



Sumber: Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003

Kerangka arsitektur itu terdiri dari empat lapis struktur, yakni:

1. Akses yaitu jaringan telekomunikasi, jaringan internet, dan media komunikasi lain yang dapat dipergunakan oleh masyarakat untuk mengakses portal pelayanan publik.
2. Portal Pelayanan Publik yaitu situs-situs internet penyedia layanan public tertentu yang mengintegrasikan proses pengolahan dan pengelolaan informasi dan dokumen elektronik di sejumlah instansi yang terkait.
3. Organisasi Pengelolaan & Pengolahan Informasi yaitu organisasi pendukung (*back-office*) yang mengelola, menyediakan dan mengolah transaksi informasi dan dokumen elektronik.
4. Infrastruktur dan aplikasi dasar yaitu semua prasarana baik berbentuk perangkat keras dan perangkat lunak yang diperlukan untuk mendukung pengelolaan, pengolahan, transaksi, dan penyaluran informasi. baik antar *back-office*, antar Portal Pelayanan Publik dengan *back-office*, maupun antara Portal Pelayanan Publik dengan jaringan internet, secara andal, aman, dan terpercaya.

Struktur tersebut ditunjang oleh 4 (empat) pilar, yakni penataan sistem manajemen dan proses kerja, pemahaman tentang kebutuhan publik, penguatan kerangka kebijakan, dan pemaparan peraturan dan perundang-undangan.

Sementara itu, *Threats* (ancaman) mengenai Pengembangan *e-government* dalam pelayanan administrasi secara daring yaitu perlu dipertimbangkan bahwa semakin tinggi tingkatan situs tersebut, diperlukan dukungan sistem manajemen, proses kerja, dan transaksi informasi antar instansi yang semakin kompleks pula. Upaya untuk menaikkan tingkatan situs tanpa dukungan yang memadai, akan mengalami kegagalan yang tidak hanya menimbulkan pemborosan namun juga menghilangkan kepercayaan masyarakat.

Untuk menghindari hal tersebut, perlu dibakukan sejumlah pengaturan sebagai berikut :

- a. Standar kualitas dan kelayakan situs pemerintah bagi setiap tingkatan perkembangan di atas.
- b. Peraturan tentang kelembagaan dan kewenangan yang berkaitan dengan pemanfaatan dan transaksi informasi yang dimiliki pemerintah. Pengaturan ini harus mencakup batasan tentang hak masyarakat atas informasi, kerahasiaan dan keamanan informasi pemerintah (*information security*), serta perlindungan informasi yang berkaitan dengan masyarakat (*privacy*).
- c. Persyaratan sistem manajemen dan proses kerja, serta sumber daya manusia yang diperlukan agar situs pemerintah dapat berfungsi secara optimal dan mampu berkembang ke tingkat yang lebih tinggi.

Agar pelaksanaan Pengembangan *e-government* dalam pelayanan administrasi secara daring bisa sejalan dan harmonis dengan mengoptimalkan hubungan antara inisiatif masing-masing instansi dan penguatan kerangka kebijakan untuk menjamin keterpaduannya dalam suatu jaringan sistem manajemen dan proses kerja. Pendekatan ini diperlukan untuk mensinergikan dua kepentingan, yakni (1) kepentingan pendayagunaan pemahaman dan pengalaman masing-masing instansi tentang pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, dan (2) kepentingan untuk penataan sistem manajemen dan proses kerja yang terpadu.

#### **D. BIODATA DIRI**

Widdy Yuspita Widiyaningrum merupakan Dosen Tetap Yayasan Pendidikan Bale Bandung di Universitas Bale Bandung (terhitung sejak 1 April 2015). Widdy Yuspita Widiyaningrum mengajar di program studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik.

#### **E. DAFTAR PUSTAKA**

A Hasibuan Zainal, 2002. *Electronic Government for Good Governance (Jurnal Sistem Informasi dan Manajemen Teknologi Informasi vol.1)*. Jakarta: Hilearnindo Madia Pratama.

Eko Indrajati, 2005. *E-Government in Action*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Zoeltom, Andy, dan Faizah Rozy, 2004. *E-Government, Jalan Menuju Good Governance*. Jakarta: Penerbit Warta Ekonomi.

Ndhara, Taliziduhu. 2003. *KYBERNOLOGY (Ilmu Pemerintahan Baru) 1*. Jakarta: Rineka Cipta.

Taliziduhu. 2003. *KYBERNOLOGY (Ilmu Pemerintahan Baru) 2*. Jakarta: Rineka Cipta.

Rangkuti, Freddy. 1997. *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT*. Jakarta: Gramedia.

*Dokumen lain:*

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang *Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2014 tentang *Rencana Pitalebar Indonesia 2014 – 2019*.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang *Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring*.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.