
**ANALISIS FAKTOR KEBERHASILAN IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DI BANDUNG,
BATAM, DAN SURABAYA**

Mellyana Eka Mardiana, Rizki Aulia Adinda, dan Nurul Liza Isnaini

Universitas Muhammadiyah Malang

E-mail: mellyanae6@gmail.com, dndaulrzk@gmail.com, dan nurullizaisnaini@gmail.com

Diterima:

**22 Juni
2021**

Direvisi:

08 Juli

2021

Disetujui

: **15 Juli**

2021

Abstrak

Implementasi *e-government* di Indonesia dapat dikatakan masih mengalami hambatan di beberapa daerah. Namun di beberapa daerah seperti Kota Bandung, Batam, dan Surabaya telah berhasil dalam menerapkan *e-government*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor keberhasilan implementasi penerapan *e-government* di daerah tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi literatur dengan jenis penelitian deskriptif-analitis. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kota Bandung, Batam, dan Surabaya berhasil menerapkan *e-government* karena beberapa faktor yang diantaranya adalah strategi, transparansi, akuntabilitas dan anggaran. Keberhasilan implementasi *e-government* ini pada dasarnya akan dapat berjalan baik jika sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan dari masyarakat selaku pengguna. Integrasi pelayanan dengan teknologi mampu mempermudah masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Sehingga diperlukan peningkatan terhadap kualitas pelayanan yang ada agar masyarakat menjadi lebih sejahtera. Disamping itu juga diperlukan dukungan dari masyarakat agar program-program yang ada dan dibuat oleh pemerintah ini dapat berjalan dengan baik.

Kata Kunci: *e-government*, *Implementasi*,
Pelayanan Publik, *Faktor keberhasilan*

Abstract

The implementation of e-government in Indonesia can be said to be still experiencing obstacles in some areas. However, in some areas such as the City of Bandung, Batam, and Surabaya have been successful in implementing e-government. The purpose of this study is to analyze the success factors of implementing e-government implementation in the area. The method used in this research is literature study with descriptive-analytical research type. The results of this study indicate that the cities of Bandung, Batam, and Surabaya have succeeded in implementing e-government due to several factors including territory,

community participation, human resources (HR), infrastructure, regulations or strategies, transparency, accountability and budget. The successful implementation of e-government will basically be able to run well if it is in accordance with the needs and demands of the community as users. Integration of services with technology is able to facilitate the community in meeting their needs. So it is necessary to improve the quality of existing services so that the community becomes more prosperous. Besides that, support from the community is also needed so that the existing programs created by the government can run well.

Keywords: e-government, Implementation, Public Service,

Pendahuluan

Era globalisasi yang terjadi sekarang ini kehidupan masyarakat pasti identik dengan yang namanya teknologi, hingga mempermudah dalam berkomunikasi. dengan adanya kemudahan – kemudahan yang diberikan teknologi, mendorong masyarakat untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang berguna membantu dalam menjalani aktifitas sehari – harinya. Tata kelola pemerintahan di Indonesia terutama pada era teknologi yang diharuskan mengikuti perubahan dan juga menampung aspirasi masyarakat di Indonesia secara cepat. Sejak Tahun 2003 melalui inpres No 3, Pemerintah Indonesia memiliki inisiatif untuk membuat keterbukaan indofomrasi melalui pengembangan yang bernama E-Government adapun inovasi tersebut dapat terealisasi dan manfaatnya dapat dirasakan oleh masyarakat jika ada beberapa hal yang menunjang seperti contohnya kesiapan ASN nya sendiri. ASN harus dapat mengoperasikan dengan baik sehingga dibutuhkan para pegawai yang memiliki kemampuan yang kompeten.

Pelayanan untuk masyarakat menjadi tujuan utama adanya penyelenggaraan pelayanan publik. Di Indonesia sendiri, penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu isu kebijakan strategis. Karena pengembangan e-government harus lebih menyeluruh dimana tidak hanya dibatasi oleh pembangunan situs saja, namun lebih dari hal tersebut sehingga membutuhkan perumusan kebijakan secara strategis dimana disertai adanya komitmen kuat dari seluruh stakeholders (Sitokdana, 2015). Secara konseptual, Kotler menyatakan jika pelayanan publik merupakan kegiatan yang menguntungkan suatu kesatuan yang didalamnya memberikan penawaran kepuasan meski hasilnya tidak terikat suatu produk jika dilihat secara fisik. Maka pemanfaatan e-government untuk birokrasi diharapkan mampu menjadi alternatif untuk reformasi birokrasi yang tujuan utamanya agar menjadikan pelayanan publik menjadi lebih baik.

Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terkait dengan pelayanan publik yang berkualitas, pemerintah juga harus segera melakukan proses transformasi yaitu dengan menerapkan E government yang sudah dituangkan dalam Inpres No 3 Tahun 2003. Kebijakan ini sekaligus mengharuskan instansi – instansi yang bersangkutan harus membangun dan juga menggunakan teknologi informasi sebagai penunjang kinerja pemerintah serta meningkatkan pelayanan publik yang sesuai dengan maksud terwujudnya tujuan E government itu.

Terciptanya E government ini dapat membantu pada sektor pelayanan publik itu sendiri, karena yang kita tahu, pelayanan publik di Indonesia identik dengan pelayanan yang bertele – tele, memakan banyak waktu dan juga tidak efektif. Hal ini membuat

pelayanan publik di Indonesia sangat dinilai buruk, bahkan oleh masyarakat nya sendiri, sehingga perkembangan teknologi infomrasi dan komunikasi telah menawarkan solusi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yang berbasis good governance, dan juga kesiaoaan sumber daya, manusia, regulasi, anggaran dana, sarana dan prasarana adalah hal yang mutlak dan harus disediakan untuk mewujudkan E government yang baik sesuai dengan tujuan terciptanya sistem ini (Nugraha, 2018).

Salah satu tujuan implementasi E Government adalah agar lembaga pemerintah terutama pada pelayanan publik mampu menyediakan pelayanan yang lebih baik. dan dalam hal ini pasti dibutuhkan yang namanya komitmen yang kuat dari pemerintah untuk merintis dan juga memulai hal yang baru dalam birokrasi. (Nugraha, 2018). Tantangan terbesar implementasi E government di Indonesia adalah kemampuan dan kesiapan manajemen dalam menerima perubahan dan budaya bekerja menggunakan e government. Dan hambatan – hambatan ini lah yang menjadi konsen bagi pemerintah, salah satu diantara dari hambatannya adalah ada beberapa daerah di Indonesia yang bahkan masih belum tersentuh dengan yang namanya jaringan komunikasi secara komersil dan juga sharing informasi antar lembaga masih sangat rendah dan juga sumber daya manusia yang belum mempunyai kultur mendokumentasikan setiap pekerjaan secara digital. Pengukuran kematangan juga menjadi salah satu acuan untuk memperbaiki sistem yang tlah digunakan pemerintah.

Pada intinya, e-government dalam pelayanan publik hadir sebagai pembuka ruang revitalisasi seluruh sistem pada pemerintahan serta kaitannya dengan tugas pemerintah untuk memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan untuk masyarakat. Maka terdapat dua hal utama yang harus diperhatikan pemerintah dalam menerapkan e- government yaitu: 1) Kebutuhan masyarakat adalah prioritas utama dalam pelayanan publik dan 2) dan pemerintah sewajarnya tidak menempatkan sebagai pihak yang dominan, namun harus tetap mempertimbangkan posisinya yang sebagai penyedia pelayanan untuk masyarakat serta yang menyediakan sumber daya, baik dilihat dari sisi warga negara ataupun sebagai pihak pemerintah itu sendiri (Lia Muliawaty, 2020).

Asal mula penyelenggaraan implementasi e-government di Indonesia sendiri sudah dimulai sejak 17 tahun lalu, yang hasilnya telah dikeluarkan Undang-Undang No. 43 tahun 1999 mengenai Pokok-Pokok Kepegawaian yang menciptakan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian. Tetapi ketika proses berkembangnya implementasi e- government tersebut khususnya di pemerintah daerah memiliki berbagai permasalahan dalam mendukung maupun mencapai keberhasilan dari penerapan e-government.

Ndou (2004) menyatakan bahwa terdapat banyak kendala serta tantangan dalam penyelenggaraan e-government yang menuju pada keterlambatan serta kompletisitas dalam implementasi e-government khususnya dinegara-negara berkembang. Hambatan pada penerapan e-government diantaranya karena infrastruktur TIK, perubahan pada pengelolaan dan kendala pada kolaborasi maupun kemitraan serta isu-isu kebijakan. Menurut Obeidat dan Abu-Shanab menyatakan bahwa adanya hambatan dari e- government karena peraturan atau hukum serta berasal dari sumber daya manusia itu sendiri. Hambatan penerapan e-government lainnya berhubungan dengan hal-hal sosial, nasional, teknis serta organisasi.

Terdapat beberapa hambatan dan tantangan dalam implementasi e-government di Indonesia, yaitu konflik pada bidang regulasi serta pedoman pelaksanaan situs web pemerintah daerah, keterbatasan sarana, kekurangan sumber daya manusia serta belum meratanya pemahaman dari masyarakat mengenai pelaksanaan dan penggunaan e- government di Indonesia. Sedangkan menurut Satriya dalam hambatan implementasi lain mengenai e-government di Indonesia juga tentang masalah aplikasi e-government itu

sendiri termasuk infrastruktur, faktor kelembagaan, rendahnya pemahaman mengenai e- government serta regulasi dan kebijakan.

Berdasarkan kondisi yang telah dikemukakan mengenai hambatan implementasi e- government di Indonesia, bisa dikatakan bahwa pelaksanaan e-government di Indonesia masih belum optimal serta mengindikasikan bahwa hanya sekedar untuk memenuhi kebijakan yang ada saja tanpa adanya peningkatan dalam kualitas (Napatipulu, 2015). Tidak dapat dipungkiri, terdapat beberapa daerah yang memiliki inisiatif dalam mengembangkan e-government serta berhasil dalam mengimplementasikan e- government.

Bandung, Batam dan Surabaya merupakan beberapa contoh dari kota yang dapat dikatakan berhasil dalam menerapkan e-government. Berdasarkan penelitian sebelumnya dengan judul "Pelaksanaan Bandung Integrated Manpower Management Application (Bimma) Dalam mempermudah Masyarakat Pencari Kerja Kota Bandung Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Bandung" yang dilakukan oleh Hakim (2017), menjelaskan bahwa Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Bandung meluncurkan suatu website online, yang mana disebut dengan Bandung Integrated Manpower Management Application. Sejauh ini hasil penelitian menunjukkan aplikasi ini berjalan dengan sesuai di lapangan sebagai bentuk telah dilaksanakannya perencanaan yang dirumuskan. Tujuan adanya aplikasi ini adalah agar dapat menampung serta menempatkan parapencari kerja di Kota Bandung serta agar dapat mengurangi adanya pengangguran di Kota Bandung.

Begitu juga dengan Kota Batam yang juga berhasil dalam menerapkan e- government melalui pelayanan administrasi berbasis website. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh M. Ari dkk (2020) dengan judul "Analisis Yuridis Penerapan Standar Pelayanan Publik dalam Pelayanan Kependudukan Oleh Pemerintah Kota Batam", dijelaskan bahwa Disdukcapil menyediakan sebuah layanan online bernama Disdukcapil Bisa. Layanan tersebut digunakan untuk mempermudah proses permohonan dokumen warga sebagai inovasi dari pelayanan Disdukcapil Kota Batam yang akan mempermudah masyarakat untuk memperoleh dokumen kependudukan, dan bertujuan membantu warga agar memproses data melalui aplikasi yang sudah tersedia di website bernama Disdukcapilbisa.batam.go.id. Ide ini dibangun agar masyarakat tidak perlu datang ramai-ramai lagi ke Dinas dan relative lebih cepat dan mudah dari segi waktu. Hal ini ditujukan dalam rangka rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen yang berbasis elektronik. Artinya, pelayanan berbasis web yang dilakukan di Kota Batam berjalan dengan baik karena dapat membantu dan mempermudah masyarakat dalam proses pelayanan.

Keberhasilan penerapan e-government juga dapat dilihat di Kota Surabaya yaitu melalui e-procurement-nya. Berdasarkan penelitian sebelumnya berjudul "Analisis Penerapan E-procurement Sebagai Efisiensi Pemerintahan Kota Surabaya" yang dilakukan, efisiensi penerapan e-procurement di Surabaya dapat dilihat dari sumber daya manusianya, biaya, material, machines, methods, marketing, dan minutes information. Menurut penelitian tersebut, penerapan e-procurement di Surabaya dapat dikatakan berhasil karena telah memenuhi faktor-faktor tersebut. Pencapaian yang bagus dari kota- kota tersebut sudah sepatutnya dijadikan contoh bagi daerah-daerah lain dalam menerapkan e-government. Berdasarkan hal tersebut, tujuan dari penulisan artikel ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor keberhasilan implementasi e-government di Kota Bandung, Batam, dan Surabaya. Maka dari itu artikel ini diharapkan memberikan manfaat bagi daerah-daerah lain dalam meningkatkan penerapan dan penggunaan e-governement.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode dengan jenis deskriptif- analitis. Penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan sifat yang tepat dari gejala atau tanda-tanda selanjutnya perkembangan hubungan antara objek penelitian dengan fenomena sosial lainnya. adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala- gejala fakta-fakta atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat mengenai sifat-sifat populasi tertentu dalam suatu wilayah penelitian.

Data dalam penelitian ini diperoleh dari studi literatur. Data dalam studi literatur diperoleh dengan cara mengumpulkan beberapa informasi dari buku-buku, berita, jurnal, artikel, skripsi, dan fasilitas internet. Adapun teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan adalah model Miles Huberman yaitu reduksi data, penyajian data, verifikasi data, dan penarikan kesimpulan. Fokus daerah penelitian dilakukan di Bandung, Batam, dan Surabaya dikarenakan keberhasilan dalam menerapkan e-government.

Hasil dan Pembahasan

Implementasi e-government di Kota Bandung melalui aplikasi Bimma (Bandung Integrated Manpower Management Application)

Sejak tahun 2001, Pemerintah Kota Bandung mengagendakan implementasi E- Government yang pemanfaatannya sendiri sudah dirasakan untuk membantu mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Dikenal sebagai kota cerdas serta memiliki banyak inovasi, Pemerintah Kota Bandung menciptakan terobosan-terobosan cerdas agar dapat semakin mudah melayani masyarakat. Maka dengan menciptakan aplikasi yang berbasis website serta mobile pada berbagai sektor. Contohnya saja pada sektor ketenagakerjaan yaitu Program BIMMA (Bandung Integrated Manpower Management Application) yang diciptakan untuk masyarakat Kota Bandung agar lebih mudah dalam mencari lowongan pekerjaan.

Untuk mencari informasi lowongan kerja biasanya pelamar memakai cara konvensional, seperti mendatangi perusahaan agar dapat melihat pengumuman ataupun mencari lowongan kerja melalui media cetak. Namun cara dinilai kurang efektif serta efisien jika dilihat dari segi biaya dan waktu. Maka perlu diciptakan suatu sistem informasi mengenai lowongan pekerjaan yang berbasis web sehingga dapat menjawab permasalahan yang tengah dihadapi pencari kerja serta perusahaan yang akan membuka lowongan pekerjaan.

Kehadiran teknologi informasi dalam tata kelola pemerintahan merupakan salah satu pendukung agar meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah untuk publik (Ramdani, 2018). Implementasi TIK (Teknologi, Informasi dan Komunikasi) saat ini digunakan agar dapat meningkatkan kinerja pemerintah seperti agar mempercepat proses birokrasi tentunya dapat menghemat waktu dan biaya. Pada perkembangan teknologi yang pesat saat ini, Pemerintah Kota Bandung tentu sangat memperhatikan pemanfaatan teknologi informasi khususnya dalam pelaksanaan pemerintahan di Kota Bandung.

Agar dapat semakin meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien untuk menyelenggarakan E-Government. Hal ini selaras dengan Peraturan Bupati Bandung No 16 Tahun 2016 mengatur mengenai Kebijakan Umum Penyelenggaraan E- Government di Lingkungan Pemerintahan yang meliputi; Data Informasi, Aplikasi, Infrastruktur, Kelembagaan serta SDM untuk mengelola Teknologi Informasi dan Komunikasi (Suherman, 2020).

Salah satu permasalahan yang saat ini terjadi di Indonesia yaitu dibidang ketenagakerjaan, dimana terdapat pengangguran yang ada karena disebabkan jumlah lapangan pekerjaan tidak sebanding dengan para pencari kerja. Kemudian sesuai dengan

isu strategis Dinas Tenaga Kerja yang salah satunya yaitu penanggulangan kemiskinan, permasalahan sosial, dan pengangguran (Dinas Tenaga Kerja, 2014). Berdasarkan pada hasil survey sosial ekonomi daerah (SUSEDA) di Jawa Barat pada tahun 2004, jumlah penduduk terdapat 39.140.812 jiwa, yang dari jumlah tersebut 19.801.830 adalah laki laki dan 19.338.980 merupakan perempuan (Eridiana, 2016). Dalam pertumbuhan penduduk, angka tersebut merupakan angka pertumbuhan yang tinggi. Alasannya, jumlah penduduk pasti akan semakin bertambah dalam jangka waktu yang singkat. Maka untuk mempersiapkan semua kebutuhan untuk memenuhi tuntutan penduduk bukanlah pekerjaan yang mudah. Dimana ini merupakan suatu tantangan besar untuk pihak pemerintah pada masa mendatang.

Adanya program BIMMA diciptakan agar penyampaian informasi mengenai ketenagakerjaan untuk masyarakat maupun pengguna tenaga kerja atau perusahaan semakin mudah. Selain itu adanya program BIMMA untuk mempromosikan sekaligus melaksanakan misi dagang produk yang ada pada UKM Kota Bandung yang targetnya adalah pengusaha di Kota Bandung sehingga dengan adanya program ini diharapkan mampu membantu pelaku usaha Kota Bandung yang tentunya sudah terdaftar di buku Little Bandung. Aplikasi BIMMA ini berbasis web yang bisa diakses pada <http://disnaker.bandung.go.id/desnaker-bursakerja> serta aplikasi yang dapat diakses versi Android tepatnya di Google Playstore dengan nama “BIMMA Bursa Kerja” yang didalamnya terdapat informasi mengenai lowongan pekerjaan yang tentunya bisa diakses dengan mudah oleh masyarakat Kota Bandung. Program aplikasi BIMMA dapat membantu untuk menciptakan tata kelola pemerintahan transparan, bebas dari adanya korupsi serta akan lebih akuntabel.

Untuk masyarakat yang memiliki minat untuk mendapatkan pekerjaan, Disnaker Kota Bandung menyediakan program pemagangan. Dimana semua kebutuhan akan dibiayai oleh pemerintah sehingga dapat menyiapkan tenaga kerja yang siap secara operasional. Selain itu beragam upaya penyediaan lapangan kerja tengah diupayakan oleh Pemerintah Kota Bandung dengan berusaha membuka peluang serta wawasan masyarakat melalui program pelatihan. Sehingga dapat mendorong masyarakat agar memiliki keahlian dan bisa menciptakan lapangan kerja baru. Adapun pelatihan tersebut berbasis kompetensi serta wirausaha baru. Contohnya saja yang tengah dilakukan pada berbasis kompetensi bagi yang dibutuhkan dunia usaha kemudian pelatihan berbasis masyarakat agar bisa menciptakan wirausaha baru.

Implementasi e-government di Kota Batam melalui “Disdukcapil.Bisa!”

Reformasi Pelayanan publik merupakan masalah yang sering sekali kita temui dan mungkin kita alami. Pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting dimana pelayanan publik ini turut andil mengakomodir dan juga melayani kepentingan masyarakat. Dan masyarakat sebagai penerima layanan juga seharusnya mendapatkan fasilitas dan pelayanan yang terbaik. Masih banyak permasalahan yang mungkin kita temui di tubuh birokrasi, khususnya pada bidang pelayanan publik yang identik dengan pelayanan yang berbelit – belit, memakan banyak waktu saat menggunakan pelayanan dan juga kurangnya inovasi yang ada (Handayani & Saputra, 2012).

E-government menjadi bagian dari teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan agar dapat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan akses informasi Pemerintahan. Dengan adanya kemudahan dari teknologi tersebut dapat mendorong semua masyarakat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk dapat membantu menjalani kegiatan masyarakat sehari-hari. Adanya tuntutan aktivitas masyarakat yang semakin meningkat serta padat menyebabkan informasi begitu diperlukan, jadi perlu adanya media penyebaran untuk diakses oleh semua orang

. Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2008 mengenai keterbukaan informasi publik yang merupakan salah satu payung hukum Indonesia yang mana dikeluarkan demi memberikan kewajiban untuk setiap-setiap badan publik atau instansi pemerintahan untuk dapat membuka suatu akses kepada masyarakat agar mendapatkan informasi publik, kecuali beberapa informasi tertentu (Armando, Solihin, & Pratiwi, 2019). Termasuk Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau yang memiliki peraturan atau kebijakan tentang e-government sebagai berikut; menurut peraturan Gubernur Kepulauan Riau No. 50 Tahun 2017 mengenai penyelenggaraan dan pengembangabn e0government di Kepulauan Riau (Armando et al., 2019). Pemerintah Kota Batam melalui peraturan Walikota Batam no.06A Tahun 2006 Tentang Pengembangan e-government pada Lingkungan Pemerintah Kota Batam juga mempertegas perlu adanya pengembangan teknologi informasi pada lingkungan Pemerintah Kota Batam. Alasannya karena perkembangan dunia TIK secara cepat akan memberikan dampak luar biasa kepada pola kehidupan masyarakat Kota Batam. Maka menurut Kumorotomo dalam (Armando et al., 2019) misalnya komitmen pimpinan organisasi dan lemahnya sumber daya manusia adalah dua faktor penting yang sering menjadi penghambat dalam pengembangan e-government.

Pemerintah Kota Batam memulai untuk berinovasi dan mengatur berbagai sistem informasi yang ada, salah satunya dengan adanya <http://batamkota.go.id/> (Silalahi, 2013). Website ini adalah salah satu situs resmi yang dimiliki Pemerintah Kota Batam sebagai bentuk perhatian yang diberikan Pemerintah demi mewujudkan Kota Batam yang mana sebagai 'bandar dunia' terintegritas yang modern juga menjadi andalan dari pusat pertumbuhan perekonomian nasional (Silalahi, 2013).

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 (UU RI No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik). Pelayanan Publik atau pelayanan umum merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan).

Dalam hal ini, standar pelayanan publik sudah diatur dalam Undang-Undang RI No.25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik dan wajib dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik dan dalam Pasal 15 dan Bab V Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ini Penyelenggara Pelayanan Publik wajib memenuhi 10 unsur mengenai penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan organisasi Pemerintah Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan rumah tangga Pemerintah Daerah dan tugas pembantuan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Inovasi yang dilakukan oleh pemerintah kota yang diharapkan mempermudah layanan administrasi dan lain – lain adalah menciptakan web yang dapat di akses oleh masyarakat kota Batam melalui web yang dinamakan “disdukcapil bisa!”.

Implementasi e-government di Kota Surabaya melalui e-procurement

Surabaya merupakan salah satu kota yang berhasil dalam menerapkan e- government. Sejak tahun 2002 Kota Surabaya telah menjadu pelopor penerapan e- government bagi kota-kota lain yang ada di Indonesia. Salah satu e-government yang paling unggul di Surabaya adalah e-procurement yang ditujukan pada pelaku usaha dan pemerintah. Kehadiran e-procurement merupakan salah satu bentuk dari perkembangan sistem pengadaan barang dan jasa yang ada (Udoyono, 2012).

E-procurement merupakan salah satu bentuk dari penyelenggaraan e- government untuk mencapai good governance yang ada di Indonesia (Diah Astari, Dalatululum, Kurniasih, Devi Indahsari, & Kurniasih, 2020). Hal ini didukung dengan adanya Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 yang menyatakan bahwa pemerintah Indonesia harus menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Kegiatan e-procurement juga dapat disebut dengan pelelangan barang dan jasa yang dilakukan secara elektronik. E-procurement mengacu pada penggunaan metode elektronik di setiap tahap proses pembelian, mulai dari identifikasi persyaratan hingga pembayaran dan kemungkinan melakukan kontrak.

Berdasarkan hasil studi dari KPK pelaksanaan e-procurement di Kota Surabaya dimulai dengan turunnya Keputusan Presiden Nomor 18 Tahun 2000 tentang Pedoman Pengadaan Barang/Jasa Instansi Pemerintah. Pada awal tahun 2003 Pemerintah Kota Surabaya mulai memfasilitasi proses pelelangan secara elektronik. Program lelang serentak dilakukan dengan cara registrasi ke situs www.Lelangserentak.com ini, banyak mendapatkan tanggapan dan antusiasme dari dunia usaha. Melalui program ini Pemerintah Kota Surabaya dapat menghemat anggaran sebesar 10% dan proyek dapat selesai tepat waktu yakni sebelum akhir bulan Desember tahun 2003.

Kemudian pada tahun 2004 Pemerintah Kota Surabaya menyempurnakan sistem pelelangan barang dan jasa tersebut menjadi e-procurement dan dikenal dengan nama SePs (Surabaya e-Procurement System) dan dapat diakses melalui www.surabaya-eproc.or.id. Situs tersebut terus mengalami inovasi hingga pada tahun 2006 SePS sudah berbentuk aplikasi dengan tampilan yang lebih bersahabat, keamanan lebih baik, hingga perbaikan menu-menu lainnya.

Sistem e-procurement yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Surabaya ini juga diadopsi oleh Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) untuk diterapkan secara nasional pada kabupaten/kota lainnya di Indonesia (Novitaningrum dalam Diah Astari et al., 2020). Sistem e-procurement yang diadopsi ini kini lebih dikenal dengan Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) yang telah diwajibkan di bentuk di provinsi hingga kabupaten/kota untuk memfasilitasi belanja negara. LPSE merupakan pihak ketiga yang menyambungkan antara tender dan perusahaan penyedia barang dan jasa (vendor).

E-procurement di Kota Surabaya terus berkembang hingga saat ini. Bahkan Pemerintah Kota Surabaya mendapatkan penghargaan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPANRB) dan dijadikan percontohan bagi pemerintah daerah lainnya.

Penerapan e-procurement memiliki beberapa keuntungan, seperti transparansi, mengurangi KKN, hingga tidak perlu tatap muka. Pngunan e-procurement mampu memudahkan pengguna untuk mndapatkan informasi karena aktivitas apapun dapat terlihat dan dilacak dengan lebih mudah. E-procurement juga mampu mengurangi kesempatan untuk mengurangi KKN karena biasanya pada proses tradisional, hal-hal seperti gratifikasi sangat mudah dijumpai. Apabila pada proses pelelangan ini dilakukan

secara elektronik, maka dari kedua belah pihak tidak perlu bertemu secara langsung sehingga mengecilkan dan menurunkan kesempatan untuk melakukan KKN.

Selain itu, keuntungan dari e-procurement adalah membantu pengelolaan pengadaan dan mendorong efisiensi belanja nasional (Wardiyanto dalam (Diah Astari et al., 2020). Dengan adanya e-procurement ini biaya seperti biaya transportasi, biaya akuntansi, biaya administrative dan biaya-biaya lainnya dapat dikurangi karena hampir semua transaksi dilakukan secara elektronik. Efektifitas juga menjadi salah satu keuntungan dari e-procurement karena baik biaya dan waktu dapat dipersingkat sehingga prosesnya lebih cepat (Choi, Park, Rho, & Zo, 2016). Keuntungan lainnya adalah meningkatkan daya saing dari setiap perusahaan serta lebih terbuka dan bersaing secara adil. Selain itu, karena setiap perusahaan memperoleh informasi dan kesempatan yang sama, maka daya saing juga menjadi lebih sehat.

Faktor Keberhasilan penerapan e-government

Keberhasilan penerapan e-government bukan hanya karena faktor teknologi, tetapi juga menyangkut faktor lain yang sangat kompleks seperti aspek sosial, politik, ekonomi, budaya, hingga struktur kelembagaan. Tingkat kesiapan, infrastruktur, demografi, hingga partisipasi dari masyarakat juga sangat berpengaruh pada keberhasilan penerapan e-government. Seperti yang telah di ketahui bahwa Bandung, Jakarta, Surabaya merupakan kota yang besar.

Berdasarkan data dari laman apika.kominfo.go.id, survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet (APJII) pada tahun 2018 menunjukkan bahwa wilayah yang memiliki presentasi tertinggi dalam penggunaan internet adalah Pulau Jawa dan Sumatera. Jumlah presentasi di Pulau Jawa yaitu 55,7% atau sekitar 97,3 juta jiwa secara aktif menggunakan internet. Kemudian Pulau Sumatera yang duduk di peringkat kedua mendapatkan jumlah presentase 22,6%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang ada pada wilayah tersebut memiliki peluang yang lebih besar atas kesiapan dan menerima keberadaan e-government.

Data tersebut juga menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat yang juga turut andil dalam mencapai keberhasilan e-government. Jumlah masyarakat yang aktif menggunakan internet mampu meningkatkan tingkat keberhasilan e-government karena secara tidak langsung, masyarakat paling tidak sudah mengetahui bagaimana menggunakan alat elektronik. Jadi, implementasi e-government pasti tidak lepas dari SDM yang melek teknologi atau minimal ingin belajar mengenai teknologi. Hal ini akan mempermudah atau menjadi faktor keberhasilan e-government. Lalu peran birokrat juga akan mempengaruhi faktor keberhasilan e-government adalah birokrat yang memahami teknologi juga dan juga sosialisasi para birokrat kepada masyarakat ini.

Data tersebut juga menunjukkan bahwa infrastruktur seperti listrik dan fasilitas- fasilitas internet lainnya mampu mendukung dan menopang keberadaan e-government. Infrastruktur terpenuhi. Implementasi e-government ini dapat berhasil karena pada wilayah tersebut kebutuhan teknologi tersebar merata, mulai dari listrik hingga internet. Seperti contohnya tadi pelaksanaan e-government di kota Batam, Kota Batam yang berbentuk Kota kepulauan dan tidak terlalu besar sehingga akses listrik maupun internet bisa dibilang cukup mudah. Infrastruktur yang memenuhi ntah itu dari segi bangunan yang memadai, listrik dan juga internet. Ini adalah salah satu hal yang penting dipenuhi dan sangat berpengaruh pada keberhasilan implementasi e-government.

Peraturan yang jelas juga menjadi salah satu faktor keberhasilan pelaksanaan atau implementasi e-government. Kota Bandung, Batam, dan Surabaya berhasil menerapkan e-government yang ada karena mampu bekerja sesuai dengan aturan yang ada. Hal ini

juga termasuk bagian dari strategi dan penetapan tujuan (sasaran atau pengguna) dari e- government tersebut. Transparansi dan akuntabilitas juga sangat berpengaruh dalam keberhasilan e- government. Menurut Latif et al., (2019) salah satu syarat akuntabilitas yaitu harus dipenuhinya peluang bagi publik untuk berpartisipasi dalam penyusunan anggaran. Anggaran juga berpengaruh terhadap keberhasilan penerapan e-government. Anggaran merupakan unsur yang penting karena dalam penerapan e-government juga diperlukan penganggaran yang cukup (Nugroho & Purbokusumo, 2020). Namun, meskipun anggaran sebesar apapun jika tidak diimbangi dengan strategi yang baik maka tidak akan berpengaruh terhadap keberhasilan penerapan e-government. Di Surabaya, pelaksanaan penganggaran pengadaan barang dan jasa atau e-procurement dilakukan seminimal mungkin sehingga mampu menghemat biaya yang dikeluarkan (Diah Astarti et al., 2020). Berdasarkan data dari Kompas.com menyatakan bahwa Pemerintah Kota Surabaya dalam penerapan e-procurement mampu menghemat biaya pengeluaran hingga sebesar 400 miliar.

Kesimpulan

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa penerapan e-government di Kota Bandung, Batam, dan Surabaya berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pencapaian yang didapatkan melalui pelayanan-pelayanan yang berbasis online tersebut. Maka dari itu tidak menherankan bahwa kota-kota tersebut dapat dijadikan percontohan bagi kota-kota lain dalam penerapan e-government

Terdapat beberapa faktor yang menjadikan kota-kota tersebut berhasil menerapkan e-government. Mulai dari eilaya, partisipasi masyarakat, kualitas SDM, hingga tingkat transparansi. Wilayah dapat mempengaruhi keberhasilan e-government. Wilayah yang tidak terlalu besar mampu meningkatkan pemerataan infrastruktur sehingga kebutuhan seperti listrik, internet, dan lain-lain. Namun, tidak menutup kemungkinan juga bahwa wilayah yang besar juga berhasil dalam penerapan e- government. Karena wilayah yang terlalu besar dan apabila membutuhkan pelayanan- pelayanan tidak perlu jauh-jauh.

Sumber Daya Manusia yang melek teknologi dan siap menerima perubahan juga mampu meningkatkan keberhasilan penerapan e-government baik itu dari segi pengguna (masyarakat) maupun dari para birokratnya. Selain itu, partisipasi dari masyarakat juga diperlukan agar sasaran atau tujuan dari program-program tersebut jelas dan tepat. Oleh karena itu diperlukan strategi dan standart penusunan yang jelas. Transparansi dan anggaran juga mampu mempengaruhi keberhasilan dari implementasi e-government. Apabila dalam penerapan e-government ini pemerintah menjadi lebih terbuka dan lebih ering melibatkan masyarakat, maka tingkat kepercayaan masyarakat kepada masyarakat juga akan meningkat. Dan akhirnya masyarakat mau menggunakan program-program yang telah disediakan tersebut.

Keberhasilan implementasi e-government ini pada dasarnya akan dapat berjalan baik jika sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan dari masyarakat selaku pengguna. Oleh karena itu, sudah seharusnya pemerintah dalam membuat kebijakan dan program- program disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Integrasi pelayanan dengan teknologi mampu mempermudah masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Sehingga diperlukan peningkatan terhadap kualitas pelayanan yang ada agar masyarakat menjadi lebih sejahtera. Disamping itu juga diperlukan dukungan dari masyarakat agar program-program yang ada dan dibuat oleh pemerintah ini dapat berjalan dengan baik

Bibliografi

- Armando, Gerry, Solihin, Muhammad, & Pratiwi, Ayu. (2019). IMPLEMENTASI PROGRAM E-GOVERNMENT KECAMATAN BATAM KOTA TAHUN 2018. 3(1), 77–88.
- Astari, Leny Diah. Dalatululum, Mualifatul. Kurniasih, Nia. Indahsari, Novita Devi. Kuarniasih, Yuni. 2020. Analisis Penerapan e-procurement Sebagai Efisiensi Pemerintahan Kota Surabaya. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara*. Volume 4 Nomor 1.
- Choi, Hyeri, Park, Min Jae, Rho, Jae Jeung, & Zo, Hangjung. (2016). Rethinking the assessment of e-government implementation in developing countries from the perspective of the design–reality gap: Applications in the Indonesian e-procurement system. *Telecommunications Policy*, 40(7), 644–660. <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2016.03.002>
- Diah Astari, Leny, Dalatululum, Mualifatul, Kurniasih, Nia, Devi Indahsari, Novita, & Kurniasih, Yuni. (2020). Analisis Penerapan E-Procurement Sebagai Efisiensi Pemerintahan Kota Surabaya. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara (JMAN)*, Mei 2020, Vol. 4 No.(1), 66–76.
- Dinas Tenaga Kerja. (2014). BAB I. Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung Tahun 2014.
- Eridiana, Wahyu. (2016). Pengangguran Dan Setengah Menganggur Di Jawa Barat. *Jurnal Geografi Gea*, 6(1). <https://doi.org/10.17509/gea.v6i1.1732>
- Hakim, Rizky Fadillah Lukmanul. 2017. Pelaksanaan Bandung Integrated Manpower Management Application (Bimma) Dalam mempermudah Masyarakat Pencari Kerja Kota Bandung Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Bandung. Retrieved from <http://repistory.unpas.ac.id/27387/>
- Handayani, Fitria Andalus, & Saputra, Andri Pratama. (2012). CAPACITY BUILDING SEBAGAI STRATEGI DALAM RANGKA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN (KASUS PADA BADAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (BPTSP) DKI JAKARTA) Fitria. 32.
- Latif, Dini Verdania, Saadah, Saadah, & Arsalan, Syakieb. (2019). Evaluasi Penerapan E Government Kota Bandung ditinjau dari Transparansi dan Akuntabilitas. *Journal of Economics Development Issues*, 2(02), 24–31. <https://doi.org/10.33005/jedi.v2i02.33>
- Lia Muliawaty, Shofwan Hendryawan. (2020). PERANAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 45–57.
- Napitupulu, Darmawan. (2015). Kajian Faktor Sukses Implementasi E-Government, Studi Kasus: Pemerintah Kota Bogor. *Sisfo*, 05(03). <https://doi.org/10.24089/j.sisfo.2015.03.009>
- Nugraha, Joko Tri. (2018). E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32–42.
- Nugroho, Rossi Adi, & Purbokusumo, Yuyun. (2020). E-Government Readiness : Penilaian Kesiapan Aktor Utama Penerapan E-Government di Indonesia E- Government Readiness : Main Actor Readiness Assessment for E- Government Application in Indonesia. *Iptek-Kom*, 22(1), 1–17.
- Silalahi, Mesri. (n.d.). Pengaruh Pemanfaatan Website Kepuasan Masyarakat Kota Batam (Suatu Survei Pada Kec . Sagulung Batu Aji). 1, 109–128.
- Suherman, Diki. (2020). Penyelenggaraan E-Goverment di Kabupaten Bandung Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Publica: Jurnal Pemikiran*

Administrasi Negara, 12(2), 101–111. <https://doi.org/10.15575/jpan.v12i2.10300>



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).