

**ANALISIS IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT PEMERINTAH DAERAH KAB. TEGAL BERDASARKAN FRAMEWORK DELOITTE DAN INPRES NO. 3 TAHUN 2003**

**Warjiyono**

Program Studi Manajemen Informatika

AMIK BSI Sukabumi

Jl. Cemerlang No. 8 Sukakarya Kec. Sukabumi Kota Sukabumi Jawa Barat

Email: warjiyono.wrj@bsi.ac.id

**Abstrak** – Keberadaan e-government bagi instansi pemerintahan memiliki fungsi dan manfaat sebagai sarana pertukaran dan penyebaran informasi, publikasi dan promosi, komunikasi dengan masyarakat, stackholder serta transparansi administrasi pemerintahan. E-government akan meningkatkan layanan publik yang efektif, efisien menuju pemerintahan yang baik (*good governance*) Untuk itu, Pemerintah Kabupaten Tegal melalui NOC (Kantor Pengolahan Data Elektronik) Kabupaten Tegal telah membangun jaringan komunikasi melalui fasilitas teknologi informasi yaitu website dengan alamat [www.tegalkab.go.id](http://www.tegalkab.go.id). Implementasi website tersebut akan dianalisis dengan menggunakan framework Delloite dan Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan e-government untuk mengetahui sampai sejauhmana tingkatan implementasi tersebut untuk menuju E-Government yang baik.

**Kata Kunci:** E-Government, Website Kabupaten Tegal, Framework Deloitte, Inpres No.3/2003

## 1. PENDAHULUAN

Keberadaan teknologi informasi dan komunikasi bagi instansi pemerintahan memiliki fungsi dan manfaat sebagai sarana pertukaran dan penyebaran informasi, publikasi dan promosi, komunikasi dengan masyarakat, stackholder serta transparansi administrasi pemerintahan.

Peraturan / Perundangan antara lain :

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
2. Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia;
3. Undang-Undang 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (pasal 152 ayat 2) mengamanatkan bahwa setiap Pemerintah Daerah diharapkan mampu membangun Database sebagai wahana informasi berbagai aspek penyelenggaraan pemerintahan masing-masing Daerah
4. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government;

Menurut Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan e-government bahwa

kebijakan pengembangan E-Government, karena

1. Indonesia menuju ke sistem pemerintahan yang demokratis transparan serta meletakkan supremasi hukum. Untuk itu dibutuhkan akses kelancaran komunikasi antar pemerintah daerah dengan pemerintah pusat, pemerintah daerah dengan masyarakatnya.
2. Menuju era masyarakat informasi, dimana peluang bagi pengaksesan, pengelolaan, dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat.

Harapan dari Pemerintah dengan pengembangan e-government ini adalah agar terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif. Tuntutan masyarakat yaitu:

1. Tersedianya pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas yang dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif. Selama ini pemerintah menerapkan sistem dan proses kerja yang dilandaskan pada tatanan birokrasi yang kaku.
2. Masyarakat menginginkan agar aspirasi mereka didengar oleh pemerintah Untuk menjawab tantangan tersebut pemerintah pusat dan daerah harus mampu

membentuk dimensi baru ke dalam organisasi, sistem manajemen, dan proses kerjanya yang antara lain meliputi :

1. Pemerintah harus melonggarkan dinding pemisah yang membatasi interaksi dengan sektor swasta, serta harus lebih terbuka untuk membentuk kemitraan dengan dunia usaha (public-private partnership).
2. Pemerintah harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kemampuan mengolah, mengelola, menyalurkan, dan mendistribusikan informasi dan pelayanan publik.

Pemerintah Kabupaten Tegal melalui NOC (Kantor Pengolahan Data Elektronik) Kabupaten Tegal telah membangun jaringan komunikasi melalui fasilitas teknologi informasi yaitu website dengan alamat [www.tegalkab.go.id](http://www.tegalkab.go.id). Implementasi website tersebut akan dianalisis dengan menggunakan framework Deloitte dan Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan e-government untuk mengetahui sampai sejauhmana tingkatan implementasi tersebut untuk menuju E-Government yang baik.

## 2. LANDASAN TEORI E-Government

E-Government merupakan metode pemerintah dalam memanfaatkan IT berbasis website untuk menyediakan akses yang lebih mudah bagi masyarakat akan layanan dan informasi pemerintahan, meningkatkan kualitas pelayanan, dan mewujudkan masyarakat untuk berperan serta dalam pemerintahan dan proses demokrasi. (Fang, 2002).

Berdasarkan definisi dari Depkominfo tahun 2003, *e-government* merupakan aplikasi teknologi informasi yang berbasis *internet* dan perangkat digital lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah ke masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha, dan lembaga-lembaga lainnya secara *online*.

Jenis-jenis layanan e-Government di Indonesia yaitu Government-to-Citizen (G2C), Government-to-Business (G2B) dan Government-to-Government (G2G).



Gambar 1. Jenis Layanan E-Government

Gambar 1 menunjukkan gambaran jenis layanan e-government, yaitu:

1. G-C adalah informasi dan layanan yang diberikan pemerintah terhadap masyarakat meliputi kependudukan, kesehatan, keimigrasian, perijinan dan informasi umum.
2. G-B adalah pertukaran layanan antara pemerintah dengan pelaku seperti perpajakan, perijinan usaha, databasepromosi bisnis daerah, dan info potensi bisnis
3. G-G merupakan layanan atau transaksi antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah, antar departemen, antar dinas.

### Inpres No. 3 Tahun 2003

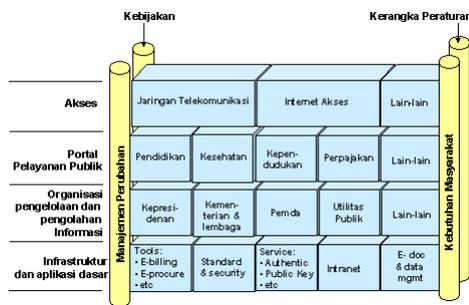
Menurut Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan e-government bahwa tujuan Pengembangan adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan e-government dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi.

Ada 6 (enam) strategi yang berkaitan erat dengan pencapaian tujuan strategis e-government, yaitu :

1. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas.
2. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik.
3. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.

4. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi.
5. Mengembangkan kapasitas SDM baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan e-literacy masyarakat.
6. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur.

Pengembangan e-government pada setiap instansi harus berorientasi pada kerangka arsitektur yang ditunjukkan pada gambar 2.



Gambar 2. Kerangka Arsitektur E-Government berdasarkan Inpres No. 13/2003

Berdasarkan gambar 2, bahwa kerangka arsitektur e-government berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 itu terdiri dari empat lapis struktur, yakni:

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

transaksi, dan penyaluran informasi. baik antar back-office, antar Portal Pelayanan Publik dengan back-office, maupun antara Portal Pelayanan Publik dengan jaringan internet, secara andal, aman, dan terpercaya.

Menurut Inpres No. 3 Tahun 2003, pengembangan e-government dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan sebagai berikut :

Tingkat 1 - Persiapan yang meliputi pembuatan situs informasi disetiap lembaga, penyiapan SDM, penyiapan sarana akses yang mudah misalnya menyediakan sarana Multipurpose Community Center, Warnet, SME-Center, dll, sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik.

Tingkat 2 - Pematangan yang meliputi:

Pembuatan situs informasi publik interaktif, pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain.

Tingkat 3 - Pemantapan yang meliputi: pembuatan situs transaksi pelayanan publik, pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.

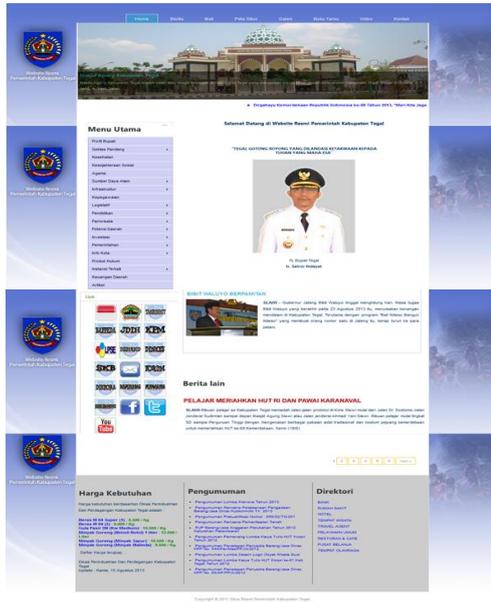
Tingkat 4 - Pemanfaatan yang meliputi :

pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B dan G2C yang terintegrasi.

### Website

Website adalah suatu metode untuk menampilkan informasi di internet, baik berupa teks, gambar maupun suara yang interaktif dan mempunyai kelebihan untuk menghubungkan satu dokumen dengan dokumen lainnya yang dapat diakses melalui sebuah browser (Yuhfizar, 2008).

Internet sebagai media informasi dan promosi dengan daya jangkauan luas serta paling murah. Hal ini dikarenakan situs web adalah media informasi yang dapat diakses dari segala belahan dunia selama jaringan internet tersedia. Sehingga situs web adalah media promosi paling tepat bagi usaha kecil dan menengah (Suradinata, 2001 dalam Yulimar, 2006).

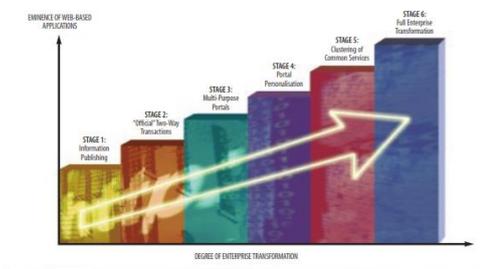


Gambar 3. Website Kabupaten Tegal

Penelitian Terdahulu berjudul Analisis tingkat implementasi E-Government Pada Level Kementerian Indonesia Berdasarkan Framework Deloitte & Touche (Putu Wuri, Nurullita, Journal of Information Systems, Vol 6, Issues 2, 2010). Hasil penelitiannya diketahui bahwa e-government di Kementerian Indonesia terbatas pada layanan online untuk masyarakat saja dan diharapkan kedepannya untuk bisa meningkatkan infrastruktur, aplikasi dan perencanaanya.

**Framework Deloitte**

Menurut Deloitte, ada 6 (enam) tahap dalam mengimplementasikan E-Government agar pemerintah sukses membangun sinergi antara pemerintahan dengan masyarakat. Tahapan tersebut dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Enam Tahap E-Government

**Tahap 1: Publikasi Informasi.**

Pada tahap pertama ini e-government masih sebatas menyediakan informasi yang bersifat

satu arah yaitu menyediakan informasi umum seputar pemerintahan seperti profil, peraturan, info pelayanan yang tersedia serta info kontak yang bisa dihubungi seperti email masing-masing departemen. Hal ini untuk mengurangi penerimaan telepon yang masuk serta mengurangi penggunaan kertas sehingga mengemat anggaran belanja pemerintahan.

**Tahap 2: Transaksi dengan Komunikasi Dua Arah.**

Pada tahap kedua ini konten e-government sudah menyediakan komunikasi dua arah antara pihak pemerintah dan masyarakat. Masyarakat dapat bertransaksi dengan pemerintahan seperti adanya forum saran dan kritik, pengisian formulir ijin usaha, formulir lelang dan pembayaran pajak. E-government juga sudah menggunakan aplikasi keamanan data seperti digital signature, untuk menjamin informasi pribadi masyarakat aman dari penyalahgunaan informasi.

**Tahap 3: Portal Multifungsi.**

Pada tahap tiga ini portal website e-Government sudah multifungsi yaitu mulai menyediakan layanan kirim dan terima informasi dari antar departemen sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan dan informasi dari satu tempat saja tanpa harus membuka portal departemen lainya dari tempat lainnya.

**Tahap 4: Personalisasi Portal.**

Pada tahap empat ini, e-government sudah menempatkan kekuatan lebih ke tangan masyarakat dengan memungkinkan mereka untuk menyesuaikan portal dengan fitur yang diinginkan. Untuk mencapai hal ini, pemerintah akan membutuhkan lebih banyak pemrograman Web canggih yang memungkinkan antarmuka untuk menjadi user-dimanipulasi. Manfaat tambahan personalisasi portal bahwa pemerintah akan mendapatkan lebih akurat pada preferensi masyarakat untuk pilihan layanan elektronik versus non-elektronik.

**Tahap 5: Pengelompokkan Layanan Umum.**

Masyarakat dapat mengakses berbagai layanan di situs web tunggal. Pada tahap 4, pemerintah menempatkan kekuatan lebih ke tangan masyarakat dengan memungkinkan mereka untuk menyesuaikan portal dengan

fitur yang diinginkan. Untuk mencapai hal ini, pemerintah akan membutuhkan lebih banyak pemrograman Web canggih yang memungkinkan antarmuka untuk menjadi user-dimanipulasi. Manfaat tambahan personalisasi portal bahwa pemerintah akan mendapatkan lebih akurat pada preferensi masyarakat untuk pilihan layanan elektronik versus non-elektronik.

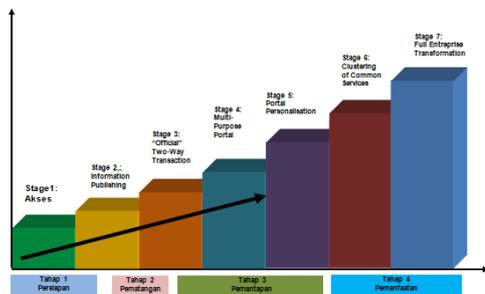
#### Tahap 6: Integrasi Secara Penuh dan Transformasi Organisasi.

Apa yang dimulai sebagai sebuah ensiklopedia digital sekarang menjadi pusat layanan lengkap, pribadi untuk kebutuhan dan preferensi setiap pelanggan. Pada panggung, dinding tua mendefinisikan silo layanan telah dirobohkan, dan Teknologi terintegrasi di perusahaan baru untuk menjembatani dipersingkat kesenjangan antara depan dan back office. Di beberapa negara, departemen baru akan terbentuk dari sisa-sisa pendahulunya. Orang lain akan memiliki nama yang sama, tetapi interior mereka akan terlihat tidak seperti yang mereka lakukan sebelum e-Government

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis implementasi website e-Government Pemerintah Kabupaten Tegal diukur menggunakan gabungan Framework Deloitte dengan kerangka arsitektur implementasi e-Government dari Instruksi Presiden No. 13 tahun 2003.

Analisis ini diperoleh dengan menelusuri website [www.tegalkab.go.id](http://www.tegalkab.go.id), untuk mengecek fitur-fitur dan konten yang tersedia di website tersebut yang nantinya akan dimasukkan kedalam 7 (tujuh) tahap dari framework Deloitte dan Instruksi Presiden No. 13 tahun 2003 yang dapat dilihat pada gambar 5.



Gambar 5. Tahapan E-Government Kab. Tegal dengan menggunakan framework Deloitte & Inpres No. 13/2003

Gambar 5, menunjukkan bahwa website Pemerintah Kabupaten Tegal telah menuju pada tahap 3 yaitu pematangan berdasarkan kerangka arsitektur e-Government Inpres No. 13/2003 dan stage 4 yaitu Multifungsi Portal.

Berikut ini adalah 4 (empat) tahap gabungan framework Deloitte & Inpres no. 13 tahun 2003, yang disesuaikan dengan konten [www.tegalkab.go.id](http://www.tegalkab.go.id).

#### Tahap 1: Akses

Pada tahap pertama ini Pemerintah Daerah Kabupaten Tegal mempersiapkan sarana dan prasarana yang mendukung untuk mengimplementasikan proyek e-government. Persiapan tersebut meliputi pembuatan situs informasi disetiap dinas, badan dan kantor terkait, mempersiapkan Sumber daya Manusia yang kempoten dalam bidang IT, menyediakan sarana umum untuk akses internet baik di sekolah, instansi pemerintah maupun swasta serta tempat umum seperti alun-alun, Multipurpose Community Center, Warnet, SME-Center. Selain itu produk website e-governmentnya hanya sebatas konten informasi harus sudah disosialisasikan baik untuk internal maupun untuk masyarakat.

#### Tahap 2 : Pematangan

Pada tahap 2 ini disebut dengan tahap pematangan. Berdasarkan framework Deloitte maka tahap 2 ini masuk ke sebagian stage 2 yaitu Information Publishing dan stage 3 yaitu Two Way Transaction. Tahap ini website berisi antarmuka untuk publikasi informasi kedaerahan, ditambah dengan konten informasi publik yang interaktif serta beisi link keterhubungan dengan website lembaga lain yang terkait seperti Badan, Dinas, Kantor maupun website pemerintah propinsi dan Pusat. Website [www.tegalkab.go.id](http://www.tegalkab.go.id) memiliki fitur berita, peta situs, mail, galeri, bukutamu, video dan kontak. Selain itu juga terdapat informasi mengenai sejarah, visi, misi, geografi, demografi, kesehatan dan kesejahteraan sosial masyarakat, struktur organisasi, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah 2009-2014 Kabupaten Tegal, Sumber daya alam, infrastruktur Pendidikan, pariwisata, potensi daerah, investasi, info kota, produk hukum, artikel, keuangan daerah. Legislatif, kepegawaian, instansi terkait dilingkungan Kabupaten Tegal dan juga terdapat link website instansi terkait, diantaranya:

1. Dinas Pertanian, Perkebunan dan Kesehatan kabupaten Tegal
2. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Tegal
3. Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal
4. Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tegal
5. Dinas Perhubungan , Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tegal
6. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Tegal
7. Kantor Penanaman Modal Kabupaten Tegal
8. Kantor Perpustakaan dan Arsip daerah Kabupaten Tegal
9. Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Tegal
10. Jaringan Dokumentasi & Informasi Hukum Kabupaten Tegal
11. Layanan Pengadaan Secara Elektronik Kabupaten Tegal

Dari analisa penulis maka website resmi pemerintah daerah Kabupaten Tegal dan Instansi terkait sudah menyajikan lebih banyak informasi satu arah, yaitu informasi yang disajikan dari pemerintah daerah ke masyarakat. Sehingga masyarakat memahami dan mengetahui visi, misi, pembangunan dan kegiatan serta kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah daerahnya.

#### Tahap 3 : Pematapan

Pada tahap 3 ini disebut dengan tahap pematapan. Berdasarkan framework Deloitte maka tahap 3 ini masuk ke sebagian stage 3 yaitu transaksi dua arah, stage 4 Portal Multifungsi dan sebagian stage 5 Pengelompokan Layanan Umum. Pada tahap pematapan ini website Pemerintah kabupaten Tegal berisi antarmuka transaksi pelayanan publik, antar muka aplikasi maupun data dengan lembaga lain ditampilkan sepenuhnya untuk berinteraksi dengan sistem lain.

Forum diskusi dan Buku tamu tersedia untuk media interaksi antara pemerintah yang terkait dengan masyarakat dalam hal layanan maupun keluhan, kritik terhadap pemerintahan. Tersedia juga informasi daftar email dan nomor telepon dari masing-masing SKPD, dengan demikian maka masyarakat dapat dengan mudah berkomunikasi langsung dengan masing masing SKPD dari mulai Badan, Dinas, Kantor hingga Kecamatan-Kecamatan.

#### Tahap 4: Pemanfaatan

Pada tahap 4 ini, disebut dengan tahap pemanfaatan. Berdasarkan framework Deloitte maka tahap 4 ini masuk ke stage 5 yaitu Pengelompokan Layanan Umum dan tahap 6 Integrasi Secara Penuh dan Transformasi Organisasi. Website ini, pemerintah menempatkan kekuatan lebih ke tangan masyarakat dengan memungkinkan mereka untuk menyesuaikan portal dengan fitur yang diinginkan seperti mencetak formulir, cetak bukti pendaftaran dan lain-lain. Aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B dan G2C yang terintegrasi sudah tersedia. Pada tahap ini berdasarkan pantauan terlihat website Pemerintah kabupaten Tegal belum mengonlinekan layanan 100%.

### 5. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka dapat disimpulkan yaitu berdasarkan tahapan E-Government Kab. Tegal dengan menggunakan framework Deloitte dan Inpres No. 13/2003, menunjukkan bahwa website Pemerintah Kabupaten Tegal masih dalam tahap 3 yaitu Pematapan. Untuk itu perlu adanya peningkatan ke tahap 4 yaitu pemanfaatan sehingga menjadi website yang powerful.

### DAFTAR REFERENSI

- [1] Deloitte Consulting and Deloitte Touche "At the Dawn of e-Government. The Citizen as Customer. New York 2000.
- [2] <http://www.egov.vic.gov.au/pdfs/e-government.pdf> diakses 30 Juli 2013 jam 3:32 wib
- [3] Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan e-government
- [4] Moedjiono. "Blueprint Aplikasi e-Government Pemerintah Daerah. Workshop Penyusunan Cetak Biru e-Government, warta Ekonomi. 2005.
- [5] Putu Wuri, Nurullita. "Analisis tingkat implementasi E-Government Pada Level Kementerian Indonesia Berdasarkan Framework Deloitte & Touche". Journal of Information Systems, Vol 6, Issues 2, 2010.

- [6] Yuhfizar, “10 Jam Menguasai Internet Teknologi Dan Aplikasinya”, PT Elex Media Komputindo, Jakarta, 2008.
- [7] Yulimar Arini Vidi, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengadopsian E-Commerce Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Perusahaan”, Tesis , Universitas Diponegoro, Semarang, 2006.