

## Pengembangan Pelayanan Publik Melalui E-Government (Studi Pada Layanan Smartcity Kabupaten Situbondo)

Syahrul Ibad<sup>1\*</sup>, Yona Wahyu Lolita<sup>2</sup>

<sup>1</sup>)Program Studi, Hukum Universitas Ibrahimy, Indonesia

<sup>2</sup>)Program Studi Teknologi Informasi, Universitas Ibrahimy, Indonesia

### Abstract

*The development and study of e-government that was conducted by the Situbondo Regency through the Communication and Information Office of the Situbondo Regency with the material plan, preparedness of concepts, targets, strategies, roadmaps, and application integration, besides the need to unify understanding of e-government so that there is no understanding anymore which tends to vary. Another problem that also arises is the readiness of supporting infrastructure, control and maintenance of the running of e-government also needs to be planned and made a clear legal umbrella. This research focuses on the stages of e-government development in order to achieve good governance which contains 4 stages (1) presence; (2) search, download (3) transaction and (4) transformation. Found in the development of services through e-government through; provision of facilities for public access (infrastructure), formulation of policies, determining the vision and mission, preparation of priority scale or master plan, education and training of human resources, the existence of public service contracts through e-government, and socialization to the implementing bureaucracy and the community. Done through a shared understanding of e-government between SKPD and the community, so that the stages of development and implementation can provide solutions to the challenges and problems of e-government.*

**Keywords:** *development, public services, e-government.*

### Abstrak

Pengembangan dan pengkajian tentang *e-government* yang dilakukan oleh Kabupaten Situbondo melalui Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kabupaten Situbondo melalui materplan, kesiapan konsep, terget, strategi, roadmap, dan integrasi aplikasi, disamping itu perlunya menyatukan pemahaman tentang *e-government* sehingga tidak ada lagi pemahaman yang cenderung berbeda-beda. Permasalahan lain yang juga muncul adalah kesiapan infastruktur pendukung, kontrol dan perawatan berjalannya *e-government* juga perlu direncanakan dan dibuatkan payung hukum yang jelas. Penelitian ini memfokuskan pada tahapan pengembangan *e-government* demi tercapainya *good governance* yang memuat 4 tahapan 1) *presence*; 2) *search, download*; 3) *transaction*; dan (4) *transformation*. Ditemukan dalam pengembangan pelayanan melalui *e-government* melalui; penyediaan sarana akses publik (infrastruktur), perumusan kebijakan, menentukan visi dan misi, penyusunan skala prioritas atau masterplan, pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia, adanya kontrak pelayanan publik melalui *e-government*, dan sosialisasi kepada birokrasi pelaksana dan masyarakat. Dilakukan melalui pemahaman bersama terhadap *e-government* antar SKPD dan masyarakat, agar tahapan pengembangan dan implementasinya dapat memberikan solusi atas tantangan dan permasalahan *e-government*.

**Kata Kunci:** pengembangan, layanan publik, e-government.

---

\* [sinbad.sit@gmail.com](mailto:sinbad.sit@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Sebenarnya secara umum sasaran penyelenggaraan Negara adalah terciptanya tata pemerintahan yang baik, bersih, berwibawa, professional dan bertanggung jawab, yang tercermin dalam perilaku sosok birokrasi yang efektif efisien serta dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap seluruh masyarakat. Kemudian dalam rangka mencapai sasaran pembangunan, maka kebijakan penyelenggaraan antara lain diarahkan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan Negara yang salah satunya adalah melalui optimalisasi pengembangan dan pemanfaatan *e-government*, dan dokumen dan arsip Negara dalam mengatasi rendahnya kualitas layanan yang ada tanpa memperhatikan keseluruhan masyarakat Indonesia yang masih terbelakang dari teknologi informasi.

*E-government* menjadi topik populer setelah dihubungkan dengan otonomi daerah. Hampir setiap daerah mencoba mengimplementasikan dengan caranya masing-masing. Pada prinsipnya *e-government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi yang dapat membantu, meningkatkan, hubungan antara

pemerintah dan stakeholders lainnya, baik terhadap masyarakat, kalangan bisnis maupun sesama pemerintah, sehingga muncullah istilah-istilah kekinian seperti *Government to Government (G2G)*, *Government of Citizen (G2C)*, dan *Government to Business Enterprises (G2B)*.

Memang bukan suatu hal yang mudah untuk melakukan perubahan pada sektor pemerintahan, tidak seperti sektor bisnis yang dapat berubah dengan cepat menyesuaikan diri dengan dinamika internal maupun eksternal, sektor publik biasanya memiliki resistensi yang sangat kuat terhadap perubahan. Kondisi serupa juga dihadapi oleh Indonesia jika hendak melakukan penerapan *e-government* pada pemerintahan daerah. Tantangan yang akan dihadapi ini seyogyanya tidak dihindari, melainkan diidentifikasi lalu dicari jalan keluarnya.

Perubahan-perubahan yang terjadi dalam birokrasi pemerintah, baik karena kebutuhan internal birokrasi maupun karena desakan eksternal. Hal ini juga terjadi baik ditingkat lokal maupun global, apalagi pada saat interaksi antara kondisi lokal dan global tidak dapat dipisahkan, kondisi

global mempengaruhi situasi lokal, sementara kondisi lokal juga mempengaruhi pergaulan antar masyarakat dan antar pemerintah di tingkat global. Globalisasi telah membantuk perkembangan dunia melalui pertukaran ide, komoditas, pengetahuan bahkan teknologi (Sen, 2002). Situasi ini, dalam konteks organisasi pemerintahan tentu membawa beberapa perubahan dalam kehidupan dan struktur organisasi.

Perubahan lingkungan strategis dan kemajuan teknologi mendorong aparatur pemerintah untuk meningkatkan kinerja birokrasi serta perbaikan pelayanan menuju terwujudnya pemerintah yang baik (*good government*). Namun, situasi itu harus didukung oleh kecepatan arus data dan informasi antar instansi agar terjadi keterpaduan sistem antara pemerintah dan pihak pengguna lainnya (Wardiana, 2002). Lalu timbul pertanyaan apakah perubahan dari pelayanan secara tatap muka menjadi pelayanan berbasis sistem yang dapat dipertahankan dan diterapkan.

Sebagai suatu interaksi yang baru pemerintah dan masyarakat serta para pemilik kepentingan (*stakeholders*), implementasi *e-government* menyertakan

penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yaitu komputer, internet (jaringan nirkabel), dan jaringan seluler untuk memperbaiki mutu pelayanan selama ini (Mariana, 2016). Namun, perubahan manajemen pelayanan itu bukan tanpa masalah sebab pengguna teknologi informasi dan komunikasi belum merata di semua lapisan masyarakat Indonesia. (Rusdiah, 2016) menyebutkan bahwa masih rendahnya penetralisi sarana dan prasarana telekomunikasi membuat jurang digital diantara masyarakat makin lebar.

Sebagaimana dijelaskan bahwa prasarana *e-government* (Rencana Pitalebar Indonesia (Indonesia Broadband Plan) 2014-2019: Konektivitas, Inovasi, Transformasi, 2014) saat ini masih terbatas. Ketersediaan jaringan tulang punggung serat optic pada tahun 2012 baru menjangkau 346 kabupaten/kota atau sekitar 69,6% dari total kabupaten/kota di Indonesia. Jaringan tulang punggung tersebut menjangkau sebagian besar wilayah barat Indonesia. Dari total 118 kabupaten/kota yang terdapat di Koridor Ekonomi Jawa, 117 kabupaten/kota (99,2%) sudah dijangkau jaringan tulang punggung serat

optik nasional. Adapun ketersediaan jaringan tulang punggung serat optik di Koridor Ekonomi Sumatera menjangkau 109 dari 151 kabupaten/kota (72,2%). Sebaliknya, Koridor Ekonomi Maluku-Papua belum dijangkau oleh tulang punggung serat optik. Kondisi tersebut tentu akan mempengaruhi upaya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang tengah dikembangkan untuk pelayanan publik, karena sekalipun telah dikembangkan berbagai kerjasama dengan pihak swasta jangkauan layanan pengguna teknologi informasi dan komunikasi akan senantiasa bergantung pada tingkat pemahaman teknologi informasi dan komunikasi masyarakat (*e-literacy*), termasuk kemampuan dan keahlian para birokrasi pelaksana pelayanan yang ada (Abramson, 2003).

Memang banyak kendala yang harus dihadapi pemerintah daerah yang akan mengembangkan proses *online* dan otomatisasi pelayanan publik, termasuk masih fakumnya regulasi tentang keamanan (*security*) dan hukum cyber (*cyberlaw*), serta regulasi keterbukaan (*disclosure*) informasi *online*, tentu saja hal itu memunculkan pertanyaan mengapa bisa pemerintah

Kabupaten Situbondo akan mengembangkan pelayanan publik melalui *e-government* ditengan belum terpenuhinya infrastruktur pengembangan *e-government*. Melalui Studi Kelayakan dan Kajian Roadmap *e-government* Kabupaten Situbondo 2016, instruksi Presiden No. 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government*; keputusan Gubernur Jawa Timur nomor 36 tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Sistem Informasi dan Telematika Provinsi Jawa Timur; Peraturan Bupati Situbondo Nomor 4 tahun 2012 tentang Penggunaan Perangkat Lunak Legal dan Pemanfaatan Open Source Software (OSS) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Situbondo. Kabupaten Situbondo memberanikan untuk melakukan pengembangan dalam pelayanan berbasis *e-government*, keberanian daerah ini harus juga mengukur sumberdaya manusia yang dimiliki, budaya masyarakat dalam penggunaan layanan Publik secara *online*, dan infrastruktur yang dimiliki.

Pada aspek *intangibile* keberanian pejabat pemerintah daerah untuk masuk keera penggunaan teknologi informasi dan

menyelesaikan resistensi terhadap program digitalisasi sudah cukup baik. Akan tetapi, apakah benar masyarakat membutuhkan, apakah infrastruktur layanan *e-government* mendukung mengingat Kabupaten Situbondo merupakan daerah tertinggal Dalam Peraturan Presiden (perpres) Nomor 131 tahun 2015 tentang Penetapan Daerah Tertinggal Tahun 2015-2019 disebutkan, daerah tertinggal yakni daerah kabupaten yang wilayah serta masyarakatnya kurang berkembang dibandingkan dengan daerah lain dalam skala nasional. Suatu daerah ditetapkan sebagai daerah tertinggal berdasarkan kriteria: Perekonomian masyarakat, Sumber daya manusia, Sarana dan prasarana, Kemampuan keuangan daerah, Aksesibilitas, dan Karakteristik daerah.

Kriteria ketertinggalan daerah menunjukkan bahwa infrastuktur dalam pengembangan *e-government* belum memadai, dan mempunyai tantangan besar dalam mengembangkan pelayanan publik melalui *e-government*. Untuk itu pemerintah daerah harus siap secara fisik akan menghadapi tantangan berikutnya yang bersifat *intangibile*. Tantangan ini mencakup aspek ketersediaan finansial,

teknologi komputer, dan tersedianya sumber daya manusia yang memadai untuk mengoperasikannya. Sebenarnya tantangan finansial dapat dipenuhi dengan mudah jika ada kemauan politik dari para pejabat di daerah, namun karena Indonesia mengalami krisis ekonomi selama bertahun-tahun maka tantangan ini dapat menjadi ganjalan yang serius.

Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan Herman Suryatman dalam Kompas.com (06/09/2016) menjelaskan, ada beberapa kendala terkait penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*) diberbagai instansi pemerintahan. *Pertama*, Kendala dalam penerapan *e-government* karena terbatasnya regulasi sebagai payung hukum yang saat ini belum ada regulasi yang benar-benar menjelaskan secara rinci mengenai mekanisme penerapan *e-government*. Perlu adanya kebijakan *e-government* terpadu yang disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing lembaga. *Kedua*, Penerapan *e-government* pada institusi pemerintahan tidak maksimal karena terbatasnya tenaga ahli yang kompeten di bidang teknik informatika. *Ketiga*, Belum terintegrasinya data antar instansi

pemerintahan juga menjadi kendala dalam penerapan *e-government*. Pada setiap instansi pemerintahan memiliki format yang berbeda sehingga penerapan *e-government* menjadi sulit. Data antar instansi belum terintegrasi, di mana setiap instansi memiliki program satu data dengan format berbeda. Keempat, Anggaran yang kurang memadai, tidak adanya standarisasi infrastruktur, serta minimnya tingkat keamanan informasi dalam penerapan *e-government* juga menjadi kendala. Sistem keamanan informasi saat ini belum optimal, sehingga sangat rawan diretas saat menerapkan *e-government*.

Pengembangan dan pengkajian tentang *e-government* yang dilakukan oleh Kabupaten Situbondo melalui Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kabupaten Situbondo melalui materplan, kesiapan konsep, terget, strategi, roadmap, dan integrasi aplikasi, disamping itu perlunya menyatukan pemahaman tentang *e-government* sehingga tidak ada lagi pemahaman yang cenderung berbeda-beda. Perbedaan itu dipengaruhi oleh budaya pegawai dan tingkat pendidikan dalam pemanfaatan dan pemahaman akan teknologi informasi, penggunaan sistem

jaringan, sistem manajemen, kelengkapan data, variasi sumberdaya manusia yang akan mengelola *e-government*, dan juga payung hukum dalam pengembangan dan penggunaannya.

Permasalahan lain yang juga muncul adalah kesiapan infastruktur pendukung, kontrol dan perawatan berjalannya *e-government* juga perlu direncanakan dan dibuatkan payung hukum yang jelas, karena teknologi informasi tidak menutup kemungkinan dalam ada kejahatan-kejahatan dalam teknologi informasi itu sendiri seperti penyerangan web sehingga layanan publik lumpuh atau tidak bisa. Jika demikian perlu kiranya mengetahui pelaksanaan pengembangan pelayanan publik melalui *e-government* yang dilakukan pemerintah Kabupaten Situbondo baik meliputi keberhasilan pengembangan sistem dan pelaksanaannya, kekurangan maupun kelemahannya bisa bersama-sama diteliti dan ditelusuri sehingga dapat diberikan rekomendasi ulang yang hasilnya dapat dijadikan rujukan bagi pengelolaan dan pengembangan *e-government* khususnya di Kabupaten Situbondo maupun di daerah lain yang hendak mengadopsi layanan tersebut.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dimaksudkan mencoba mengarahkan untuk merancang ulang paradigma dan pendekatan pengembangan pelayanan publik dengan menggunakan teknologi informasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang ada di daerah, khususnya mengkonstruksi dan merekonstruksi apakah secara nyata pelayanan berbasis sistem (*system level bureaucracies*) bisa diterapkan dalam birokrasi pelayanan. Jika diterapkan dan dikembangkan melalui sistem pelayanan publik *e-government*, kira-kira konstruksi dan rekonstruksi apa saja yang dapat digunakan dalam pengembangan sistem tersebut untuk pelayanan publik, yang secara faktual sekalipun.

Penelitian ini memfokuskan pada teori pelayanan publik melalui tahapan pengembangan *e-government* demi tercapainya *good governance*. Dalam tatap pengembangan *e-government* memuat 4 tahapan Gartner group (Supangkat, 2006) mengembangkan model empat tahap evolusi *e-government*. meliputi (1) *presence*; (2) *search, download* (3) *transaction* dan (4) *transformation*.

Seiring dengan pengembangan layanan publik melalui *e-government* dan permasalahannya. Hal menarik untuk kita teliti, karena di daerah-daerah sudah berlomba-lomba mengembangkan layanan tersebut dan tidak banyak yang berhasil dalam pengembangan layanan tersebut. Mengingat pengembangan layanan publik melalui *e-government* tentunya menelan biaya investasi tidak sedikit, sehingga pengembangan layanan tersebut harus benar-benar dipikirkan secara matang agar tujuan *e-government* tercapai dengan melihat infrastruktur yang ada, sumberdaya manusia dalam pengembangannya.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut menurut (Miles, M., Huberman, 2014) mendefinisikan penelitian deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang luas. Fokus dari penelitian ini adalah pengembangan layanan publik melalui *e-government* dalam mewujudkan *good governance*

penelitian ini dilakukan di Kabupaten Situbondo dengan menggunakan pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, angket, dan dokumentasi. Sedangkan, analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan mengikuti langkah-langkah kondensasi data (Data Condensation), penyajian data (Data Display), dan penarikan kesimpulan (Conclusion Drawing/Verification) guna menjawab permasalahan penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Dasar Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik (*e-services*)

Disebagian daerah telah malukan pelayanan publik melalui *e-government* begitu juga dengan Kabupaten Situbondo Provinsi Jawa Timur yang masih mengembangkan layanan tersebut melalui Studi Kelayakan, Masterplan, dan Roadmap Implementasi yang telah dibuat dengan tujuan yang akan dicapai dalam pekerjaan ini adalah menentukan rambu-rambu pengembangan *e-government* yang mampu memberikan layanan dan informasi yang dibutuhkan sehingga dalam jangka panjang dapat:

1. Menjadikan peningkatan kualitas layanan publik melalui pemanfaatan teknologi IT dalam proses penyelenggaraan pemerintahan.
2. Terbentuknya pemerintahan dan birorasi yang transparan, bersih, dan mampu menjawab keinginan masyarakat secara efektif.
3. Perbaikan birokrasi, proses kerja pemerintahan, dan sistem manajemen.
4. Terwujudnya sistem informasi manajemen yang terpadu di lingkup Pemerintah Kabupaten Situbondo
5. Terciptanya koordinasi, integrasi, sinkronisasi dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian *e-government* serta terselenggaranya pemakaian sumberdaya secara efektif dan efisien.
6. Meningkatkan kinerja pemerintah Kab. Situbondo terutama dalam penyajian data kinerja yang valid dan akuntabel. (Studi Kelayakan dan Kajian *e-government* Kabupaten Situbondo, 2016).



Melalui Studi Kelayakan, Masterplan, dan Roadmap Implementasi *e-government* Kabupaten Situbondo 2016, instruksi Presiden No. 3 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government*; keputusan gubernur Jawa Timur Nomor 36 tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Sistem Informasi dan Telematika Provinsi Jawa Timur; Peraturan Bupati Situbondo Nomor 4 tahun 2012 tentang Penggunaan Perangkat Lunak Legal dan Pemanfaatan Open Source Software (OSS) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Situbondo. Kabupaten Situbondo memberanikan untuk melakukan pengembangan dalam pelayanan berbasis

*e-government*, keberanian daerah ini harus juga terukur agar pengembangan tidak salah arah.

Kebijakan menjadi ketentuan yang harus ditaati dan dilakukan hingga terselesaikannya pengembangan pelayanan publik yang sesuai dengan ketentuan kebijakan yang sudah ada, baik yang bersifat umum maupun teknis. Sehingga penyusunan masterplan *e-government* (Smart Society) Kab. Situbondo yang akan dilakukan harus selalu berkordinasi antar tiap SKPD dan *stakeholder* yang ada untuk menentukan arah pengembangan yang selaras. Untuk itu, dalam pemetaan dan penyusunan masterplan diperlukan beberapa strategi seperti berikut:



Gambar 1. Penyusunan Masterplan *E-Government* (Smart Society) Kab. Situbondo.

Proses penyusunan masterplan *e-government* (Smart Society) melalui pengumpulan data, pengelolaan data, proses analisis, perumusan strategi, dan penyusunan portofolio (*roadmap* 5 tahun). Lima proses tersebut membutuhkan sumbangsih dari seluruh *stakeholders* yang terlibat seperti SKPD-SKPD dan instansi swasta. Proses ini sangat krusial dimana *stakeholders* harus memberikan data-data yang akurat dan selalu berkoordinasi. Artinya jika data yang dikumpulkan tidak valid maka dokumen *masterplan* yang dihasilkan akan jauh dari harapan dan kenyataan. Untuk itu, hal yang berkaitan dengan data-data pengembangan pelayanan *e-government* menjadi tanggung jawab dari masing-masing SKPD agar bisa dan benar-benar diperhatikan kebenarannya.

### **Pengembangan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik (*e-services*)**

Konsep *e-government* dapat berkembang atas 3 (tiga) kecenderungan, sebagai berikut:

*Pertama*, masyarakat bebas memilih layanan dan darimana masyarakat ingin berhubungan dengan pemerintah untuk

melakukan berbagai transaksi yang diperlukan tanpa dibatasi selama 7 hari seminggu (*non-stop*) dan 24 jam;

*Kedua*, interaksi yang dilakukan masyarakat dapat dan boleh memilih berbagai kanal akses *multiple channels*, baik yang sifatnya online maupun datang langsung (*manual*), baik yang disediakan oleh pemerintah maupun yang disediakan pihak swasta dalam ikatan kerja sama antara pemerintah swasta; dan

*Ketiga*, pemerintah hanya berperan sebagai koordinator utama sehingga memungkinkan dalam berbagai hal yang diinginkan oleh masyarakat hingga terwujud, artinya pemerintah sebagai koordinator dalam layanan publik akan membuat sebuah suasana yang kondusif agar tercipta sebuah birokrasi penyelenggaraan pemerintahan seperti yang dicita-citakan oleh masyarakat dan pemerintah. (Indrajit, 2002).

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor 36 tahun 2003, dan Peraturan Bupati Situbondo Nomor 4 tahun 2012 menjadi penguat pengembangan layanan publik berbasis *e-government* sehingga dapat diberikan gambaran mengenai tahapan-

tahapan pengembangan dan penerapan *e-government* yang tergambar seperti dibawah ini:

TINGKAT 1 PERSIAPAN	TINGKAT 2 PEMATANGAN	TINGKAT 3 PEMANTAPAN	TINGKAT 4 PEMANFAATAN
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pembuatan situs informasi di setiap lembaga</li> <li>- Penyiapan SDM</li> <li>- Penyiapan sarana akses</li> <li>- Sosialisasi internal dan eksternal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pembuatan situs informasi interaktif</li> <li>- Pembuatan antar muka hubungan dengan lembaga lain</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pembuatan situs transaksi pelayanan publik</li> <li>- Pembuatan interoperabilitas aplikasi/data dengan lembaga lain</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pembuatan aplikasi untuk pelayanan G2G, G2B, dan G2C yang terintegrasi</li> </ul>

Gambar 2 Tahapan-Tahapan dan Pengembangan Layanan *e-government* Sesuai Inpres No. 3/2003

#### a. Tahap Persiapan

Tahap persiapan ditandai dengan *Political Will* dalam hal ini pengembangan pasti membutuhkan infrastruktur, suprastruktur, dan pendukung lainnya agar pengembangan berjalan kondusif sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat dan pemerintah seperti adanya undang-undang dan peraturan pemerintah agar ada payung hukum dan adanya lembaga-lembaga yang menangani pengembangan *e-government* baik pemerintah, swasta maupun pihak ketiga sebagai penanggung jawab utama pengembangan layanan publik melalui *e-government*. Undang-undang 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor

36 tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Sistem Informasi dan Telematika Provinsi Jawa Timur, Peraturan Bupati Situbondo Nomor 4 tahun 2012 tentang Penggunaan Perangkat Lunak Legal dan Pemanfaatan Open Source Software (OSS) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Situbondo, dan Peraturan Bupati Situbondo Nomor 36 Tahun 2015 tentang Pedoman Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Tahun 2016. Dalam hal ini ada kejelasan terkait infrastuktur dan suprastruktur terkait dengan pengembangan *e-government* diserahkan dan selalu berkoordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika. Dalam peraturan daerah tersebut diskominfo bertanggung jawab

terhadap informasi yang dikelolanya dan menyediakan aplikasi layanan publik dalam lingkungan Pemerintahan Kabupaten Situbondo, sehingga dasar hukum tersebut dijadikan ketetapan teknis dalam penyusunan Studi Kelayakan, Masterplan, dan Roadmap Implementasi.

Dalam pandangan (F. Rozy, 2005) tidak semua kalangan birokrasi berhasil menjalani fase persiapan dengan baik karena masih sering ditemukan adanya ego sektoral antar lembaga yang membuat organisasi berjalan sendiri-sendiri, egoisme sektoral sangat tidak kondusif untuk menerapkan *e-government* yang memerlukan koordinasi dan integrasi informasi serta data dalam pelayanan kepada publik (Yong, 2005) (F. dan A. Z. Rozy, 2005). Oleh karena itu (Indrajit, 2005) menyarankan adanya perencanaan yang matang, berupa pengembangan *roadmap* yang di tuangkan kedalam sebuah *masterplan* yang memuat arsitektur sistem, bagaimana tahap pembangunannya, dan menyusun skala prioritas atau pemetaan target jangka pendek, jangka menengah serta jangka panjang pengembangan pelayanan publik melalui *e-government*.

Situbondo pada tahap persiapan ini ditandai dengan adanya aktifitas sebagai berikut: *pertama*, penyediaan sarana akses publik (infrastruktur), *kedua*, perumusan kebijakan, *ketiga*, menentukan visi dan misi pengembangan pelayanan publik *e-government*, *keempat*, penyusunan skala prioritas pembangunan *e-government* atau masterplan, *kelima*, pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia serta, *keenam*, adanya kontrak pelayanan publik melalui *e-government*, *ketujuh*, sosialisasi kepada birokrasi pelaksana dan masyarakat agar mereka sadar akan pentingnya pelayanan melalui *e-government*.

Dalam hal ini secara garis besar pokok-pokok pemahaman terhadap *e-government* harus sama-sama memahami tiap SKPD dan masyarakat terhadap pengertian konseptual, peran dan manfaat, tahapan implementasi, dan tantangan *e-government*. Keempat poin tersebut akan menjadi panduan penting bagi pengembangan *e-government (Smart Society)* Kab. Situbondo. Poin-poin tersebut akan menjadi pijakan awal dalam pengumpulan data dari seluruh *stakeholders* yang terlibat serta menjadi bahan pertimbangan dalam penyusunan alternatif pengembangan

*e-government* Kab. Situbondo. Dengan memahami tahapan serta tantangan penerapan *e-government* yang umumnya terjadi maka diharapkan persiapan yang dihasilkan nantinya dapat menyajikan tahapan yang paling *smooth* dalam mencapai keberhasilan implementasi *e-government* di Kab. Situbondo dan mampu memberikan solusi atas tantangan yang akan muncul pada saat diterapkan.

#### **b. Tahap Pematangan**

Di tahap ini yang terjadi adalah komunikasi satu arah, di mana pemerintah mempublikasikan berbagai macam data-data dan informasi yang dimilikinya sehingga masyarakat atau pihak-pihak lain yang berkepentingan dapat mengakses secara langsung dan bebas melalui online. Media yang digunakan berupa komputer atau handphone melalui medium internet, di mana saja dan kapan saja melalui situs (*website*) kabupaten Situbondo, dinas, badan, desa, dan lain-lain yang mana sudah terintegrasi. Sehingga masyarakat atau *stakeholders* dapat melakukan *browsing* terhadap data, transaksi, dan informasi yang dibutuhkannya.

Permasalahan besar yang harus ditangani dalam tahapan ini adalah masalah

terkait dengan perorganisasian, konsepsi pengaturan, dan budaya organisasi (Yustianto, 2006). Ketiga masalah itu pada dasarnya sangat berkaitan dengan kebutuhan akan adanya dukungan sumber daya manusia yang sekaligus berkualitas dalam aparaturnya pemerintah. Untuk itu, perlu dilakukan langkah penyiapan SDM yang akan didukung inisiatif *e-government* yang dicanangkan oleh pimpinan daerah. (Indrajit, 2002) menyatakan bahwa pengembangan *e-government* akan selalu berkaitan dengan permasalahan kebijakan (*support*), kemampuan mengelola (*capacity*) dan prioritas jenis aplikasi (*value*). Dukungan kebijakan pemerintah sangat penting sebagai kunci sukses dalam menerapkan pelayanan publik melalui *e-government*.

Dalam hal ini Pemerintah Kabupaten Situbondo melalui Dinas Kominfo melakukan sosialisasi konsep dalam pengembangan *e-government* dilakukan dengan konsisten dan menyeluruh kepada seluruh lapisan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum adalah hal yang penting dan harus dilakukan untuk menunjang pengembangan penerapan *e-government*. Pemerintah Kabupaten Situbondo

sendiri telah melakukan sosialisasi dan koordinasi antara lembaga-lembaga pemerintahan hingga ke lembaga pemerintahan desa agar semua layanan bisa dilakukan dengan *e-government* dan terintegrasi dalam satu *website* resmi pemerintah Kabupaten Situbondo. Sosialisasi keberadaan pengembangan layanan *e-government* juga dilakukan melalui himbauan dan arahan kepada lembaga-lembaga pemerintah. Akan tetapi, dijumpai sosialisasi yang dilakukan dan dilaksanakan untuk mempertemukan masyarakat dengan pemerintah maupun dengan pihak swasta masih jauh belum optimal, hal ini terlihat dari masyarakat masih belum antusias menggunakan dan memahami layanan *e-government*.

Tahap pematangan ini dilakukan dengan adanya: keberagaman konten *website* dan dikembangkannya *linkage* yang menghubungkan situs pemerintah (integrasi), peningkatan kualitas koordinasi antar instansi yang ada, penyusunan sistem dan jaringan informasi, peningkatan pelayanan *back-office* dan *front-office*, serta pengembangan kepemimpinan untuk memastikan bejalannya pelayanan publik melalui *e-government*.

### c. Tahap Pematangan

Sebagai usaha yang sudah dilakukan dalam pengembangan *e-government* sebelumnya, baik konsep atau pembuatan sistem perencanaan yang mengandalkan teknologi informasi dan komunikasi, perlu dimanfaatkan seoptimal mungkin. Walaupun untuk itu dibutuhkan penelaahan yang seksama atau tetap konsisten dengan pendekatan baru yang digunakan. Menurut (Rusli, 2004) perlu adanya peningkatan koordinasi (perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan) diantaranya unit-unit kerja, pemakaian bersama informasi dan sumber daya teknologi informasi, sistem antar instansi yang *interoperable* dan aman, dan pemanfaatan informasi sebagai komoditas peningkatan pendapatan pemerintah.

Pada tahap ini penerapan *e-government* di kabupaten Situbondo yang mencakup perencanaan jangka panjang dan jangka menengah pengembangan *e-government*. Pengembangan yang dilakukan adalah memfokuskan pada pembuatan layanan dan pengintegrasian diseluruh lembaga pemerintah Kabupaten Situbondo dalam satu *website* sehingga berbagai data, informasi, dan layanan publik, dapat terkoordinasi dalam satu server melalui

Dinas Komunikasi dan Informatika. Pengembangan ini dilakukan bertahap yang selanjutnya dilakukan pembangunan sarana prasarana di gedung Dinas Komunikasi dan Informatika. Pemerintah kabupaten Situbondo berencana akan membangun fasilitas untuk menunjang pelaksanaan *e-government* dengan bertahap hingga ke arah *smartcity*.

Hal yang tidak kalah pentingnya juga dilakukan mengenai ketersediaan sumber daya finansial untuk menunjang pelaksanaan berbagai inisiatif *e-government*. Sumberdaya finansial dalam pengembangan *e-government* di kabupaten Situbondo yang berasal dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) yang dianggarkan di tiap-tiap SKPD, instansi pemerintah dan swasta. Untuk manajemen anggaran maka semua pengadaan di bebaskan pada lembaga-lembaga pemerintah karena yang mengetahui kebutuhan adalah SKPD itu sendiri, sehingga untuk mendukung dan mempermudah terkait dengan Anggaran di dalam pengadaan infrastruktur saat ini maka anggaran pengadaan dan pengembangan di berikan kewenangan kepada SKPD, ka-

rena kebutuhan tiap-tiap SKPD di kabupaten Situbondo tidak akan sama, seperti contoh ada lembaga yang telah memiliki layanan dan web sehingga anggarannya akan disetujui menurut kebutuhan mengintegrasikan kedalam web kabupaten.

Setelah ketersediaan sumberdaya finansial diteruskan beberapa infrastruktur teknologi informasi yang memadai untuk menunjang pengembangan layanan publik. Infrastruktur teknologi informasi merupakan salah satu keberhasilan *e-government* di suatu daerah. Sarana prasarana penunjang yang dibutuhkan seperti computer, internet, server, dan data center. Yang terakhir adalah SDM (Sumber Daya Manusia) kecukupan ketersediaan SDM yang memiliki keahlian dan kompetensi yang dibutuhkan dalam suatu penerapan *e-government* merupakan hal yang krusial dan harus dipenuhi dalam rangka mencapai kesuksesan penerapan *e-government* pada suatu daerah. Lembaga-lembaga pemerintah, SKPD, dan swasta di kabupaten Situbondo kekurangan tenaga staf yang ahli di bidang TIK.

Sehingga tahap ini dimulai dengan adanya pilot project *e-government*,



pengembangan infrastruktur ICT, penerapan proses dan standart, alokasi budget dan management *e-leadership* (Sin, 2010). Menurut (Indrajit, 2005), dalam mulai dibangun sistem *e-government* dan dilakukan perubahan tata kerja dan perilaku administrasi pemerintahan. Dapat dipahami bahwa tahap pematapan ditandai dengan adanya (1) upaan menciptakan komunikasi antar pemerintah dan masyarakat, (2) memulai pertukaran value antar pemerintah (interoperabilitas), (3) mengembakan project e-government, (4) mengembangkan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, (5) menerapkan proses dan standart pelayana publik melalui *e-government*, (6) menata kembali alokasi anggaran dan proses manajemen, serta mengembangkan *e-leadership*.

#### **d. Tahap Pemanfaatan**

Pada tahapan ini masyarakat juga dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pemerintah secara online seperti pengisian formulir pendudukan, aktivitas bisnis, dan survey. Setiap instansi yang ada memanfaatkan website yang mereka miliki untuk mendapatkan informasi atau data yang diperlukan masyarakat.

Selain itu, beberapa transaksi sederhana sudah dapat dilakukan, sehingga masyarakat tidak perlu datang ke tempat hanya untuk membayar hal yang rutin dan tidak terlalu besar, seperti retribusi kebersihan, listrik, air dan pelayanan lainnya.

Untuk mewujudkan semua tahapan ini kabupaten Situbondo mempersiapkan perangkat pendukung di setiap SKPD, membangun database yang aman dan cepat untuk diakses, mempersiapkan pelaksanaannya dengan baik dan menyiapkan pemeliharaan yang berkelanjutan. Selain itu, ditetapkannya kebijakan pemerintah daerah yang mengarah ke pengguna teknologi dengan cepat, murah dan aman. Hal yang terpenting dalam tahap ini adalah adanya sinergi berkesinambungan antar berbagai *stakeholders* yang ikut dan ada dalam pengembangan pelayanan publik melalui *e-government* (Indrajit, 2005). Sehingga ada dua manfaat yang diperoleh dari pengembangan layanan *e-government* yaitu:

*Pertama*, Manfaat bagi pemerintah manfaat yang diperoleh pemerintah setelah diterapkannya *e-government* dengan



adanya *website* resmi kabupaten Situbondo antara lain meningkatkan transparansi pemerintah, baik data, informasi maupun transaksi sehingga dapat meningkatkan layanan publik kepada masyarakat dengan publikasi dan layanan melalui *website* dari pemerintah (dapat mempublikasikan berita maupun laporan-laporan keuangan dengan lebih cepat, lebih murah dan jangkauan yang luas). Dapat kita bandingkan dahulu sebelum adanya *website* terintegrasi dan layanan publik pemerintah, semua layanan publik, informasi dan transaksi dilakukan dengan manual yakni harus datang langsung ke lembaga-lembaga pemerintahan hingga membutuhkan waktu yang cukup lama.

*Kedua*, Manfaat bagi masyarakat yang diperoleh langsung oleh masyarakat setelah diimplementasikannya *e-government* melalui *website* resmi yang terintegrasi adalah memudahkan masyarakat dalam mencari segala informasi yang ada dan mendapatkan layanan yang berhubungan dengan berbagai macam informasi dan layanan publik. Melalui layanan *e-government* masyarakat dapat memperoleh layanan dan informasi secara lebih cepat dan lebih murah. Masyarakat dapat

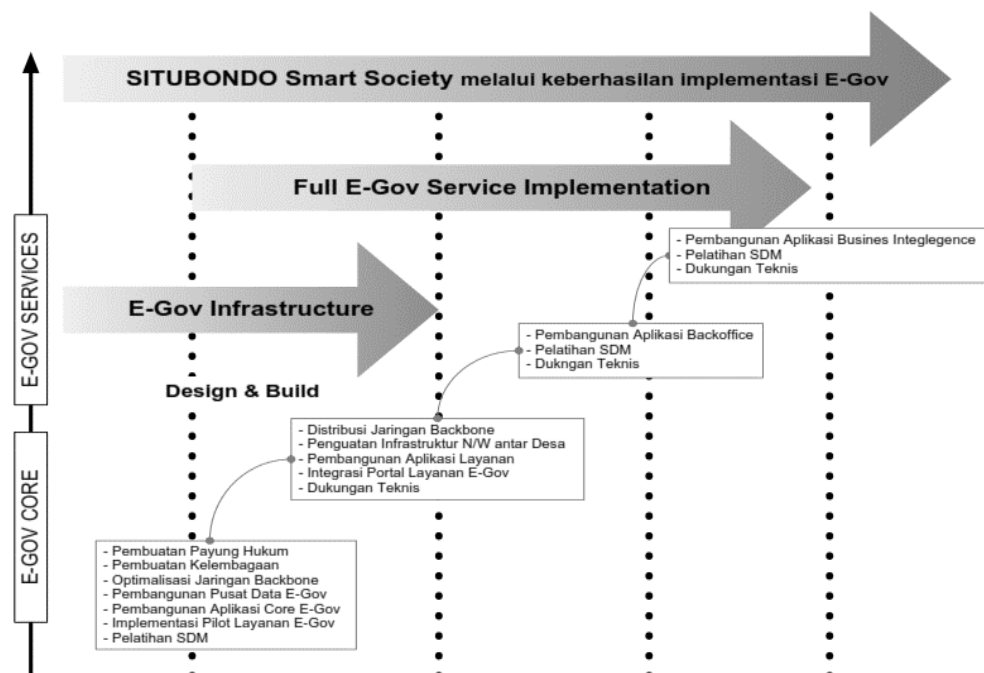
mengakses informasi dan layanan publik tujuh hari dan 24 jam secara online tanpa harus repot dan datang langsung ke lembaga-lembaga pemerintahan terkait.

Pelayanan publik menggunakan atau berbasis *e-government* sudah diatur dalam sebuah Peraturan Bupati Situbondo Nomor 4 tahun 2012 tentang Penggunaan Perangkat Lunak Legal dan Pemanfaatan Open Source Software (OSS) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Situbondo, dan Peraturan Bupati Situbondo Nomor 36 Tahun 2015 tentang Pedoman Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Tahun 2016 sehingga, pelayanan public yang terintegrasi dalam satu *website* merupakan tugas pokok dan fungsi masing-masing SKPD dan lembaga yang ada di lingkungan Pemerintah Kabupaten Situbondo. Oleh karena itu, perlu menjadi pemikiran dan analisa bersama apa yang telah dipikirkan dan dikatakan oleh (Bovens, 2002), bahwa pemerintah harus saling bekerja sama untuk menafsirkan dan mengimplementasikan seluruh sistem dan cara pelayanan publik guna memberikan manfaat kepada masyarakatnya. Kolaborasi berbagai pelayanan yang

didesain sejak awal untuk memberikan pelayanan secara *online*, yang pada gilirannya diharapkan akan memberikan pelayanan yang lebih efisien baik dipandang dari segi birokrasi pelayanan maupun masyarakat pengguna.

Berdasarkan data yang diperoleh bahwa masih ada beberapa yang belum memiliki *website* seperti Desa yang terpencil, akan tetapi melalui Disnas Kominfo berencana akan membuat dan membangun *website* tiap-tiap lembaga dan SKPD pemerintahan hingga pada tahun 2020 sudah memiliki semua. Sementara itu, berdasarkan hasil penelusuran atas

*website* yang ada pada SKPD, nampaknya pengembangan *e-government* pada tiap-tiap SKPD tersebut masih dalam tahapan *web* sampai dan masih ada yang belum ketahap transaksi dan transformasi. *Website* pada bagian ini dikelola oleh SKPD-SKPD masing-masing karena sudah yang mengetahui layanan publik dan kebutuhannya adalah SKPD itu sendiri, sehingga implementasi *e-government* dapat berjalan secara efektif seperti gambar dibawah ini:



Gambar 3 Roadmap Implementasi *E-government*

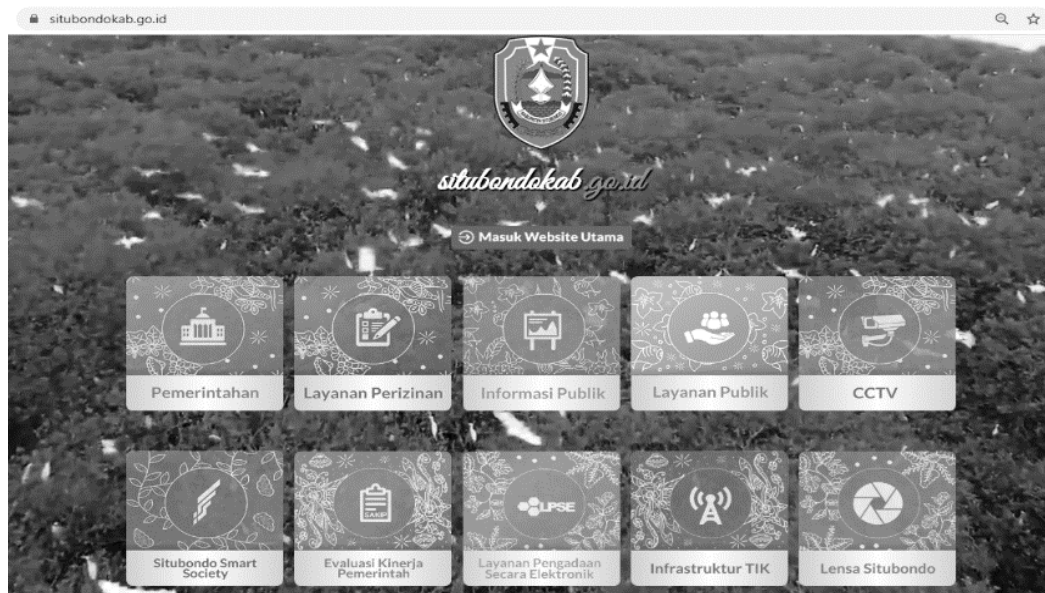
Dilihat dari dimensi waktu pelayanan, diperbandingkan dengan tahapan pengembangan layanan yang ada, bisa dikatakan bahwa proses adopsi dalam pelayanan publik dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi membutuhkan waktu yang berbeda. Namun secara keseluruhan membutuhkan waktu kurang dari sepuluh tahun. Padahal dalam kasus yang diamati (Bovens, 2002), perubahan dari *street-level* menuju *screen-level (e-services)* atau pengadopsian teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik membutuhkan waktu tidak kurang dari sepuluh tahun. Salah satu indikator yang dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kesiapan sebuah pemerintahan Situbondo dalam transformasi pelayanan publik dari *street-level* ke *system-level (e-services)* adalah sejauh mana pemerintahan tersebut telah menyediakan dan mengembangkan infrastruktur *e-government* seperti jaringan internet, penyediaan SDM yang mampu mengelola *website*, pembangunan konektivitas untuk mengatasi kesenjangan digital dengan menyediakan akses publik terhadap perangkat teknologi informasi dan pelati-

han. Sementara itu, dari segi pembangunan konektivitas, nampaknya dari hasil penelusuran peneliti, pemerintah kabupaten Situbondo belum memiliki komitmen yang kuat untuk itu. Hal ini karena belum adanya semacam *Digital Community Centres* yang dapat diakses oleh publik untuk melakukan interaksi dengan pemerintah melalui alat elektronik dan masih banyaknya desa-desa yang belum memiliki website dan jaringan.

### **Keberhasilan dan Persepsi Masyarakat Pengembangan Pelayanan Publik**

Dari segi *website* resmi <https://situbondokab.go.id/> telah sesuai dengan apa yang ingin di capai sesuai dengan Masterplan, dan Roadmap Implementasi *e-government* Kabupaten Situbondo 2016, Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government; Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor 36 tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Sistem Informasi dan Telematika Provinsi Jawa Timur; Peraturan Bupati Situbondo Nomor 4 tahun 2012 tentang Penggunaan Perangkat Lunak Legal dan Pemanfaatan Open Source Software (OSS). *Website* telah terintegrasi antar SKPD dan badan

maupun instansi yang berada di Situbondo dan sudah pada tahap tingkat 3 pemanfaatan seperti gambar dibawah ini:



Gambar 4 Halaman website resmi <https://situbondokab.go.id/>

Berkaitan dengan pengembangan pelayanan publik melalui *e-goverment* tidak mengabaikan kualitas informasi. Sehingga website pelayanan kabupaten Situbondo terintegrasi dan telah memenuhi kualitas informasi yang menjadi ruh dari

informasi yang disampaikan kepada publik, apalagi bentuk pelayanan publik oleh pemerintah sangat berkaitan dengan pelayanan publik. Secara lebih lengkap, (O'Brien, 2003) membuat karakteristik kualitas informasi seperti yang terdapat di dalam tabel berikut ini:

**Tabel 1. Atribut Kualitas Informasi di Kabupaten Situbondo**

Dimensi Waktu	
<b>Tak Terbatas Waktu</b>	Informasi harus disediakan ketika diperlukan
<b>Terkini</b>	Informasi harus termutakhirkan saat disediakan
<b>Frekuensi</b>	Informasi harus disediakan sesering mungkin

<b>Periode Waktu</b>	Informasi dapat disediakan mengenai situasi yang lalu, terkini, dan waktu yang akan datang
Dimensi Isi	
<b>Akurasi</b>	Informasi harus bebas dari salah
<b>Relevansi</b>	Informasi harus terkait dengan kebutuhan publik khusus dan dalam waktu yang khusus pula
<b>Kelengkapan</b>	Semua informasi yang diperlukan harus disediakan
<b>Singkat</b>	Hanya informasi yang diperlukan yang harus disediakan
<b>Cakupan</b>	Informasi dapat memiliki cakupan luas tertentu, fokus internal atau eksternal
<b>Performa</b>	Performa informasi dapat dilacak dengan mengukur aktivitas yang terpenuhi, kemajuan yang ada, atau akumulasi sumber daya
Dimensi Bentuk	
<b>Kejelasan</b>	Informasi harus disediakan dalam bentuk yang mudah dimengerti
<b>Detail</b>	Informasi dapat disediakan secara lengkap atau dalam bentuk ringkas
<b>Urutan</b>	Informasi dapat disusun dalam urutan yang jelas/tertentu
<b>Tampilan</b>	Informasi dapat disajikan dalam bentuk narasi, angka, grafis, atau bentuk lain
<b>Media</b>	Informasi dapat disediakan dalam bentuk dokumen tercetak, tampilan video, atau media lain

Keberhasilan *e-government* melalui smartcity Kabupaten Situbondo mendapatkan presikat “Baik” dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik 2018 (SPBE) dengan indeks 3.48 dan pada tahun 2019 terpilih menjadi gerakan 25 smartcity nusantara. Hal ini menunjukkan bahwa Kabupaten Situbondo walaupun dengan kategori daerah tertinggal masih bisa melakukan pengembangan pelayanan publik melalui tahapan dan kemampuan yang dimilikinya dan pada tahun 2019 juga kabupaten Situbondo keluar dari kategori daerah tertinggal. Akan tetapi yang tujuan pengembangan pelayanan publik

bukan hanya prestasi mengenai angka dan nominasi, yang lebih penting adalah bagaimana sistem/ aplikasi yang sudah ada dapat meningkatkan efektifitas dan dialihkaskan oleh masyarakat.

Agar pembahasan lebih menarik maka perlu kiranya mengungkap persepsi masyarakat ketika pelayanan publik berbasis *e-government* dilaksanakan dan diimplementasikan, ditanyakan kepada masyarakat apakah mereka pernah bersentuhan dan menggunakan layanan publik *e-government*. Jawaban responden atas pertanyaan tersebut tersaji pada tabel berikut ini:

**Tabel 2. Tanggapan Masyarakat Terhadap Penggunaan Pelayanan Publik Berbasis *e-government***

No.	Pernah atau Tidak Pernah Menggunakan Pelayanan <i>e-government</i>	Jumlah Responden	Persentase %
1.	pernah	31	16%
2.	Tidak pernah	169	85%
<b>Total</b>		200	100%

sumber: data responden, 2020

Dari tabel di atas terlihat bahwa pada umumnya masyarakat Situbondo yang menjadi responden dalam penelitian ini belum pernah menggunakan pelayanan publik berbasis *e-government*, yaitu sebanyak 169 orang (85%) dan sedangkan 31 orang (16%) yang menyatakan pernah menggunakan pelayanan publik berbasis *e-government*. Tabel tersebut menunjukkan dan memberikan informasi bahwa pelayanan publik berbasis *e-government* di kabupaten Situbondo masih sangat jarang diimplementasikan dalam pelayanan publik.

Oleh karena itu memang perlu ada kemauan politik dari pihak pemerintah untuk mengembangkan pelayanan publik maupun mensosialisasikan agar aplikasi pelayanan publik berbasis *e-government* bisa dipakai sebagai alternatif efisiensi agar pelayanan lebih efektif dan efisien.

Selanjutnya untuk pertanyaan yang berkaitan dengan apakah masyarakat lebih senang menggunakan pelayanan publik berbasis *e-government* dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas (manual datang ke kantor) dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

**Tabel 3. Tanggapan Masyarakat Terkait Apakah Lebih Baik dan Senang Menggunakan Pelayanan Publik Berbasis *e-government* di Bandingkan Pelayanan Manual Datang Langsung Kekantor**

No.	Uraian	Jumlah Responden	Persentase %
1.	lebih baik pelayanan publik berbasis <i>e-government</i>	76	38%
2.	lebih baik dilayani petugas/ birokrat	96	48%
3.	Tidak ada pendapat	28	14%
<b>Total</b>		200	100%

Sumber: data responden, 2020

Tabel di atas menjelaskan dan menunjukkan bahwa sebanyak 28 orang (14%) dari responden menyatakan bahwa lebih baik dilayani petugas/ birokrat dibandingkan dengan pelayanan publik berbasis *e-government*, dan sebanyak 76 orang (38%) menyatakan lebih baik pelayanan publik berbasis *e-government*, sisa responden sebanyak 28 orang (14%) tidak memberikan pendapat tentang apakah lebih senang pelayanan publik berbasis *e-government* atau dilayani langsung oleh petugas/ birokrat. Dari hasil penelitian lebih jauh diperoleh informasi dan data bahwa kebanyakan masyarakat Situbondo lebih menyukai pelayanan publik berbasis *e-government* karena: 1) lebih efisien, 2) lebih aman, 3) lebih transparan dan tingkat keakuratan dan kepastiannya lebih tinggi dibandingkan dengan petugas. Sedangkan masyarakat Situbondo yang lebih menyukai pelayanan dengan kontak langsung ke kantor (manual) karena berbagai alasan diantaranya: 1) mudah berkomunikasi dengan petugas, 2) belum terbiasa dengan elektronik, 3) belum mengetahui adanya pelayanan publik berbasis *e-government*, 4) petugas/ birokrat mendatangi pelanggan,

dan 5) tidak memiliki telpn android maupun jaringan internet.

Adanya fenomena bahwa asyarakat merasa lebih baik dan nyaman dilayani oleh petugas/ birokrat dikarenakan dengan alasan *Pertama*, masih banyak warga belum pernah memperoleh layanan publik berbasis elektronik karena sulitnya jaringan wifi; *Kedua*, Belum ada sosialisasi ke masyarakat (sosialisasi dilakukan di tingkatan SKPD, lembaga, dan Instansi swasta); *Ketiga*; belum adanya tatacara penggunaan aplikasi yang ada di *website* resmi <https://situbondokab.go.id/>. Hal tersebut sesuai dengan gambaran yang terlihat pada tabel 3 diatas, masyarakat masih terbiasa dengan cara-cara tatapmuka dan belum terbiasa dengan pelayanan publik berbasis *e-government*, sehingga kowesioner/ masyarakat lebih cenderung mengatakan tidak baik. Padahal apabila masyarakat telah terbiasa dan mengenal pelayanan publik berbasis *e-government*, maka berbagai kemudahan dapat diperoleh antara lain terciptnya pelayanan yang efektif efisien, transparan, dan akuntabel. Kemudahan lainnya adalah masyarakat tidak perlu antri menunggu giliran apabila ingin mengurus sesuatu, dapat dilakukan



dimana saja dan tanpa mengenal waktu, sehingga dapat menghemat biaya dan waktu.

Dibalik fenomena yang telah dikemukakan di atas bahwa banyak warga yang lebih senang menggunakan pelayanan publik melalui kontak langsung dengan petugas, namun ada hal yang menarik dapat kita cermati yakni mayoritas responden yang menyatakan setuju apabila pelayanan publik berbasis *e-government*. Artinya ada keinginan dan kesadaran dari masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih transparan, lebih adil, dan lebih efisien, sekalipun mereka harus mulai belajar terhadap sesuatu yang baru yang boleh jadi harus mereka berkorban, misalnya harus memiliki perangkat elektronik untuk bisa mengakses informasi/ bertansaksi pelayanan, ataupun minimal harus belajar cara menggunakannya.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa pengembangan pelayanan publik melalui *e-government* Pemerintah Kabupaten Situbondo melakukan atas instruksi Presiden No.3 2003 tentang kebijakan dan

strategi nasional pengembangan *e-government*; Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor 36 tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Sistem Informasi dan Telematika Provinsi Jawa Timur; Peraturan Bupati Situbondo Nomor 4 tahun 2012 tentang Penggunaan Perangkat Lunak Legal dan Pemanfaatan Open Source Software (OSS) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Situbondo. Pengembangan dilakukan atas dasar Adanya kebijakan berupa intruksi presiden dan Perda yang secara khusus mengatur mengenai pengembangan *e-government*. Sehingga dilakukan tahapan-tahapan berupa: *Pertama*, tahap persiapan; *kedua*, tahap pematangan; *Ketiga* tahap pemanfaatan; *keempat*, tahap pemanfaatan. Dalam empat tahapan tersebut diatas yang dilakukan yang dilakukan pemerintah kabupaten Situbondo adalah menyediakan sarana akses publik (infrastruktur), perumusan kebijakan, menentukan visi dan misi pengembangan pelayanan publik *e-government*, penyusunan skala prioritas pembangunan *e-government* atau masterplan, pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia serta, adanya kontrak pelayanan publik melalui *e-government*, dan



yang terakhir adalah sosialisasi kepada birokrasi pelaksana dan masyarakat agar mereka sadar akan pentingnya pelayanan melalui *e-government*.

Secara garis besar pemahaman terhadap *e-government* harus sama antar tiap SKPD dan masyarakat terhadap pengertian konseptual, peran dan manfaat, tahapan implementasi, dan tantangan *e-government*. Poin-poin tersebut akan menjadi panduan penting bagi pengembangan *e-government (Smart Society)* Kab. Situbondo dan menjadi pijakan pengembangan. Dengan memahami tahapan serta tantangan penerapan *e-government* yang umumnya terjadi maka diharapkan pengembangan pelayanan publik melalui *e-government* dapat menyajikan tahapan yang paling *smooth* dalam mencapai keberhasilan implementasi *e-government* di Kab. Situbondo dan memberikan solusi atas tantangan yang akan muncul pada saat diterapkan.

Selanjutnya yang perlu dilakukan dalam pengembangan pelayanan publik melalui *e-government* yaitu: *Pertama*, Pemerintah perlu melakukan pendidikan

dan pelatihan sumber daya manusia serta, adanya kontrak pelayanan publik melalui *e-government*; *Kedua*, *e-government* dapat berhasil jika apabila ada keinginan dan permintaan yang kuat dari pemerintah dan masyarakat. Oleh sebab itu, pemerintah perlu terus berupaya menjadi ujung tombak pengorganisasian pengembangan dengan selalu mensosialisasikan manfaat yang dapat diperoleh dengan penerapan pelayanan publik berbasis *e-government*. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan dan permintaan masyarakat masih banyak yang belum mengetahui dan menggunakan pelayanan publik berbasis *e-government*. Perlunya kontak saran dan kritik hingga adanya arahan perbaikan/ service secara berkala *website* resmi <https://situbondokab.go.id/>; dan yang *Ketiga*, Perlunya pengalokasian dana dalam pengembangan fasilitas infrastruktur maupun suprastruktur jaringan internet sehingga semua SKPD dan instansi pemerintah maupun swasta memiliki pelayanan dan *website* yang terintegrasi.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Karya ilmiah tidak akan selesai tanpa ada pihak-pihak yang membantu langsung maupun tidak langsung. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada

1. Kemendikbud Dikti yang telah memberikan kepercayaan sehingga meloloskan hibah penelitian dosen pemula tahun anggaran 2020.
2. LPPM dan teman-teman dosen Universitas Ibrahimy yang secara kelembagaan membantu dalam administrasi penelitian dan sharing ilmu.
3. Kabupaten Situbondo Jatim dalam hal ini teman-teman Kominfo Situbondo yang telah membantu sumbangsih data dan ide.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abramson, M. A. (2003). *E-Government*. New York: Rowman & Littlefield Publisher.
- Bovens, M. A. S. Z. (2002). From Street-Level to System-Level Bureaucracies: How Informations and Communication Technology is Transforming Administrative Discretion and Constitutional Control. *Public Administration Review*, 62 (2), 174–184.
- Indrajit, R. E. (2002). *E-Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Indrajit, R. E. (2005). Kerangka konseptual Domain Kunci Keberhasilan Proyek Perencanaan dan Pengembangan Electronic Government. *Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 367–371. Bandung.
- Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor 36 tahun 2003* tentang Penyelenggaraan Sistem Informasi dan Telematika Provinsi Jawa Timur;
- Mariana, D. (2016). E-Government dan Otonomi Daerah. *Harian Umum Pikiran Rakyat*. Retrieved from <http://www.pikiranrakyat.com>
- Miles, M., Huberman, & S. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook (3rd ed.)*. usa: Sage Publication.
- O'Brien, J. A. (2003). *Introduction To Information System*, Irwin/McGraw-Hill. Irwin/McGraw-Hill.
- Peraturan Presiden (perpres) Nomor 131 tahun 2015* tentang Penetapan Daerah Tertinggal Tahun 2015-2019.
- Peraturan Bupati Situbondo Nomor 4 tahun 2012* tentang Penggunaan Perangkat Lunak Legal dan Pemanfaatan Open Source Software (OSS) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Situbondo.
- Rencana Pitalebar Indonesia (Indonesia Broadband Plan) 2014-2019: Konektivitas, Inovasi, Transformasi*. (2014).
- Rozy, F. (2005). Organisasi TI belum Sela Sekata. *Majalah E-Indonesia*, 1 edisi Se, 10–17.
- Rozy, F. dan A. Z. (2005). Dinas Kepndudukan Dan Catatan Sipil

- Kota Surabaya: Melayani Pembuatan KTP di Malam Hari. *Majalah E-Indonesia, Vol 1 edis(1–30)*.
- Rusdiah, R. (2016). *Lebarinya Jurang e-Government Jurnal Online e-Government*. Retrieved from <http://www.ebizzasia.com/0110-2003/egov0110.10.htm>
- Rusli, A. (Ed.). (2004). *Telematika Indonesia Kebijakan Dan Perkembangan Tim Koordinasi Telematika Indonesia*. Jakarta: Kementrian Komunikasi Dan Informasi Republic Indonesia.
- Sen, A. (2002). *Globalization: Past and Present. Lecture 1, Ishizaka Lectures. Tokyo. 18 Februar*.
- Sin, C. . (2010). In Search Of E-Government Excellence. *E-Government In Asia Enabling Public Services Innovation In The 21st Century Times Editions-Marshall Cavendish, 22–38*.
- Studi Kelayakan dan Roadmap e-Government*. 2016. Pemerintah Kabupaten Situbondo.
- Supangkat, S. H. (2006). Road Map (Pentahapan) Pembangunan E-Government. *Jurnal E-Indonesia, 1(1), 50–51*.
- Wardiana, W. (2002). *Perkembangan Teknologi Informasi di Indonesia. Dalam Seminar dan Pemeran Teknologi Informasi 2002*. Jakarta: Fakultas Teknik Universitas Komputer Indonesia (UNKOM) Jurusan Teknik Informatika.
- Yong, J. S. (2005). *E-Government In Asia: Enabling Public Services Innovation in the 21st Century*. Singapore: Times Editions-Marshall Cavendish.
- Yustianto, P. (2006). Manajemen Pembangunan Teknoogi Informasi: Transformasi Menuju e-Government. In S. H. . J. S. Y. R. Supangkat (Ed.), *Prosiding Konfrensi Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk Indonesia (pp. 67-72.)*. Bandung.