

# STUDI KOMPARASI LAYANAN *ONLINE* INDONESIA DALAM PENGEMBANGAN *E-GOVERNMENT* DENGAN NEGARA-NEGARA ASEAN LAINNYA

Igif G Prihanto

Pusat Pengkajian dan Informasi Kedirgantaraan  
Lembaga Penerbangan dan Antariksa Kedirgantaraan

## ABSTRACT

*This study used data online services of ASEAN countries in the development of e-Government based on the level of services emerging, enhanced, transactional, and networked which downloaded from the results of the survey United Nations e-Government Survey 2012. This study aims: (1) to determine the differences online services of ASEAN countries in the development of e-Government based on the level of services emerging, enhanced, transactional, and networked, and (2) to compare the Indonesian online services in the development of e-Government with the other countries in ASEAN. Analysis Method through the application of non-parametric statistics with Friedman test. The results are (1) there are differences in online services of ASEAN countries in the development of e-Government based on the level of services emerging, enhanced, transactional, and networked, (2) Indonesian online services is lagging from Singapore, Malaysia, Brunei Darussalam, and Thailand. But it surpasses from the Philippines, Vietnam, Lao People's Dem. Rep, Timor Leste, Cambodia, and; (3) Indonesia needs to accelerate the implementation of Presidential Instruction No. 3 of 2003 in order to catch up the lack by develop the official website, the provision of two-way transaction services, and development the portal and public service information on all ministries/agencies; and (4) Lapan support an indonesian online services to catch up with build a website Lapan, provides electronic transaction services, and establish an integrated and unified portal to ministries / agencies.*

**Key Words :** *E-Government, Online Service, Uji Friedmen, United Nations*

## ABSTRAK

Studi ini menggunakan data layanan *online* negara-negara ASEAN dalam pengembangan *e-Government* berdasarkan tingkat layanan *emerging, enhanced, transactional, dan networked* yang diambil dari hasil survei *United Nations e-Government Survey 2012*. Studi ini bertujuan untuk: (1) mengetahui perbedaan layanan *online* negara-negara ASEAN dalam pengembangan *e-Government* berdasarkan tingkat layanan *emerging, enhanced, transactional, dan networked*; dan (2) mengkomparasikan layanan *online* Indonesia dalam pengembangan *e-Government* dengan negara-negara ASEAN lainnya. Metode analisisnya melalui penerapan statistik non parametrik dengan uji Friedman. Hasil studi menunjukkan bahwa (1) terdapat perbedaan layanan *online* negara-negara ASEAN dalam pengembangan *e-Government* berdasarkan tingkat layanan *emerging, enhanced, transactional, dan networked*; (2) Layanan *online* Indonesia sangat tertinggal jauh dibanding Singapura, Malaysia, Brunai Darusalam, dan Thailand. Tetapi telah berada di atas Philipina, Vietnam, Lao People,s Dem. Rep, Timor Leste, Cambodia, dan Myamar;(3) Indonesia perlu mempercepat implementasi Inpres nomor 3 tahun 2003 dalam mengejar ketertinggalan melalui pembangunan *website* resmi, penyediaan layanan transaksi dua arah, dan pembangunan portal informasi dan layanan publik pada seluruh

kementerian/ lembaga pemerintah; dan (4) Lapan perlu mendukung layanan *online* Indonesia dalam mengejar ketertinggalan tersebut dengan cara membangun *website* Lapan, menyediakan layanan transaksi elektronik, dan membangun portal yang terintegrasi dan terpadu dengan kementerian/ lembaga terkait.

**Kata Kunci:** *E-Government*, layanan *online*, Uji Friedmen, PBB

## 1. PENDAHULUAN

Pemerintahan di seluruh dunia pada saat ini menghadapi "tekanan" dari berbagai pihak untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan partisipasi aktif dalam pemberian informasi bagi masyarakat serta dituntut untuk lebih efektif. Hal tersebut menyebabkan *e-Government* atau pemerintahan berbasis elektronik semakin berperan penting bagi semua pengambil keputusan.<sup>1</sup> Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (*ICT, Information Communication and Technology*) aktivitas kehidupan manusia dalam berbagai sektor tengah mengalami perubahan. Begitu juga pada sektor pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, perkembangan *ICT* telah melahirkan model pelayanan publik yang dilakukan melalui *e-Government*. Pelayanan pemerintah yang birokratis dan terkesan kaku dieliminir melalui pemanfaatan *e-Government* menjadi lebih fleksibel dan lebih berorientasi pada kepuasan pengguna. *E-Government* menawarkan pelayanan publik bisa diakses secara 24 jam, kapan pun, dan dari manapun pengguna berada. *E-Government* juga memungkinkan pelayanan publik tidak dilakukan secara *face-to-face* sehingga pelayanan menjadi lebih efisien.<sup>2</sup>

*E-Government* didefinisikan oleh Clay G. Wescott (Pejabat Senior Asian Development Bank) sebagai penggunaan *ICT* untuk mempromosikan pemerintahan yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudahan fasilitas layanan pemerintah serta memberikan akses informasi terhadap masyarakat umum, dan membuat pemerintahan lebih bertanggung jawab kepada masyarakat.<sup>3</sup> Definisi *e-Government* tersebut di setiap daerah/negara dan komunitas bisa beragam menurut pandangan masing-masing. New Zealand, mendefinisikan *e-Government* adalah sebuah cara bagi pemerintahan untuk menggunakan sebuah teknologi baru untuk melayani masyarakat dengan memberikan kemudahan akses untuk pemerintah dalam hal pelayanan dan informasi dan juga untuk menambah kualitas pelayanan serta memberikan peluang untuk berpartisipasi dalam proses dan institusi demokrasi.<sup>4</sup> Namun demikian, secara umum definisi *e-Government* dapat dipahami sebagai penyampaian layanan pemerintah secara otomatis. Menurut Wyld (2004), *e-Government* merupakan suatu pemrosesan secara elektronik yang digunakan oleh pemerintah untuk mengkomunikasikan, menyebarkan atau mengumpulkan informasi, sebagai fasilitas transaksi dan perijinan untuk suatu tujuan tertentu.<sup>5</sup>

Alshomrani (2012) mengemukakan bahwa Perserikatan Bangsa Bangsa (PBB) melalui *Departement of Economic and Social Affairs* (UNDESA) sejak tahun 2003 telah melakukan survei yang bertujuan mengkaji bagaimana 193 negara anggota PBB memanfaatkan teknologi modern *ICT* pada sektor publik dengan mengukur kemampuan dan kemauan negara dalam menerapkan konsep *e-Government* dan membuat laporan tentang *e-Government* seluruh negara di dunia. Survei yang diberi nama "*The United Nations e-Government Survey*", mengevaluasi aplikasi *ICT* oleh pemerintah, termasuk akses dan penyampaian layanan ke penduduk, interaksi dengan penduduk, serta

pemberdayaan penduduk lewat akses informasi. Pengukurannya didasarkan pada komponen layanan *online* (*Online Services Component*), komponen infrastruktur telekomunikasi (*Telecommunication Infrastructure Component*), dan komponen sumber daya manusia (*Human Capital Component*).<sup>6</sup>

Sehubungan dengan hal itu tersebut di atas, yang menjadi permasalahan pada studi ini adalah (1) apakah terdapat perbedaan layanan *online* negara-negara ASEAN dalam pengembangan *e-Government* berdasarkan tingkat layanan *emerging*, *enhanced*, *transactional*, dan *networked*; dan (2) bagaimana komparasi layanan *online* tersebut dengan layanan *online* negara-negara ASEAN lainnya. Studi ini bertujuan untuk: (1) mengetahui perbedaan layanan *online* negara-negara ASEAN dalam pengembangan *e-Government* berdasarkan tingkat layanan *emerging*, *enhanced*, *transactional*, dan *networked*; dan (2) mengkomparasikan layanan *online* Indonesia dalam pengembangan *e-Government* dengan layanan *online* negara-negara ASEAN lainnya. Berdasarkan pada permasalahan dan tujuan tersebut, maka hipotesis yang diajukan pada studi ini adalah terdapat perbedaan layanan *online* negara-negara ASEAN dalam pengembangan *e-Government* berdasarkan tingkat layanan *emerging*, *enhanced*, *transactional*, dan *networked*.

## 2. TINJAUAN LITERATUR

### 2.1 Pengertian *E-Government*

*E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah (seperti *Wide Area Network*, *Internet* dan *mobile computing*) yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis, dan pihak yang berkepentingan.<sup>7</sup> Dalam prakteknya, *e-Government* adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik yang lebih baik dan cara yang berorientasi pada pelayanan masyarakat.<sup>8</sup> Konsep *e-Government* ini adalah menciptakan interaksi yang ramah, nyaman, transparan dan murah antara pemerintah dan masyarakat (*G2C*, *Government to Citizens*), pemerintah dan perusahaan bisnis (*G2B*, *government to business enterprises*) dan hubungan antar pemerintah (*G2G*-*Government to Government*).<sup>9</sup>

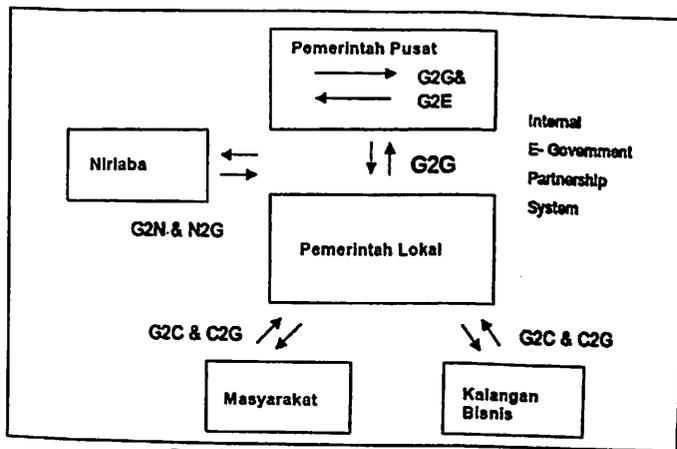
Fang (2002) berhasil mengidentifikasi delapan model *e-government* berdasarkan jenis interaksi antara *stakeholder* (tabel 2-1), yaitu: (1) *Government-to-Citizen* (G2C), (2) *Citizen-to-Government* (C2G), (3) *Government-to-Business* (G2B), (4) *Business -to-Government* (B2G), (5) *Government-to-Employee* (G2E), (6) *Government-to-Government* (G2G), (7) *Government-to-Nonprofit* (G2N), dan (8) *Nonprofit-to-Government* (N2G). Dengan demikian, *e-Government* dapat dikatakan memiliki dua tipe kemitraan, yaitu: kemitraan internal dan kemitraan eksternal (gambar 2-1). Kemitraan internal ialah kemitraan antara cabang-cabang pemerintahan (eksekutif, legislatif, dan yudikatif). Kemitraan eksternal merujuk kepada hubungan antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan bisnis.<sup>10</sup>

Tabel 2-1: Model *e-Government* Berdasarkan Jenis Interaksi Antar *Stakeholder*

Model <i>e-Government</i>	Interaksi antar <i>Stakeholder</i>
Pemerintah ke masyarakat (G2C)	Penyampaian layanan publik dan informasi satu arah oleh pemerintah ke masyarakat.
Masyarakat ke pemerintah (C2G)	Memungkinkan pertukaran informasi dan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah.

Pemerintah ke bisnis (G2B)	Terdiri dari transaksi-transaksi elektronik dimana pemerintah menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan bagi kalangan bisnis untuk bertransaksi dengan pemerintah. Contoh, sistem <i>e-procurement</i> .
Bisnis ke pemerintah (B2G)	Mengarah kepada pemasaran produk dan jasa ke pemerintah untuk membantu pemerintah menjadi lebih efisien melalui misalnya, peningkatan proses bisnis dan manajemen data elektronik. Sistem <i>e-procurement</i> adalah contoh aplikasi yang memfasilitasi baik interaksi G2B maupun B2G.
Pemerintah ke pegawai (G2E)	Terdiri dari inisiatif-inisiatif yang memfasilitasi manajemen pelayanan dan komunikasi internal dengan pegawai pemerintahan. Contohnya, sistem manajemen SDM <i>online</i> .
Pemerintah ke pemerintah (G2G)	Memungkinkan komunikasi dan pertukaran informasi <i>online</i> antar departemen atau lembaga pemerintahan melalui basisdata terintegrasi.
Pemerintah ke organisasi nirlaba (G2N)	Pemerintah menyediakan informasi bagi organisasi nirlaba, partai politik, atau organisasi sosial.
Organisasi nirlaba ke pemerintah (N2G)	Memungkinkan pertukaran informasi dan komunikasi antara pemerintah dan organisasi nirlaba, partai politik dan organisasi sosial.

Sumber: Zhiyuan Fang (2002)



Sumber: Zhiyuan Fang, 2002

Gambar 2-1: Sistem Kemitraan e-Government

Dengan demikian *e-Government* tidak hanya berbicara tentang mereformasi proses kerja baik antara institusi-institusi pemerintah saja, melainkan juga berbicara tentang peningkatan layanan dan kolaborasi antara pemerintah dengan rakyatnya (*citizen*), komunitas bisnis dan profesional dan organisasi non profit maupun non pemerintahan, seperti: asosiasi, serikat dagang, serikat pekerja, partai politik dan kelompok publik interest yang ada. Untuk mewujudkan hal tersebut maka yang paling mungkin dilakukan adalah dengan menciptakan suatu konsep semacam *one stop shop* yang lebih tepat diberi nama *one stop government*. Konsep ini menggunakan *world wide web portal* untuk meningkatkan penyampaian layanan publik dari pemerintah ke warganya.<sup>11</sup>

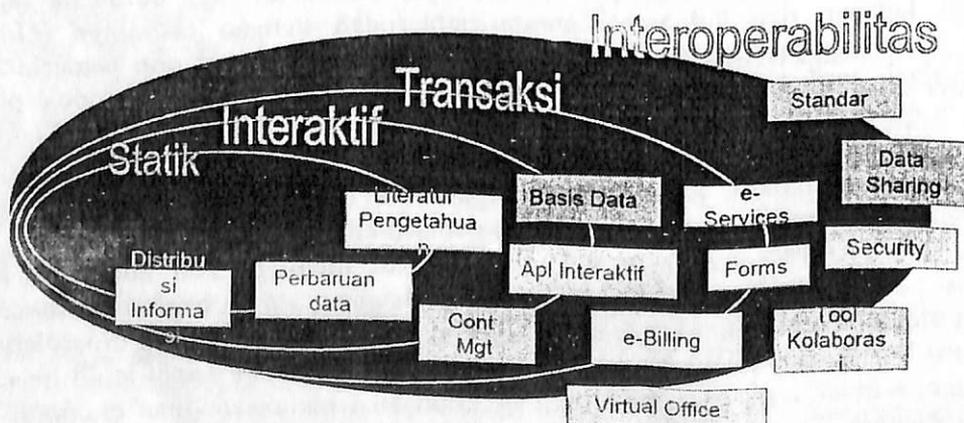
Kegunaan *e-Government* agar pemerintah dapat meningkatkan hubungan kerja antar instansi pemerintah serta dapat menyediakan pelayanan *online* bagi masyarakat dan dunia usaha secara efektif dan transparan. Di samping itu, keuntungan yang diperoleh dari *e-Government* bukan hanya sekedar menyediakan pelayanan *online* tetapi lebih luas dari pada itu, karena kinerja sektor publik juga berkontribusi pada kemajuan ekonomi dan sosial suatu Negara. Di era globalisasi penerapan *e-Government* penting karena telah memodernisasi pemerintahan publik di seluruh dunia dan juga hubungan antara pemerintahan atau Negara.<sup>12</sup>

Menurut Sinambela (2011)<sup>13</sup>, *e-Government* sangat berpengaruh dalam bisnis, terlihat dari : (a) di sejumlah negara maju, sistem *online* atau *e-Government* sudah menjadi bagian penting dalam memberikan kemudahan berbisnis; (b) Singapura dan Hon Kong telah menerapkan layanan satu atap untuk berbisnis melalui perizinan yang efisien secara *online*, bahkan sudah dijalankan sejak 2008; (c) Denmark baru saja memperkenalkan pendaftaran kepemilikan tanah secara *online*; dan (d) Jerman dan Singapura merupakan negara yang paling cepat dalam memproses perizinan bagi usaha kecil. Bahkan, proses perizinan untuk memulai bisnis di Singapura cukup 3 hari saja.

Dalam implementasinya menurut Rahardjo (2001)<sup>14</sup>, *e-Government* juga membawa banyak manfaat, antara lain:

- Pelayanan servis yang lebih baik kepada masyarakat. Informasi dapat disediakan 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu, tanpa harus menunggu dibukanya kantor. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara fisik datang ke kantor pemerintahan.
- Peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum. Adanya keterbukaan (transparansi) maka diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik. Keterbukaan ini menghilangkan saling curiga dan kekesalan dari kesemua pihak.
- Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh. Dengan adanya informasi yang mencukupi, masyarakat akan belajar untuk dapat menentukan pilihannya. Sebagai contoh, data-data tentang sekolah (jumlah kelas, daya tampung murid, *passing grade*, dan sebagainya) dapat ditampilkan secara online dan digunakan oleh orang tua untuk memilihkan sekolah yang pas untuk anaknya.
- Pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien. Sebagai contoh, koordinasi pemerintahan dapat dilakukan melalui email atau bahkan video conferencing. Bagi Indonesia yang luas areanya sangat besar, hal ini sangat membantu. Tanya jawab, koordinasi, diskusi antara pimpinan daerah dapat dilakukan tanpa kesemuanya harus berada pada lokasi fisik yang sama. Tidak lagi semua harus terbang ke Jakarta untuk pertemuan yang hanya berlangsung satu atau dua jam, misalnya.

Dalam pengembangannya, tahapan tayan *e-Government* menurut Purbo (2009)<sup>15</sup> terdiri atas: layanan statik, interaktif, transaksi, dan interoperabilitas (lihat Gambar 2-2)



Sumber: Onno W. Purbo, 2009  
Gambar 2-2: Tahapan Layanan *E-Government*

## 2.2 Pengukuran dan Kriteria Tingkat Layanan Online

Sejak tahun 2003 PBB telah melakukan survei negara-negara anggota PBB dengan tujuan untuk mengukur kemampuan dan kemauan negara dalam menerapkan konsep *e-Government*. Pengukurannya berdasarkan indeks pengembangan *e-Government (E-Government Development Index, EGDI)*, yaitu indikator komposit yang mengukur kemauan dan kapasitas administrasi pemerintahan dalam menggunakan ICT untuk menyediakan memberikan layanan publik. Pengukurannya berdasarkan komponen layanan *online*, komponen infrastruktur telekomunikasi, dan komponen sumber daya manusia. Untuk komponen layanan *online*, kriteria dan pengukurannya didasarkan pada empat tingkat layanan, yaitu<sup>16</sup>:

- a. Tingkat layanan *emerging*. Pada tingkat ini, *website* pemerintah hanya menyediakan informasi mengenai kebijakan publik, aspek pemerintahan, hukum perundangan, regulasi, dokumentasi yang relevan, serta beberapa layanan pemerintahan. *Website* mempunyai tautan ke *web* kementerian/Lembaga Pemerintah atau pemerintah daerah. Masyarakat mudah memperoleh berbagai informasi tersebut dari pemerintah atau kementerian, serta dapat mengikuti tautan untuk memperoleh informasi lainnya;
- b. Tingkat layanan *enhanced*. Pada tingkat ini, *website* pemerintah menyediakan komunikasi satu arah atau komunikasi dua arah yang sederhana antara pemerintah dan masyarakat, misalnya formulir yang bisa diunduh untuk layanan pemerintah atau aplikasi permohonan. Pada tingkat ini, *website* juga memiliki kemampuan audio dan video serta konten multi-bahasa;
- c. Tingkat layanan *transactional*. Pada tingkat ini, *website* pemerintah memiliki komunikasi dua arah dengan masyarakat, termasuk permintaan atau penerimaan masukan terhadap kebijakan pemerintah, program pemerintah, regulasi, dan lain-lain. Beberapa form otentikasi elektronik dari identitas masyarakat diperlukan untuk pertukaran informasi secara lengkap. *Website* pemerintah juga memproses transaksi non-keuangan, misalnya *e-voting*, mengunggah dan mengunduh formulir, pengisian pajak secara *online*, serta permohonan sertifikat, lisensi, atau perizinan. *Website* juga menangani transaksi keuangan, uang ditransfer ke pemerintah melalui jaringan yang tingkat keamanannya handal;
- d. Tingkat layanan *network*. Pada tingkat ini, *website* pemerintah menunjukkan perubahan berkomunikasi dengan masyarakat. Mereka secara proaktif dalam meminta informasi atau pendapat dari masyarakat dengan menggunakan teknologi web 2.0 dan alat interaktif lainnya. Layanan dan solusi berbasis internet berjalan mulus antar kementerian/lembaga pemerintah. Informasi, data, dan pengetahuan ditransfer dari instansi pemerintah melalui aplikasi yang terintegrasi. Pemerintah pun sudah bergeser dari pendekatan yang berpusat ke pemerintah menjadi pendekatan yang berpusat ke masyarakat. Layanan berbasis internet diarahkan kepada masyarakat melalui kegiatan atau kelompok tersendiri yang memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pemerintah menciptakan lingkungan yang memungkinkan pemberdayaan masyarakat agar lebih terlibat dalam kegiatan pemerintahan sedemikian hingga suara masyarakat dipertimbangkan dalam pengambilan keputusan pemerintah.

## 2.3 Pengalaman Terbaik (*Best Practise*) Layanan Dalam Website

Pendekatan *best practice* layanan dalam *website* dari negara-negara lainnya yang telah berhasil menerapkan dan memanfaatkannya serta yang bisa dipertimbangkan, antara lain<sup>17</sup> :

- a. United States *FirstGov* ([www.firstgov.gov](http://www.firstgov.gov)), merupakan *best practice* yang bisa dipakai sebagai referensi dalam membangun sebuah portal informasi pemerintahan. Kekuatannya terletak pada kemudahan dalam penggunaan dan sebagai *search engine* yang mencakup lebih dari 51 juta halaman informasi tentang pemerintahan, dengan fasilitas FAQ yang sangat berguna dalam pencarian informasi;
- b. Singapura: *e-Citizen portal* ([www.ecitizen.gov.sg](http://www.ecitizen.gov.sg)), merupakan internet portal yang dibuat untuk masyarakat sebagai sarana satu portal yang bisa mengakses seluruh layanan pemerintahan. Menyediakan fasilitas personalisasi seperti adanya pemberitahuan (lewat *e-mail* atau SMS) tentang pengumuman dari Dewan, mengingatkan batas peminjaman buku dari suatu perpustakaan, waktu perpanjangan paspor, dan sebagainya;
- c. Denmark: dialog pemerintah dan masyarakat ([www.danmarksdebatten.dk](http://www.danmarksdebatten.dk)), merupakan *best practice* yang menyediakan sarana dialog secara aktif antara masing-masing penduduk dengan pihak yang dipilihnya. Kemudahan akses mendukung tidak adanya batasan apakah penduduk tersebut berada di level Negara atau Kabupaten. Dapat digunakan sebagai media dialog tingkat nasional maupun lokal;
- d. UK: *e-Consultation* ([www.consultations.gov.uk](http://www.consultations.gov.uk)), dengan semboyan *Listening to the Public*, situs pemerintah ini menggunakan pendekatan model yang sederhana tetapi efektif. Dengan fitur *e-GIF (Electronic Government Interoperability Framework)*, memungkinkan partisipasi masyarakat maupun perorangan untuk bekerja bersama mengembangkan dan menyepakati suatu kebijakan dan standar untuk *e-Government* melalui suatu proses konsultasi.

### 3. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan data layanan *online* negara-negara ASEAN dalam pengembangan *e-Government* berdasarkan tingkat layanan *emerging, enhanced, transactional*, dan *networked* yang diambil dari hasil survei *United Nations e-Government Survey 2012* terhadap sejumlah *website* resmi dari pemerintah sebuah negara, termasuk juga *website* resmi Pemerintah, Presiden, Kementerian, dan lain-lain. Keempat tingkat layanan *online* tersebut, pengukuran dan kriterianya mengacu pada subbab sebelumnya yang telah dikemukakan di atas.

Metode analisis data pada studi ini menggunakan statistik non parametrik dengan uji Friedman. Menurut Djarwanto (1995)<sup>18</sup>, formulasinya dapat dituliskan sebagai berikut:

$$\chi^2_r = \frac{12}{nk(k+1)} \sum_{j=1}^k (R_j)^2 - 3n(k+1) \dots\dots\dots (3-1)$$

dengan :

k adalah banyak kolom yang menunjukkan kondisi; n adalah banyak baris menunjukkan subyek;  $R_j$  adalah jumlah nilai ranking ke-j untuk kolom; dan  $\sum_{j=1}^k$  adalah jumlah seluruh j

sampel mendekati distribusi Chi-Kuadrat dengan derajat kebebasan (db)=k-1

Pengujian hipotesis dengan menggunakan statistik ini diawali dengan mengkonversi data layanan *online* terlebih dahulu ke dalam suatu tabel yang terdiri n baris dan k kolom. Selanjutnya, menggantikan data pengkonversian ini dengan *rankingnya* dalam satu rangkaian (dalam satu baris). Data yang tertinggi/terbesar digantikan dengan *ranking* satu, yang setingkat di bawah yang terbesar dengan *ranking* dua, dan seterusnya hingga *ranking*

yang terendah/terkecil. Apabila data tersebut memiliki nilai *ranking* yang sama, maka nilai *ranking*nya di rata-rata.

Interpretasi hasil pengujian statistik dilakukan dengan membandingkan nilai  $\chi^2_r$  dari hasil perhitungan persamaan (3-1) dengan nilai  $\chi^2_{tabel}$  untuk derajat kebebasan (db) = (k-1) dan tingkat signifikan  $\alpha = 0,05$ . Apabila  $\chi^2_r > \chi^2_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima pada tingkat signifikan tersebut. Jadi kesimpulannya adalah terdapat perbedaan layanan *online* negara-negara ASEAN dalam pengembangan *e-Government* berdasarkan tingkat layanan *emerging, enhanced, transactional, dan networked*. Sebaliknya, apabila nilai  $\chi^2_r$  lebih kecil dari nilai  $\chi^2_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima pada tingkat signifikan tersebut dan  $H_a$  ditolak. Ini berarti bahwa tidak terdapat perbedaan layanan *online* negara-negara ASEAN dalam pengembangan *e-Government* berdasarkan tingkat layanan *emerging, enhanced, transactional, dan networked*.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 4.1 Hasil Pengumpulan Data

Data layanan *online* negara-negara ASEAN dalam pengembangan *e-Government* tahun 2012 yang berhasil dihimpun, memperlihatkan bahwa penyediaan layanan *online* Indonesia (0,4967) dalam pengembangan *e-Government* masih menempati posisi pada urutan keenam setelah Singapura (1,000), Malaysia (0,7908), Brunei Darussalam (0,5948), dan Thailand (0,5098). Posisi layanan *online* Indonesia ini ternyata telah berada di atas layanan *online* Philipina (0,4967), Vietnam (0,4248), Lao People's Dem. Rep. (0,2157), Cambodia (0,1895), Timur Lesta (0,2157), dan Myanmar (0,1046). Sementara, berdasarkan tingkat layanan *online*-nya, terlihat bahwa layanan *online* Indonesia beradapada urutan keenam untuk tingkat layanan *emerging* (92%), urutan keempat untuk tingkat layanan *enhanced* (60%), urutan keenam untuk tingkat layanan *transactional* (23%), dan urutan keempat untuk tingkat layanan *networked* (41%). Secara lengkap data layanan *online* negara-negara ASEAN dalam pengembangan *e-Government* berdasarkan tingkat layanan *emerging, enhanced, transactional, dan networked* tertera pada tabel 4-1.

Tabel 4-1: Data layanan *online* negara-negara ASEAN dalam pengembangan *e-Government* berdasarkan tingkat layanan *emerging, enhanced, transactional, dan networked* pada tahun 2012

Country	Tingkat Layanan Online				
	Online Service Index Value	Emerging (%)	Enhanced (%)	Transactional (%)	Networked (%)
Singapore	1,0000	100	79	94	86
Malaysia	0,7908	100	64	79	59
Brunei Darussalam	0,5948	100	62	35	51
Thailand	0,5098	100	55	31	39
Indonesia	0,4967	92	60	23	41
Philippines	0,4967	83	52	37	36
Vietnam	0,4248	100	52	17	32
Lao People's Dem. Rep.	0,2157	75	31	2	14

Timor-Leste	0,2157	50	33	6	14
Cambodia	0,1895	67	21	2	16
Myanmar	0,1046	50	17	0	4

Sumber: *United Nations e-Government Survey 2012*.

## 4.2 Pembahasan

Sebelum dilakukan pengujian, data layanan *online* negara-negara ASEAN pada tabel 4-1 dikonversi terlebih dahulu, dengan menggantikan data pengkonversian ini dengan *rankingnya* dalam satu rangkaian (dalam satu baris). Banyaknya negara ASEAN yang merupakan subyek pada penelitian ini ada 11 negara (yang merupakan  $n$ ), banyak kondisi yang merupakan tingkat layanan *online* adalah 4 tingkat (yang merupakan  $k$ ), dan jumlah nilai *ranking* ( $R_j$ ) dari layanan *online* negara-negara ASEAN berdasarkan tingkat layanan *emerging*, *enhanced*, *transactional*, dan *networked* adalah  $R_1=11$ ,  $R_2=24$ ,  $R_3=39$ , dan  $R_4=35$ . Hasil konversi data layanan *online* tersebut dapat dilihat pada Tabel 4-2.

Tabel 4-2: *Ranking* layanan *online* negara-negara ASEAN dalam pengembangan *e-Government* berdasarkan tingkat layanan *emerging*, *enhanced*, *transactional*, dan *networked*

Country	Tingkat Layanan Online			
	Emerging (%)	Enhanced (%)	Transactional (%)	Networked (%)
Singapore	1	4	2	3
Malaysia	1	3	2	4
Brunei Darussalam	1	2	4	3
Thailand	1	1	4	3
Indonesia	1	2	4	3
Philippines	1	2	3	4
Vietnam	1	2	4	3
Lao People's Dem. Rep.	1	2	4	3
Timor-Leste	1	2	4	3
Cambodia	1	2	4	3
Myanmar	1	2	4	3
Jumlah Ranking		11	24	39

Sumber: *United Nations e-Government Survey 2012* (diolah oleh penulis)

Selanjutnya, pengujian perbedaan layanan *online* negara-negara ASEAN dalam pengembangan *e-Government* tersebut dilakukan melalui uji statistik Fridmen dengan memberikan hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) sebagai berikut:

$H_0$  adalah tidak terdapat perbedaan layanan *online* negara-negara ASEAN dalam pengembangan *e-Government* berdasarkan tingkat layanan *emerging*, *enhanced*, *transactional*, dan *networked*.

$H_a$  adalah terdapat perbedaan layanan *online* negara-negara ASEAN dalam pengembangan *e-Government* berdasarkan tingkat layanan *emerging*, *enhanced*, *transactional*, dan *networked*.

Dengan memasukkan nilai  $n$ ,  $k$ , dan  $R_j$  hasil konversi pada tabel 4-2 ke formulasi Uji Friedman persamaan (3-1) diperoleh  $\chi^2 = 22,8$ . Nilai ini ternyata lebih besar apabila

dibandingkan dengan nilai Chi-Kuadrat tabel  $\chi^2_{\alpha, k-1} = 7,815$  untuk derajat kebebasan (db) = 3 dengan tingkat signifikan  $\alpha=0,05$ . Ini berarti hipotesis nihil ( $H_0$ ) ditolak pada tingkat signifikan tersebut dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima. Jadi kesimpulannya adalah terdapat perbedaan layanan *online* negara-negara ASEAN dalam pengembangan *e-Government* berdasarkan tingkat layanan *emerging, enhanced, transactional, dan networked*.

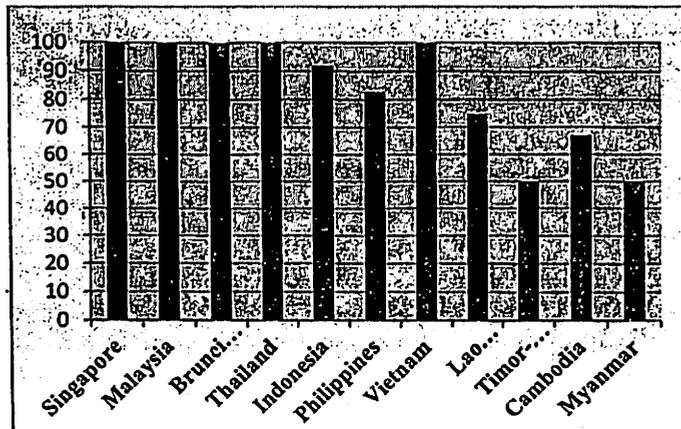
Layanan *online* negara-negara ASEAN dalam pengembangan *e-Government* berdasarkan tingkat layanan *emerging, enhanced, transactional, dan networked* yang telah dikemukakan di atas, selanjutnya dianalisis secara deskriptif dengan mengkomparasikan antara layanan *online* Indonesia dengan layanan *online* negara-negara ASEAN lainnya. Dalam hal ini perlu diketahui bahwa semakin meningkat layanan *online* yang disediakan, berarti tahap pengembangan *e-Government* semakin tinggi. Hal ini ditandai dengan komunikasi interaktif antara pemerintah dengan warga negara yang bersifat *citizen centric approach* sehingga masyarakat ikut terlibat dalam proses pengambilan keputusan publik. Pada tingkat layanan *online* tertinggi (tingkat layanan *network*), memperlihatkan bahwa pemerintah sudah menggunakan sistem layanan *online* yang terintegrasi.

Berdasarkan hasil survei pengembangan *e-Government* yang dilakukan oleh PBB tahun 2012 untuk komponen layanan *online* Negara-negara ASEAN (lihat tabel 4-1), secara deskriptif memperlihatkan bahwa nilai layanan *online* Indonesia dalam pengembangan *e-Government* untuk tingkat layanan *emerging* (92%) ternyata jauh lebih tinggi dibanding dengan *enhanced* (60%), *transactional* (23%), dan *networked* (41%). Besarnya persentase pada tingkat layanan *online* memperlihatkan bahwa pengembangan *e-Government* di Indonesia secara keseluruhan dapat dikatakan baru sampai pada tingkat publikasi di *website*, artinya informasi yang disajikan atau disediakan pada *website* tersebut masih bersifat dan berfungsi sebagai media informatif dan belum interaktif. Kondisi ini tidak bisa dipungkiri, terbukti dengan adanya penyajian/penyediaan informasi yang masih sangat terbatas di *website*, seperti : kebijakan, peraturan, atau informasi umum lainnya yang bisa dibaca oleh masyarakat melalui beberapa *website* pemerintah. Selain itu, layanan publik maupun penyediaan *link* ke beberapa kementerian/ lembaga pemerintah lain serta layanan transaksi elektroniknya juga terlihat relatif sangat kecil.

Selanjutnya keberadaan posisi layanan *online* Indonesia tersebut akan dikomparasikan dengan layanan *online* negara-negara ASEAN lainnya untuk setiap tingkat layanannya, dengan cara sebagai berikut:

1. Tingkat layanan *emerging*. Secara deskriptif dari gambar 4-1 terlihat bahwa layanan *online* Indonesia dalam pengembangan *e-Government* untuk tingkat layanan ini dapat dikatakan cukup memprihatinkan (92%) karena masih ketinggalan jika dikomparasikan dengan layanan *online* Singapura (100%), Malaysia (100%), Brunai Darussalam (100%), Thailand (100%), dan Vietnam (100%). Kondisi ini memang tidak bisa dipungkiri, karena layanan *online* berbasis web yang berhasil dibangun oleh negara-negara ASEAN telah menyajikan informasi dengan berbagai jenis substansi yang beraneka ragam. Selain itu, informasi yang disajikan pada *website* memang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat publik, artinya tidak hanya terbatas pada informasi kebijakan, peraturan, atau informasi umum lainnya yang bisa diakses dan dibaca oleh masyarakat. Bahkan layanan *online* tersebut juga telah menyediakan *link* ke beberapa kementerian/ lembaga pendidikan, kesehatan, kesejahteraan sosial, tenaga kerja, dan keuangan. Kondisi penyediaan layanan seperti ini tentu sangat efisien dan efektif untuk mendukung penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik, karena

sangat membantu dan memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi secara *online* dengan cepat, tepat, dan akurat dari mana saja dan kapan saja tanpa terhambat ruang dan waktu.



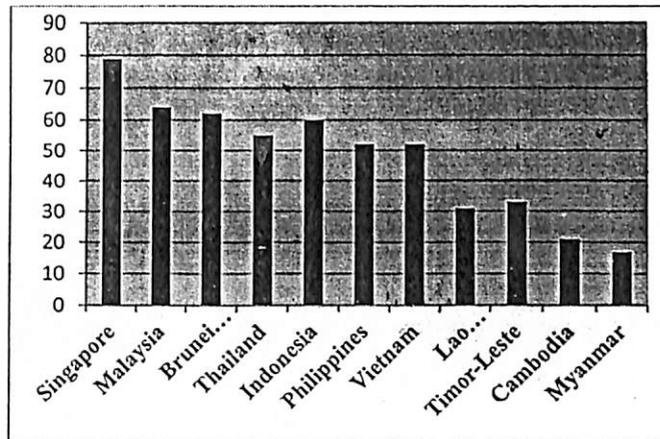
Sumber: *United Nations e-Government Survey 2012* (diolah oleh penulis)

Gambar 4-1: Tingkat Layanan *Emerging* Negara-negara ASEAN 2012

Sebaliknya, layanan *online* Indonesia untuk tingkat layanan *emerging* (92%), jika dikomparasikan dengan layanan *online* Filipina (83%), Lao People's Dem. Rep (75%), Cambodia (67%), Timor-Leste (50%), dan Myanmar (50%) dapat dikatakan sangat membanggakan karena posisi layanannya ternyata telah berada di atas negara-negara ASEAN. Hal ini terjadi karena penyediaan layanan *online* berbasis *web* yang berhasil dibangun oleh negara-negara tersebut terlihat masih menyajikan informasi umum yang sangat sederhana dan terbatas, antara lain berupa kebijakan, peraturan, atau informasi umum lainnya. Selain itu, negara-negara ASEAN tersebut memang belum semuanya menyediakan link ke beberapa kementerian/ lembaga pendidikan, kesehatan, kesejahteraan sosial, tenaga kerja, dan keuangan. Kondisi ini mengakibatkan penyediaan layanan *online* yang disajikan pada *website* oleh negara-negara ASEAN tersebut tidak semuanya dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat publik, meskipun layanannya sudah dapat diakses secara *online* oleh masyarakat dengan cepat dan tepat dari mana saja dan kapan saja.

2. Tingkat layanan *enhanced*. Secara deskriptif dari gambar 4-2 terlihat bahwa nilai layanan *online* Indonesia (60%) untuk tingkat layanan *enhanced* ternyata tidak jauh berbeda dengan tingkat layanan *emerging*. Artinya jika layanan *online* Singapura (79%), Malaysia (64%), Brunei Darussalam (62%) untuk tingkat layanan *enhanced* dikomparasikan dengan layanan *online* negara-negara ASEAN lainnya ternyata memang sama-sama cukup memprihatinkan karena masih tertinggal jauh. Kondisi ini memang tidak bisa dipungkiri, karena layanan *online* berbasis *web* yang berhasil dibangun oleh negara-negara ASEAN tersebut, memang telah menyediakan data dan informasi kebijakan publik yang jauh lebih luas (seperti: kebijakan, aturan dan hukum, laporan, berita dan data, form, audio dan video serta konten multi bahasa) dalam penyampaian informasi yang bisa di-*download*. Selain itu juga karena tersedianya fasilitas layanan yang dapat digunakan untuk menghubungi perwakilan pemerintah ke masyarakat. Kondisi penyediaan layanan yang dibangun ini tentu sangat efisien dan efektif untuk mendukung penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik, karena sangat membantu dan memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi secara

*online* dengan cepat, tepat, dan akurat dari mana saja dan kapan saja tanpa terhambat ruang dan waktu.



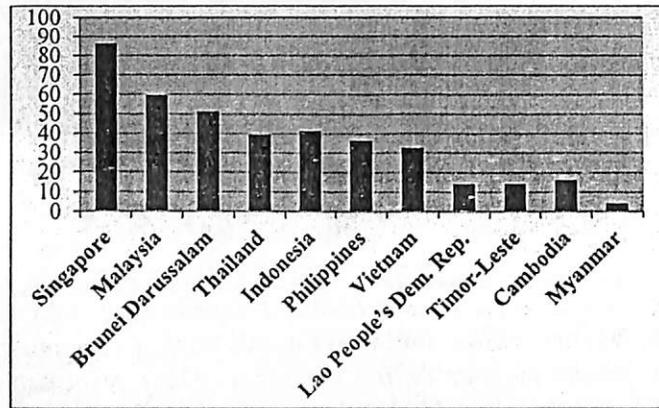
Sumber: *United Nations e-Government Survey 2012* (diolah oleh penulis)

Gambar 4-2: Tingkat Layanan *Enhanced* Negara-negara ASEAN 2012

Sebaliknya, layanan *online* Indonesia untuk tingkat layanan *enhanced* (60%) jika dikomparasikan dengan layanan *online* Philipina (52%), Vietnam (52%), Timor-Leste (33%), Lao People's Dem. Rep (31%), Cambodia (21%), dan Myamar (17%) ternyata justru sangat membanggakan karena layanan *online* telah berada di atas negara-negara ASEAN tersebut. Hal ini terjadi karena layanan *online* berbasis web yang berhasil dibangun oleh negara-negara ASEAN tersebut terlihat masih menyediakan informasi kebijakan, aturan dan hukum, laporan, berita dan data, form, audio dan video yang sangat sederhana, dan tidak semuanya bisa di-*download* serta tidak tersedianya layanan bagi masyarakat untuk menghubungi perwakilan pemerintah melalui e-mail. Kondisi ini mengakibatkan penyediaan layanan *online* berbasis web yang disajikan oleh negara-negara ASEAN tersebut tidak semuanya dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat publik, meskipun layanannya sudah dapat diakses secara *online* oleh masyarakat dengan mudah dan cepat dari mana saja dan kapan saja.

3. Tingkat layanan *transactional*. Secara deskriptif dari gambar 4-3 terlihat bahwa layanan *online* Indonesia untuk tingkat layanan ini (23%) ternyata juga tidak jauh berbeda dengan nilai tingkat layanan *emerging* ataupun *enhanced*. Artinya layanan *online* Indonesia jika dikomparasikan dengan layanan transaksi negara-negara ASEAN lainnya ternyata sama-sama sangat memprihatinkan karena tertinggal jauh dengan layanan *online* Singapura (94%), Malaysia (79%), Philipina (73%), Brunai Darussalam (35%), dan Thailand (31%). Kondisi ini memang tidak bisa dipungkiri, karena layanan *online* berbasis web yang berhasil dibangun oleh negara-negara ASEAN tersebut ternyata telah menyediakan layanan transaksi dua arah secara *online* 24 jam sehari 7 hari seminggu antara masyarakat (sebagai pengguna) dengan pemerintah (sebagai penyedia layanan). Misalnya: form *online* untuk saran dan masukan terhadap kebijakan pemerintah, permohonan *online* untuk sertifikat, izin, atau lisensi, termasuk aplikasi KTP, pembaharuansurat ijin dan berbagai interaksi Citizen to Government (C2G) lainnya. Kondisi penyediaan layanan tansaksi yang berhasil dibangun oleh Negara-negara ASEAN seperti ini tentu sangat efisien dan efektif dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik, karena masyarakat merasa puas dan pembayaran terhadap semua kewajibannya dapat dilaksanakan secara *online* melalui bank, tanpa harus datang ke kantor. Selain itu, layanan transaksi seperti ini juga

bisa dimanfaatkan oleh pihak penyedia jasa layanan kebutuhan umum untuk menawarkan produknya secara *online* kepada masyarakat melalui saluran yang aman. Dengan demikian transaksi bisnis antara masyarakat dan stakeholder lainnya dengan pemerintah akan menjadi lebih efisien dan efektif serta semakin transparan. Yang jelas dengan layanan transaksi seperti ini, masyarakat akan merasa sangat terbantu dan dapat melakukan transaksi secara *online* dengan mudah, cepat, dan tepat dari mana saja dan kapan saja tanpa terhambat ruang dan waktu.



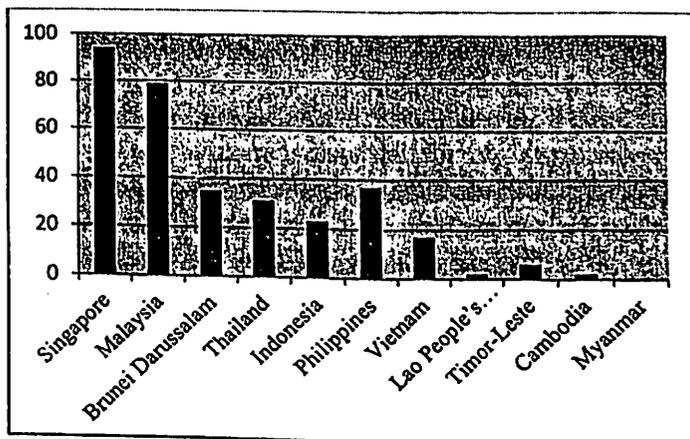
Sumber: *United Nations e-Government Survey 2012* (diolah oleh penulis)

Gambar 4-3: Tingkat Layanan *Transactional* Negara-negara ASEAN 2012

Sebaliknya, jika layanan *online* Indonesia dikomparasikan dengan layanan *online* untuk tingkat transaksi Vietnam (17%), Timor-Leste (6%), Lao People's Dem. Rep (2%), Cambodia (2%), dan Myamar (0%) ternyata justru dapat dikatakan masih cukup membanggakan karena layanan *online* Indonesia telah berada di atas negara-negara ASEAN tersebut. Hal ini mengingatkan layanan transaksi komunikasi dua arah antara masyarakat dengan pemerintah yang disediakan oleh negara-negara ASEAN tersebut dapat dikatakan belum berfungsi secara optimal, bahkan salah satu negaranya (Myamar) justru sama sekali belum menyediakan layanan transaksi tersebut. Hal ini tentu menjadi kendala bagi seluruh masyarakat yang pembayarannya mewajibkan secara *online* melalui bank. Kondisi ini mengakibatkan layanan transaksi komunikasi dua arah berbasis *web* yang disajikan oleh negara-negara ASEAN tersebut, tidak dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat publik meskipun sudah dapat diakses secara *online* dengan cepat dan tepat oleh masyarakat dari mana saja dan kapan saja.

4. Tingkat layanan *networked*. Secara deskriptif dari gambar 4-4 terlihat bahwa nilai layanan *online* Indonesia untuk tingkat layanan *networked* ternyata memprihatinkan (41%) karena masih sangat ketinggalan jauh jika dikomparasikan dengan layanan *online* Singapura (86%), Malaysia (59%), dan Brunei Darussalam (51%). Hal ini terjadi karena layanan *online* untuk tingkat layanan *networked* berbasis *web* yang berhasil dibangun oleh negara-negara ASEAN tersebut dapat dikatakan telah mampu menyediakan sarana interaksi antara G2G, G2B, dan G2C untuk berkomunikasi antara pemerintah dengan warganya yang lebih interaktif. Melalui layanan ini, pemerintah dapat lebih proaktif dalam meminta informasi atau pendapat dari masyarakat sehingga tercipta sistem layanan *online* terintegrasi dan *citizen centric approach* yang memungkinkan masyarakat (warga negaranya) terlibat dalam proses pengambilan keputusan. Kondisi ini dalam penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik tentu sangat efisien dan efektif, karena layanan seperti ini dapat memberikan peluang yang

sangat strategis bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi sesuai dengan kemauan dan keinginannya kepada pemerintah dalam rangka menyusun ataupun merumuskan kebijakan untuk pengambilan keputusan, secara *online* dengan mudah, cepat, dan tepat dari mana saja dan kapan saja tanpa terhambat ruang dan waktu.



Sumber: *United Nations e-Government Survey 2012* (diolah oleh penulis)  
Gambar 4-4: Tingkat Layanan *Networked* Negara-negara ASEAN 2012

Sebaliknya, jika dikomparasikan dengan layanan *online* Thailand (39%), Philipina (36%), Vietnam (32%), Cambodia (16%), Lao People's Dem. Rep. (14%), Timor-Leste (14%), Myamar (4%) maka layanan *online* Indonesia untuk tingkat *networked* dapat dikatakan sangat membanggakan karena telah berada di atas layanan *online* negara-negara ASEAN tersebut. Hal ini terjadi karena layanan *online* berbasis web yang berhasil dibangun oleh negara-negara ASEAN tersebut belum atau tidak menyediakan sarana interaksi antara G2G, G2B, dan G2C untuk berkomunikasi antara pemerintah dengan warganya. Dalam kondisi ini, pemerintah tidak bisa proaktif untuk meminta informasi atau pendapat dari masyarakat secara *interactive*, sehingga masyarakatnya tidak dapat terlibat dalam proses pengambilan keputusan. Kondisi ini mengakibatkan layanan *networked* berbasis *web* yang disajikan oleh negara-negara ASEAN tersebut, tidak dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat publik meskipun informasinya sudah dapat diakses secara *online* oleh masyarakat dari mana saja dan kapan saja.

Berdasarkan gambaran hasil analisis komparasi yang telah dikemukakan tersebut di atas, dapat dikatakan bahwa praktik *e-government* di Indonesia memang belum diberdayakan dalam posisi yang strategis, dalam arti *e-government* masih sebatas *supporting program* saja. *E-government* yang diterapkan dalam bentuk situs juga masih sebatas tingkatan interaksi, tetapi hal ini tentu tetap harus disikapi positif karena sudah mulai muncul sikap terbuka terhadap perkembangan teknologi informasi untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat luas.<sup>19</sup> Sementara berdasarkan tingkat layanan *online* tersebut dapat diinterpretasikan bahwa nilai layanan *online* Indonesia ternyata memang cukup membanggakan jika dikomparasikan dengan layanan *online* Philipina, Vietnam, Lao People's Dem. Rep., Timor Leste, Cambodia, dan Myanmar berdasarkan tingkat layanan *emerging*, *enhanced*, *transactional*, dan *networked*. Namun demikian jika dikomparasikan dengan layanan *online* Singapura, Malaysia, Brunei Darussalam, dan Thailand ternyata justru sangat memprihatinkan karena layanan *online* Indonesia masih ketinggalan jauh. Kondisi ini menimbulkan suatu pertanyaan besar, karena ke depan yang perlu dipertimbangkan adalah bagaimana kesiapan pemerintah Indonesia memberikan layanan dalam kerangka *e-Government* dengan melalui sarana

*website* yang berkualitas. Dalam hal ini untuk peningkatan kualitas layanan *online*-nya, pemerintah Indonesia perlu menyediakan layanan interaktif dan layanan transaksional dengan berbasis web,<sup>20</sup> seperti: (a) Pembuatan KTP (kartu tanda penduduk/pelajar) dan paspor, (b) Pembayaran listrik dan pajak secara *online*, (c) *E-employment*, (d) *E-procurement* (tender melalui internet), (e) Pendaftaran pemilu (*election card*), (f) Penyampaian keluhan atas jumlah dan kualitas pelayanan, dan (g) Pelayanan hukum dan statistik (kelahiran, pernikahan, dan kematian, sertifikat tanah dan izin usaha).

Terkait dengan posisi layanan *online* Indonesia, maka Indonesia perlu mengejar ketertinggalan layanan *online* tersebut dengan cara melakukan percepatan implementasi Inpres RI Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.<sup>21</sup> Dalam pelaksanaannya, pemerintah Indonesia sebaiknya merujuk pada pendekatan *best practice* layanan dalam *website* dari negara-negara lain yang telah berhasil menerapkan dan memanfaatkannya.<sup>22</sup> Langkah perujukan ini ternyata sangat didukung oleh Djunaedi (2002) untuk memanfaatkan pengalaman-pengalaman terbaik (*best practices*) dalam menerapkan inisiatif pemanfaatan teknologi informasi, antara lain *best practices*: di Australia <[www1.maxi.com.au](http://www1.maxi.com.au)>, di Singapura [www.ecitizen.gov.sg](http://www.ecitizen.gov.sg) di Amerika Serikat yang ditangani swasta <[www.ezgov.com](http://www.ezgov.com)> dan [www.govworks.com](http://www.govworks.com).<sup>23</sup> Salah satu contoh pengalaman terbaik adalah Singapura: e-Citizen Portal ([www.ecitizen.gov.sg](http://www.ecitizen.gov.sg)), merupakan internet portal yang dibuat untuk masyarakat sebagai sarana satu portal yang bisa mengakses seluruh layanan pemerintahan. Menyediakan fasilitas personalisasi seperti adanya pemberitahuan (lewat *e-mail* atau sms) tentang pengumuman dari Dewan, waktu perpanjangan paspor dan sebagainya. Singapura juga telah mengimplementasikan SingPass (<http://www.singpass.gov.sg>) untuk mendukung *Singapore's e-Government Vision* dan mentransformasikan layanan publik ke dalam *Networked Government*. SingPass merupakan *password* umum untuk publik bila akan mengakses layanan pemerintah lewat *e-service*. Dalam SingPass, penduduk dan orang asing yang bekerja di Singapura cukup hanya menghafal satu ID yang unik dan *password* miliknya. Dengan SingPass registrasi pengguna dapat menggunakan ID dan *password* tadi untuk menikmati *citizen-centric government e-service*.<sup>24</sup>

Dengan mengacu pada pengalaman terbaik (*best practices*) negara-negara dalam penyediaan layanan *online* berbasis web tersebut, maka dalam rangka mempercepat implementasi Inpres Nomor 3 tahun 2003 pemerintah Indonesia perlu menuntut kepada seluruh kementerian/ lembaga pemerintah untuk segera menindaklanjuti Inpres tersebut, dengan cara melakukan, sebagai berikut:

- a. Membangun dan memiliki *website* resmi sebagai media yang digunakan untuk menyediakan layanan informasi (informasi profil, layanan *online*, sejarah, tugas dan fungsi, visi dan misi, kontak ke masyarakat). Jadi *website* ini tidak hanya sekedar menyajikan paparan dan informasi mengenai keberadaannya secara *online*, tetapi juga dilengkapi fasilitas komunikasi secara elektronik (*e-mail*). Hal ini dimaksudkan untuk mendukung pengembangan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan elektronik) dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Pembangunan *website* ini memang harus dilakukan karena pada kenyataannya baru sebagian kecil kementerian/ lembaga yang memiliki *website* untuk menyediakan layanan *online*.
- b. Menyediakan layanan transaksi dua arah antara masyarakat sebagai pengguna dengan pemerintah sebagai penyedia layanan. Misalnya dengan cara pembuatan situs transaksi pelayanan publik, serta interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.

Dalam pembayaran pajak, tanda bukti pembayaran yang dicetak dapat dijadikan sebagai dasar bukti pembayaran yang sah di antara dua pihak atau dijadikan sebagai referensi jika diperlukan. Untuk itu proses *approval* dari pihak pemerintah harus dipastikan hanya dilakukan oleh pejabat pemerintah yang berwenang. Menurut Maria (2005), layanan ini memberikan paparan informasi mengenai organisasi pemerintah yang bersangkutan secara *online* dan fasilitas komunikasi secara elektronik dalam bentuk fasilitas *e-mail*. Selain itu juga memberikan fasilitas yang memungkinkan terjadinya kesepakatan antara pengunjung situs (masyarakat pengguna) dan organisasi pemerintah (sebagai penyedia layanan) secara legal melalui *online system*.<sup>25</sup> Penyediaan layanan ini diperlukan karena baru sebagian kecil dari kementerian/lembaga yang telah menerapkan layanan transaksi secara *online*, misalnya Kementerian Hukum dan HAM dengan aplikasi pembuatan paspor *online*, Kementerian Keuangan dengan aplikasi registrasi NPWP (Direktorat Jenderal Pajak), registrasi importir (Direktorat Jenderal Bea dan Cukai) dan registrasi PPJK (Direktorat Jenderal Bea dan Cukai), Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi dengan aplikasi registrasi peserta transmigrasi, dan Kementerian Pendidikan Nasional dengan aplikasi pengajuan akun Dapodik, pengajuan beasiswa unggulan dan pengajuan ijin penyelenggaraan program studi baru (Direktorat Pendidikan Tinggi).

- c. Membangun portal-portal informasi dan pelayanan publik yang dapat mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja Kementerian/ lembaga pemerintah terkait. Hal ini penting agar masyarakat pengguna tidak merasakan adanya sekat-sekat organisasi dan kewenangan di lingkungan pemerintah. Namun dalam implementasinya harus diperkuat dengan kebijakan tentang kewajiban Kementerian/ lembaga pemerintah untuk menyediakan seluruh informasi dan pelayanan publik secara *online*. Penyiapan portal ini dimaksudkan untuk mengintegrasikan seluruh informasi dan jenis layanan yang disediakan oleh kementerian/lembaga pemerintah secara terpadu sehingga mendukung penyelenggaraan pemerintahan yang efisien dan efektif secara *online*.<sup>26</sup>

Bagaimana dengan layanan online Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional (Lapan)? Lapan sebagai salah satu lembaga pemerintah memang telah menyediakan layanan *online* berbasis *web* ([www.lapan.go.id](http://www.lapan.go.id)) kepada masyarakat dalam pengembangan *e-Government*, namun dalam pelaksanaannya baru sampai pada tingkat layanan *emerging* dan *enhanced*, sedangkan layanan *online* untuk tingkat layanan *transactional* dan *networked* belum tersedia. Oleh karena itu menurut hemat penulis dengan mengacu hasil analisis deskriptif layanan *online* Indonesia yang telah dikemukakan di atas, maka Lapan perlu mendukung percepatan implementasi Inpres nomor 3 tahun 2003 tersebut, antara lain dengan cara melakukan: (a) pembangunan dan pengembangan *website* ([www.lapan.go.id](http://www.lapan.go.id)) sebagai media layanan *online* satu pintu (*single window*) untuk meluaskan akses dan mengkomunikasikan semua informasi kedirgantaraan (informasi kebijakan, sains atmosfer dan antariksa, penginderaan jauh, dan teknologi dirgantara) kepada masyarakat, baik layanan yang bersifat internal maupun eksternal Lapan secara terintegrasi dan terpadu melalui satu pintu. Untuk itu Lapan harus menyediakan layanan interaktif dengan masyarakat dan menyediakan antar muka yang terhubung dengan kementerian/ lembaga pemerintah terkait; (b) penyediaan layanan transaksi elektronik secara *online* dua arah berbasis *web* antara masyarakat atau stakeholder lainnya sebagai masyarakat pengguna dengan Lapan sebagai penyedia informasi. Jadi Lapan harus membuat situs transaksi pelayanan publik dan interoperabilitas aplikasi data dengan

kementerian/lembaga pemerintah terkait, yang dapat meningkatkan layanan *Government to Government* (G2G), *Government to Business* (G2B) dan *Government to Citizen* (G2C) yang lebih efisien dan efektif sehingga masyarakat atau siapapun akan dapat mengakses informasi kedirgantaraan yang disajikan pada *website* secara *online* dengan mudah dan cepat dari mana saja, dan kapan saja; dan (c) Pembangunan portal informasi dan layanan publik sebagai satu pintu masuk, hal ini diharapkan dapat membantu dan memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi kedirgantaraan yang diperlukan secara online sehingga masyarakat pengguna tidak merasakan adanya sekat-sekat di antara kementerian/lembaga pemerintah. Penggunaan Portal sebagai satu pintu masuk sangat didukung oleh Djunaedi (2002)<sup>27</sup>, karena memudahkan bagi pengguna/warga masyarakat dengan tidak perlu mengunjungi situs tiap instansi, cukup satu situs sebagai pintu masuk (portal) untuk mendapatkan semua layanan yang diperlukan. Contoh: *eCitizen Portal* layanan dari Pemerintah Singapura untuk warganya ([www.ecitizen.gov.sg](http://www.ecitizen.gov.sg)).

## 5. PENUTUP

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai  $\chi_r^2 = 22,8$  lebih besar dari nilai Chi-Kuadrat tabel  $\chi_{\alpha, k-1}^2 = 7,815$  untuk derajat kebebasan = 3 dengan tingkat signifikan  $\alpha=0,05$ . Ini berarti terdapat perbedaan layanan *online* negara-negara ASEAN dalam pengembangan *e-Government* berdasarkan tingkat layanan *emerging*, *enhanced*, *transactional*, dan *networked*.

Layanan *online* Indonesia dalam pengembangan *e-Government* berdasarkan tingkat layanan *emerging*, *enhanced*, *transactional*, dan *networked* cukup membanggakan karena keberadaan posisi layanan *online* Indonesia telah berada di atas Philipina, Vietnam, Lao People's Dem. Rep, Timor Leste, Cambodia, dan Myamar. Sebaliknya keberadaan posisi layanan *online* Indonesia ternyata juga masih sangat memprihatinkan karena masih tertinggal jauh jika dikomparasikan dengan layanan *online* Singapura, Malaysia, Brunai Darusalam, dan Thaiand. Untuk mengejar ketertinggalan layanan *online* dari negara ASEAN lainnya, Indonesia perlu mempercepat implementasi Inpres nomor 3 tahun 2003 dengan cara melakukan pembangunan *website* resmi, penyediaan layanan transaksi dua arah, dan pembangunan portal-portal informasi dan layanan publik di seluruh kementerian/lembaga pemerintah secara terintegrasi dan terpadu.

Lapan sebagai lembaga pemerintah non kementerian dan sekaligus sebagai Badan Publik perlu mendukung pemerintah Indonesia dalam mempercepat implementasi Inpres nomor 3 tahun 2003 dengan cara melakukan pembangunan *website* sebagai media layanan *online* informasi kedirgantaraan, menyediakan layanan transaksi elektronik, dan membangun portal Lapan yang terintegrasi dan terpadu dengan kementerian/lembaga terkait.

Hasil studi ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pimpinan Kementerian/Lembaga Pemerintah di Indonesia pada umumnya, khususnya Lapan dalam pengembangan *e-Government* terkait dengan penyediaan layanan *online* yang masih tertinggal jauh dibanding Kementerian/Lembaga Pemerintah lainnya maupun dibanding dengan negara-negara ASEAN lainnya.

## DAFTAR RUJUKAN

---

- <sup>1</sup> Holle, Erick S. 2011. *Pelayanan Publik Melalui E-Government: Upaya meminimalisir praktek maladministrasi dalam meningkatkan public service*. Jurnal Sasi,17(3):2011, hal. 21-30
- <sup>2</sup> Hartono; Dwiwarso Utomo; Edy Mulyanto. 2010. *Electronic Government Pemberdayaan Pemerintah dan Potensi Desa Berbasis Web*. Jurnal Teknologi Informasi, 6(1):2010, hal. 9-21
- <sup>3</sup> Sosiawan, Edwi Arief. *Tantangan dan Hambatan dalam implementasi E-Government di Indonesia*. UPN "Veteran" Yogyakarta. <http://edwi.dosen.upnyk.ac.id>. Diakses Agustus 2012
- <sup>4</sup> Sinambela, Josua M. 2011. *E-Government di Indonesia dan Dunia*. STTA, Yogyakarta, 18 Juni 2011
- <sup>5</sup> Wyld, David C. 2004. *The 3ps: The Essential Elements Of A Definition Of E-Government*. Journal of E-Government. Vol 1, The Haworth Press Inc.
- <sup>6</sup> Prihanto, Igif G. 2012. *Studi Komparasi Pengembangan E-Government Negara-negara Anggota Perserikatan Bangsa Bangsa Untuk Mendukung Pengembangan E-Government di Indonesia*. Jurnal Iptek-Kom, Edisi Desember 2013.
- <sup>7</sup> Bank Dunia. 2002. *E-Government: A Definition of E-Government*. <http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTINFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/EXTEGOVERNMENT/0,,contentMDK:20507153~menuPK:702592~pagePK:148956~piPK:216618~theSitePK:702586,00.html>. Diakses Oktober 2013
- <sup>8</sup> Sufianti, Ely. 2007. *Aplikasi E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada beberapa Pemerintah Daerah Kota/Kabupaten Di Indonesia*. Jurnal Ilmu Administrasi IV(4):2007, hal. 356-371
- <sup>9</sup> Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- <sup>10</sup> Fang, Zhiyuan. 2002. *E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development*. International Journal of the Computer, the Internet and Management, 10(2): 2002, p. 1-22, <http://www.journal.au.edu/ijcim/2002/may02/article1.pdf>. Diakses Juni 2013
- <sup>11</sup> Siswanto, Budi. 2008. *E-Government Sebagai Upaya Transparasi Demokrasi Dalam Perumusan Kebijakan dan Layanan Publik Terintegrasi*. Jurnal Teknologi & Manajemen Informatika, Vol. 6, Edisi Khusus, September 2008. Hal. 299-305
- <sup>12</sup> Muslimin. 2008. *Model Pengembangan E-Government*. Teknologi Informasi dan Manajemen Informatika, 6(3):2008, hal. 444-454
- <sup>13</sup> Sinambela, Josua M. 2011. Loc.Cit
- <sup>14</sup> Rahardjo, Budi. 2001. "*Membangun e-Government*". Makalah pada Seminar Nasional Jaringan Komputer II, yang diselenggarakan oleh Technic Study Club, STMIK Dipanegara Makassar, 19 Mei 2001. <http://www.geocities.com/seminartsc>. Diakses April 2013
- <sup>15</sup> Purbo, Onno W. 2009. *Perkembangan E-Government Dari Sisi Akademis*. Disampaikan pada Seminar Pembukaan Bimbingan Teknis Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Hotel Mesra - Samarinda, 9 November 2009
- <sup>16</sup> Hermana, Budi. 2012. *Pengukuran Indeks Pengembangan E-Government*. <http://egovrank.gunadarma.ac.id/V2/egovmedia/page/35>. Diakses Juni 2013.

- 
- <sup>17</sup> Sugiharto, Basuki & Kridanto Surendro. 2006. *Kajian Terhadap UN Global e-Government Readiness Report 2005 Dalam Upaya Meningkatkan e-Government Readiness Indonesia*. Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2006 (SNATI 2006), Yogyakarta, 17 Juni 2006, p.B-33-37
- <sup>18</sup> Prihanto, Igif G. 2012. *Analisis Implementasi E-Government Pada Pemerintah Daerah Tingkat Provinsi di Indonesia*. Jurnal Analisis dan Informasi Kedirgantaraan, 9(1): 2012, hal.1-16.
- <sup>19</sup> Maria, Agustine Eva. 2005. *Konsep E-Government: Tantangan Peningkatan Pelayanan Kepada Masyarakat*. Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2005 (SNATI 2005) Yogyakarta, 18 Juni 2005, p.25-29
- <sup>20</sup> Sosiawan, Edwi Arief. *Evaluasi Implementasi E-Government Pada Situs Web Pemerintah Daerah Di Indonesia: Perspektif Content dan manajemen*. Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP UPN "Veteran" Yogyakarta
- <sup>21</sup> Instruksi Presiden (Inpres) RI Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.
- <sup>22</sup> Lee, Nag Yeon. 2009. *Penerapan e-Government*. Akademi Esensi Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk Pimpinan Pemerintahan. Asian and Pasific Training Centre For Information and Communication Technology For Development. <http://unapcict.org>. Diakses Maret 2013.
- <sup>23</sup> Djunaedi, Achmad. 2002. *Beberapa Pemikiran Penerapan E-Government Dalam Pemerintahan Daerah Di Indonesia*. Disampaikan dalam Seminar Nasional "E-Government & Workshop Linux" diselenggarakan oleh FMIPA UGM di Yogyakarta pada tanggal 30 Oktober 2002.
- <sup>24</sup> Sutrisno, Ashari, & Jazi Eko Istiyanto. 2009. *Portal-Portal E-Government Terbaik Di Dunia*. Seminar Nasional Informatika UPN "Veteran" Yogyakarta, 23 Mei 2009,hal. E-31-39
- <sup>25</sup> Maria, Agustine Eva. 2005. Loc Cit
- <sup>26</sup> Satriya, Eddy. 2006. *Pentingnya Revitalisasi E-Government Di Indonesia*. Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi untuk Indonesia 3-4 Mei 2006, Aula Barat & Timur Institut Teknologi Bandung.
- <sup>27</sup> Djunaedi, Achmad. 2002. Loc Cit

Kunjungi Website kami : <http://www.mitrawacanamedia.com>



**Office / Editorial :**

Vila Nusa Indah III Blok KE.2 No. 14-15, Jatiasih - Bekasi 16969

Telp/Fax : 021-82423435 / 82431931

E-mail : [mitrawacanamedia@gmail.com](mailto:mitrawacanamedia@gmail.com) ; [mitrawacanamedia@yahoo.com](mailto:mitrawacanamedia@yahoo.com)

*Kami Bukan Yang Pertama, Tapi Kami Berikan Yang Bermutu !*

Siapakah Anda : Pelajar, Mahasiswa, Dosen, Peneliti, Praktisi, Pemerhati Pendidikan, Pembuat Kebijakan Pendidikan atau Profesional di bidang Anda !

Kami Membuka Diri & Siap bekerjasama, Tidak Menutup kemungkinan untuk menerbitkan Tulisan, Naskah dan Karya Tulis Anda ! Anda Berminat silahkan hubungi kami !

Khusus Dosen : kami memberi ruang prioritas untuk membantu mengaktualisasikan Ide, Gagasan, Pemikiran untuk dituangkan dalam sebuah Karya Tulis dalam bentuk buku untuk di terbitkan/Publikasikan

Selain sebagai Penerbit kami juga sebagai Distributor :

Kami siap melayani/membantu Saudara/Anda untuk mendapatkan buku baik lokal maupun asing dari semua penerbit yang Saudara/Anda inginkan. Butuh bantuan silahkan hubungi kami..!

**Trust, Kredibilitas, Akuntabilitas, Integritas adalah Komitmen Kami !**



Dengan Pengawasan dan Pengendalian Laksana Perputaran sebuah Gangsing Semakin Cepat Semakin Berimbang Menuju Quantum Tanpa Batas

Tak ada gading yang tak retak ! tak ada yang sempurna kecuali kita mau berusaha untuk menyempurnakan!

Saran & Kritik membangun senantiasa kami tunggu ! dan bisa Anda layangkan melalui e-mail: [mitrawacanamedia@gmail.com](mailto:mitrawacanamedia@gmail.com); [mitrawacanamedia@yahoo.com](mailto:mitrawacanamedia@yahoo.com)

Apabila dalam buku terbitan Mitra Wacana Media yang Saudara beli ditemukan cacat produksi berupa:

1. Halaman terbalik
2. Halaman tidak urut
3. Halaman tidak lengkap
4. Atau kombinasi dari point 1,2,3 diatas

Silahkan menukar untuk mendapatkan ganti dengan judul buku yang sama dengan syarat:

Kirimkan buku yang cacat produksi yang Anda beli pada alamat kami dibawah ini dengan melampirkan bukti nota pembelian & potongan kertas DISCLAIMER ini dengan mencantumkan alamat kirim balik.



**Office / Editorial :**

Vila Nusa Indah III Blok KE.2 No. 14-15, Jatiasih - Bekasi 16969

Telp/Fax : 021-82423435 / 82431931

E-mail : [mitrawacanamedia@gmail.com](mailto:mitrawacanamedia@gmail.com) ; [mitrawacanamedia@yahoo.com](mailto:mitrawacanamedia@yahoo.com)



Nama : .....

Alamat : .....

.....

No. Telp : .....







***KAJIAN KEBIJAKAN  
DAN INFORMASI  
KEDIRGANTARAAN***

**Mitra  
Wacana  
Media**

ISBN 978-602-1521-92-2



9 786021 521922