

**Penerapan *E-Government* Pada Dinas Komunikasi Informatika dan
Pengolahan Data Elektronik Provinsi Riau
(Studi Pelaksanaan Inpres Nomor 3 Tahun 2003)**

Suci Ira Mega

Pembimbing : Dr. Tuti Khairani Harahap, S.Sos, M.Si

FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam,
Pekanbaru 28293

e-mail: suciira.mega@yahoo.com

Abstract : Implementation of E-Government in The Department of Information & Communication Technology and Electronic Data Processing in Riau Province (Study of Implementation of the Presidential Instruction No.3 of 2003). This study aims to determine the extent of implementation of E-Government in The Department of Information & Communication Technology and Electronic Data Processing in Riau Province, which is Government's decentralized obligatory affair so that The Department of Information & Communication Technology and Electronic Data Processing of Riau Province as local government institution that is responsible of the field of communication and informatics able to organize the administration by prioritizing on the information disclosure that is responsible to people, which refer to the Presidential Instruction No.3 of 2003 concerning National Strategy and Policy of E-Government Development. This study uses descriptive qualitative data analysis through the interview processes and field observations are then analyzed to produce the conclusion. The result showed that the implementation of E-Government in The Department of Information & Communication Technology and Electronic Data Processing of Riau Province has not been going maximally and the implementation of four structures of architecture framework on the Presidential Instruction No.3 of 2003 has not been implemented comprehensive due to is affected by human resources as the main factor.

Keywords : *E-Government, Diskominfo PDE Provinsi Riau, Implementation*

PENDAHULUAN

Pemerintah daerah sebagai penyelenggara urusan wajib pemerintah yang didesentralisasikan yang salah satunya adalah komunikasi dan infomatika. Dalam menyelenggarakan urusan wajib pemerintah daerah tersebut diberikan tanggung jawab kepada Dinas Komunikasi Informatika pada setiap daerah untuk dapat menjalankannya.

Di Provinsi Riau lembaga yang bertanggung jawab dalam menjalankan urusan wajib pemerintah tersebut adalah Dinas Komunikas Informatika dan Pengolahan Data Elektronik (Diskominfo PDE) Provinsi Riau. Dalam menjalankan urusan wajib pemerintah daerah dalam bidang komunikasi dan informatika, Diskominfo PDE Provinsi Riau dituntut untuk dapat menyelenggarakan pemerintahan yang terbuka dengan menyediakan pelayanan informasi yang transparan kepada seluruh lapisan masyarakat dengan mengutamakan prinsip keterbukaan informasi publik secara cepat, murah dan tidak terhalang oleh jarak dan waktu.

Maka dalam mewujudkan pemerintahan yang transparan dan bertanggung jawab penerapan teknologi informasi pada lembaga pemerintah perlu untuk diselenggarakan.

Hal ini karena dengan kemajuan teknologi informasi yang demikian pesat dapat menjadi media bagi aparat pemerintah dalam penyediaan informasi kepada masyarakat serta menjadi media bagi masyarakat dalam mencari informasi dan menjalin komunikasi yang baik antara kedua pihak tersebut sehingga tercipta hubungan yang harmonis antara keduanya.

Penerapan teknologi informasi pada lembaga pemerintahan ini disebut dengan istilah *Electronic Government (E-Government)*. *E-Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik maupun meningkatkan hubungan antar instansi pemerintah serta hubungan pemerintah dengan pihak bisnis (swasta). *E-Government* ini mewujudkan pemerintahan yang berbasis teknologi informasi dalam proses administrasi dan pelayanannya. Penerapan *E-Government* ini dimaksudkan agar pelayanan pemerintah dapat dengan mudah terjangkau oleh masyarakat dengan menghemat waktu dan biaya karena dengan pelayanan yang berbasis internet ini kegiatan dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja selama masih ada jaringan internet yang dapat dimanfaatkan masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Riau Nomor 46 Tahun 2009 tentang Uraian Tugas Diskominfo PDE Provinsi Riau, yang dimana Diskominfo PDE Provinsi Riau bertugas menyelenggarakan otonomi daerah, tugas desentralisasi, tugas dekonsentrasi dan tugas pembantuan di bidang komunikasi, informatika dan pengolahan data elektronik. Sesuai dengan tugas Diskominfo PDE tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-government* sangat penting untuk dikembangkan karena secara otomatis Diskominfo dituntut untuk menerapkan pemerintahan yang berbasis teknologi informasi dalam melaksanakan tugas desentralisasi di bidang komunikasi, informatika dan pengolahan data elektronik.

Dalam meningkatkan pelayanan dari pemerintah ke rakyat, setiap unsur pemerintahan menjadi terpacu untuk menerapkan *e-government* melalui tahapan pertama yang dilakukan yaitu membangun *situs website* resmi pemerintahan mulai dari pemerintah pusat hingga pemerintah daerah dengan tujuan untuk menyampaikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat secara terbuka sehingga tercipta pelayanan prima, efektif, transparan dan akuntabilitas yang dimilikinya yang dimana diharapkan dengan adanya *e-government* ini dapat tercipta *good-governance*.

Maksud dibuatnya sebuah *situs* adalah untuk mengkomunikasikan apa saja yang telah dan akan dilakukan oleh sebuah pemerintahan beserta pertanggung jawaban kepada rakyat yang diwakilinya. (Nico Andrianto, 2007: 80-81).

Provinsi Riau juga telah membangun *situs website* resmi pemerintahan dengan alamat www.riau.go.id yang dikelola oleh Diskominfo PDE Provinsi Riau. Dalam *website* resmi pemerintahan Provinsi Riau, masyarakat dapat mengakses berbagai informasi seputar Provinsi Riau, mulai dari profil Provinsi Riau, data umum, pemerintahan, perekonomian, sosial budaya, polkuham, hingga perindustrian dan perdagangan serta investasi Provinsi Riau yang bertujuan agar masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan data tanpa harus datang langsung ke lembaga pemerintahannya. Meskipun penerapan *e-government* telah berjalan secara bertahap oleh Diskominfo PDE Provinsi Riau tetapi dalam pelaksanaannya masih tampak belum optimal, hal ini terlihat pada *website* resmi pemerintah Provinsi Riau yang dikelola langsung oleh Diskominfo PDE Provinsi Riau masih ada beberapa menu yang tidak terisi bahkan masih ada beberapa menu yang hanya menampilkan judulnya saja tetapi ketika dibuka tidak ada

informasi yang ditampilkan. Berdasarkan hal tersebut dapat dilihat bahwa dalam tahap awal penerapan *e-government* yaitu pembuatan *website* resmi Pemerintah di Provinsi Riau masih ada kekurangan sehingga penyampaian informasi masih belum optimal.

Kebijakan tentang pengembangan e-government telah diatur salah satunya pada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Strategi dan Kebijakan Nasional Pengembangan *E-Government*. Dalam kebijakan ini telah diatur sebuah kerangka arsitektur pengembangan e-government yang dimana dalam menerapkan e-government pada setiap instansi harus mengacu pada kerangka arsitektur yang terdiri dari empat unsur, yaitu akses, portal pelayanan publik, organisasi pengelolaan dan pengolahan informasi, serta infrastruktur dan aplikasi dasar. Keempat unsur ini wajib diimplementasikan karena sebagai dasar dari diterapkannya sistem e-government pada suatu lembaga pemerintah.

Maka berangkat dari hal itulah penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Penerapan E-Government pada Dinas Komunikasi Informatika dan Pengolahan Data Elektronik Provinsi Riau (Studi Pelaksanaan Inpres Nomor 3 Tahun 2003)”.

METODE

Penelitian ini dilakukan di Dinas Komunikasi Informatika dan Pengolahan Data Elektronik Provinsi Riau karena sesuai dengan tugas dan fungsi yang dijalankan oleh Diskominfo PDE Provinsi Riau yaitu pelaksanaan urusan wajib pemerintah daerah di bidang komunikasi dan informatika maka secara otomatis Diskominfo dituntut dalam menerapkan *e-government* dalam administrasi pemerintahannya maupun dalam pelayanan terhadap masyarakat.

Informan dalam penelitian ini adalah seseorang yang menegetahui mendalam tentang sejauh mana penerapan e-government pada Diskominfo PDE Provinsi Riau dan memberikan data serta keterangan atau informasi yang dibutuhkan.

Data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara penulis dengan *key informan* yaitu Kepala Seksi Pengembangan Perangkat Lunak yang dimana mengurus tentang *e-government* pada Diskominfo PDE Provinsi Riau dan informan pelengkap yaitu staff yang bekerja pada Diskominfo PDE Provinsi Riau.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara dengan informan, observasi ke lapangan, serta studi kepustakaan yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data, menghimpun, dan menganalisis dokumen-dokumen dalam penelitian tersebut.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif kualitatif untuk pengolahan data yang diperoleh di lapangan melalui wawancara dan pengamatan di lapangan, semua informasi yang dikumpulkan dipelajari sehingga menjadi suatu kesatuan yang utuh.

HASIL

Penerapan *e-government* pada suatu lembaga pemerintahan sama artinya dengan pergeseran paradigma birokratis menjadi paradigma *e-government* yang mengedepankan efisiensi, transparansi, dan fleksibilitas yang akhirnya mewujudkan kepuasan pengguna layanan publik. Dengan adanya perubahan paradigma ini sekaligus merubah infrastruktur maupun sarana prasarana yang digunakan dalam pekerjaannya. Pada awalnya dalam sistem birokrasi, kegiatan administrasi dilaksanakan dengan manual sehingga berakibat

kepada kinerja yang tidak efektif dan efisien karena harus menggunakan lebih banyak waktu dan tenaga. Begitu pula dengan sistem pelayanan publiknya yang dimana masyarakat harus lebih agresif dalam mencari informasi dalam artian masyarakat yang membutuhkan informasi harus mendatangi lembaga pemerintah yang menyediakan informasi yang dibutuhkannya, sehingga proses pelayanan terhadap masyarakat sulit untuk dijangkau masyarakat. Sedangkan dengan merubah paradigma birokratis ke paradigma *e-government* ini, pemerintah dapat melaksanakan kegiatan administrasi maupun pelayanan kepada masyarakat dengan berbasis teknologi.

Dalam penerapannya *e-government* secara otomatis menerapkan sistem-sistem yang berbasis teknologi informasi yang dapat memberikan kemudahan dalam setiap kegiatan administrasi pemerintah maupun pelayanan terhadap masyarakat. Sistem yang berbasis teknologi ini baik berupa perangkat keras maupun perangkat lunak.

Pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah selain meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat juga meningkatkan hubungan antar instansi pemerintah maupun pemerintah dengan pihak lain (swasta). Pemanfaatan portal pelayanan publik membutuhkan media berupa koneksi internet (akses) untuk para *stakeholder*. Portal pelayanan publik tentunya mempunyai organisasi yang mengatur atau mengurusnya dan juga infrastruktur sebagai alat penunjang pelayanan secara elektronik baik perangkat keras maupun perangkat lunak. Perangkat lunak yang dimaksud disini ialah seperti aplikasi-aplikasi dasar yang diterapkan dan dimanfaatkan dalam penyediaan informasi kepada publik.

Dari keempat struktur kerangka arsitektur tersebut mempunyai sasaran yang dituju dalam strategi pengembangan e-government sesuai Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003. Hal inilah yang menjadi indikator penulis dalam penerapan keempat struktur kerangka arsitektur tersebut.

Perluasan dan peningkatan kualitas jaringan komunikasi dan informasi ke seluruh wilayah negara pada tingkat harga yang terjangkau oleh masyarakat, dengan sejauh mungkin melibatkan partisipasi dunia usaha merupakan sasaran dari diterapkannya akses internet sesuai Inpres Nomor 3 Tahun 2003, hal ini telah mulai terwujud dengan telah bekerjasamanya Diskominfo PDE Provinsi Riau dengan pihak PT.Telkom Indonesia dalam penyediaan akses untuk masyarakat maupun bagi aparatur pemerintah, serta telah tersedianya jaringan IP-Phone (telepon), jaringan data dan jaringan multimedia serta internet 20Mbps telah terhubung di 26 SKPD Pemerintah Provinsi Riau meskipun belum semua SKPD yang terhubung namun hal ini masih terus dikembangkan. Hal ini terlihat dari pengembangan dan penambahan tempat akses yang dilakukan Diskominfo PDE Provinsi Riau di beberapa titik area lainnya yang menjadi rencana Diskominfo PDE Provinsi Riau pada tahun 2013 ini.

Pembentukan portal-portal informasi dan pelayanan publik yang dapat mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja instansi pemerintah terkait, sehingga masyarakat pengguna tidak merasakan sekat-sekat organisasi dan kewenangan di lingkungan pemerintah, sasaran ini akan diperkuat dengan kebijakan tentang kewajiban instansi pemerintah dan pemerintah otonom untuk menyediakan informasi dan pelayanan publik secara on-line. Sasaran ini belum sepenuhnya terpenuhi karena dalam implementasi portal pelayanan publik berupa website resmi pemerintah oleh Diskominfo PDE Provinsi Riau masih dirasakan ada kekurangan pada penyediaan informasi serta belum terciptanya komunikasi dua arah antar pemerintah dengan masyarakat yang dapat

dilihat dari kurang responsifnya aparat pemerintah dalam menanggapi pertanyaan dari masyarakat, selain itu cara yang dilakukan dianggap tidak efisien dan tidak memberikan keterbukaan informasi terhadap masyarakat yang mempunyai pertanyaan yang sama.\

Pada organisasi pengelolaan dan pengolahan informasi, koordinasi yang dilakukan adalah antar Diskominfo PDE Provinsi Riau dengan Pemerintah Pusat dan antar Diskominfo PDE Provinsi Riau dengan SKPD lain, kedua koordinasi ini telah dilaksanakan dan dapat dilihat dari kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan dalam meningkatkan kualitas e-government di Provinsi Riau. Namun koordinasi masih tampak kurang dalam optimalisasi penyediaan informasi pada website resmi pemerintah Provinsi Riau yang dikelola oleh Diskominfo PDE Provinsi Riau karena masih ada informasi yang kosong dalam website tersebut.

Infrastruktur dan Aplikasi dasar juga telah diterapkan pada Diskominfo PDE Provinsi Riau namun pemanfaatannya belum maksimal bahkan masih ada aplikasi yang telah dibuat namun belum dimanfaatkan karena keterbatasan kemampuan sumber daya manusia dalam menggunakannya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan e-government pada Diskominfo PDE Provinsi Riau terdiri dari prasarana, hukum, koordinasi, keuangan, dan sumber daya manusia. Yang dimana sumber daya manusia merupakan faktor yang paling besar pengaruhnya terhadap keberhasilan penerapan e-govenrment pada Diskominfo PDE Provinsi Riau. Dengan keterbatasan kemampuan sumber daya manusia dalam memanfaatkan prasarana dan aplikasi yang telah ada akan mengakibatkan penerapan e-government pada Diskominfo PDE Provinsi Riau berjalan setengah-setengah.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan mengenai penerapan e-government pada Dinas Komunikasi Informatika dan Pengolahan Data Elektronik Provinsi Riau, penulis mengambil kesimpulan bahwa :

- 1) Penerapan e-government pada Diskominfo PDE Provinsi Riau belum berjalan dengan maksimal dan pengimplementasian keempat struktur dari kerangka arsitektur pada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 belum dilaksanakan secara menyeluruh. Karena adanya beberapa faktor yang mempengaruhinya dan harus dipenuhi, seperti prasarana, hukum, koordinasi, keuangan dan sumber daya manusia.
- 2) Faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan e-government pada Diskominfo PDE Provinsi Riau adalah prasarana, hukum, koordinasi, sumber daya manusia, dan keuangan. Dari kelima faktor yang mempengaruhi tersebut tidak semuanya berpengaruh buruk terhadap penerapan e-government pada Diskominfo PDE Provinsi Riau, seperti koordinasi dan keuangan yang merupakan faktor penunjang kelancaran penerapan e-government pada Diskominfo PDE Provinsi Riau karena telah berjalan dengan baik. Sedangkan untuk prasarana, hukum, dan sumber daya manusia merupakan faktor yang mempengaruhi penerapan e-government pada Diskominfo PDE Provinsi Riau karena menghambat kelancaran pengembangan e-government ini. Meskipun demikian kelima faktor tersebut dapat menjadi faktor keberhasilan e-government apabila lebih dioptimalkan pemanfaatannya. Dan dari kelima faktor yang mempengaruhi penerapan e-government pada Diskominfo PDE Provinsi Riau ini yang paling besar pengaruhnya terhadap kelancaran pengembangan e-govenrment

adalah sumber daya manusia karena keterbatasan sumber daya manusia yang berkompeten dalam bidang teknologi informasi.

DAFTAR RUJUKAN

- Adisasmita, Rahardjo. (2011). *Manajemen Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Akadun., (2009). *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Andrianto, Nico., (2007). *Good E-Government: Transparansi dan Akuntabilitas Publik melalui e-Government*. Malang: Bayu Media.
- Departemen Dalam Negeri., (2007). Buku Pedoman “*Grand Strategy Implementasi Otonomi Daerah*”.
- Djunaedi, Achmad (2002). *Beberapa Pemikiran Penerapan E-Government dalam Pemerintahan Daerah di Indonesia*. Jogjakarta: Seminar FMIPA-UGM.
- Indrajit, Richardus Eko., (2005). *e-Government in action*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Indrajit, Richardus Eko., (2006). *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Kumorotomo, W. (2004). *Kegagalan Penerapan E-Government dan Kegiatan Tidak Produktif dengan Internet*. Yogyakarta: Gama Press.
- Muluk, M.R.K., (2007). *Desentralisasi dan Pemerintahan Daerah*. Malang: Agritek Streers.
- Nugroho, Riant., (2004). *Kebijakan Publik formulasi, implementasi, dan evaluasi*. PT. Elek Media Komputindo : Jakarta.
- Purwanto, Erwan Agus dan Dyah Ratih Sulistyastuti., (2012). *Implementasi Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media.
- Suaedi, Falih, dan Bintoro Wardiyanto., (2010). *Revitalisasi Administrasi Negara Revormasi Birokrasi dan e-Governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugyono., (2007). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarto, Hetifah Sj., (2009). *Inovasi, Partisipasi dan Good Governance*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Wibawa, Samodra., (2009). *Administrasi Negara Isu-isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wicaksono, Kristian Widya., (2006). *Administrasi dan Birokrasi Pemerintah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wirjosoegito, Soenobo., (2004). *Proses & Perencanaan Peraturan Perundangan*, Jakarta: Ghalia Indonesia.