

Strategi Pengembangan E-Government di Kota Semarang

¹Agustina Rahmawati, ²Hanantyo Sri Nugroho

^{1,2}Universitas AMIKOM Yogyakarta

e-mail : ¹hanantyoosrinugroho@amikom.ac.id, ²agustinarahma@amikom.ac.id

Abstrak

Perkembangan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah berdampak signifikan terhadap kontribusi transformasi tata kelola pemerintahan. Artinya, terjadi perubahan tata kelola pemerintahan yang bertransformasi menjadi tata kelola pemerintahan yang berbasis digital, sebagaimana yang terjadi di Kota Semarang. Dengan demikian, pertanyaan pokok yang muncul adalah bagaimana strategi pengembangan e-government yang dilakukan sebagai bagian dari pengembangan smart governance Kota Semarang. Lebih lanjut, strategi pengembangan tersebut lebih kepada strategi dalam memacu pertumbuhan pengaplikasian dan penggunaan e-government di Pemerintah Kota Semarang, serta sinergi antar elemen dalam pelaksanaan dan pengembangan e-government di Kota Semarang. Berdasarkan pada hal tersebut, maka rumusan masalah yang dibangun adalah 1) Bagaimana strategi pengembangan e-government di Pemerintah Kota Semarang 2) Bagaimana sinergi antar elemen dalam pelaksanaan dan pengembangan e-government di Kota Semarang. Oleh karena itu, sasaran penelitian ini adalah Bappeda dan Setda bidang tata pemerintahan di Pemerintah Kota Semarang. Nantinya, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dimana pendekatan ini digunakan untuk membaca dan menjelaskan data sehingga dapat menjelaskan permasalahan penelitian secara mendalam. Hasil Penelitian menunjukkan adanya pengembangan e-government dengan konsep yang berpusat pada (human-centered) dan (technology based). Lebih lanjut, pada manajemen strategi yang digunakan Pemerintah Kota Semarang dapat diklasifikasikan menggunakan enterprise strategy dan corporate strategy.

Kata kunci : E-government, Pelayanan Publik, Manajemen Strategi.

E-Government Development Strategy in Semarang City

Abstract

The development of information and communication technology has had a significant impact on the contribution of governance transformation. This means that there has been a change in governance that has been transformed into digital-based governance, as happened in Semarang City. Thus, the main question that arises is how e-government development strategies are carried out as part of the development of smart governance in the City of Semarang. Furthermore, the development strategy is more about the strategy in spurring the growth of the application and use of e-government in the Semarang City Government, as well as the synergy between elements in the implementation and development of e-government in the City of Semarang. Based on this, the problem formulation that was built is 1) How e-government development strategies in Semarang City Government 2) How are the synergies between elements in the implementation and development of e-government in Semarang City. Therefore, the target of this research is Bappeda and Regional Secretariat for governance in Semarang City Government. Later, this research uses a qualitative approach, where this approach is used to read and explain data so that it can explain the research problem in depth. The results of the research show that there is a development of e-government with concepts that are centered (human-centered) and (technology based). Furthermore, the management strategies used by the Semarang City Government can be classified using enterprise strategy and corporate strategy.

Keywords: E-government, Public Services, Strategy Management.

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI

A. PENDAHULUAN

Penelitian ini mengkaji tentang strategi pengembangan e-government di Kota Semarang. Oleh karena itu, penelitian ini dibatasi pada strategi pengembangan dan juga sinergi antar elemen dalam pelaksanaan dan pengembangan e-government di Kota Semarang. Adapun penelitian ini dilakukan di Kota Semarang dikarenakan Kota Semarang memperoleh Smart City Rating Kota Cerdas Indonesia (RCKI) pada tahun 2017. Sasaran penelitian ini adalah Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah (Bappeda) dan Sekretariat Daerah (Setda) bidang tata pemerintahan di Pemerintah Kota Semarang. Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode penelitian kualitatif deskriptif.

Pada beberapa literature review, tema penelitian tentang e-government telah banyak dilakukan. *Pertama*, perkembangan sistem e-government di Indonesia secara kuantitas mulai meningkat, tetapi secara kualitas belum memadai (Sari dan Winarno, 2012). *Kedua*, tingkat pelaksanaan e-government lebih rendah dari tingkat harapan implementasi e-government (Alusi dan Sensuse, 2014). *Ketiga*, upaya yang dilakukan dalam implementasi e-government adalah mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan dari dinas kominfo, serta mengadakan tenaga kerja kontrak, (Angguna, 2015). *Keempat*, pemaknaan implementasi e-government oleh pemerintah daerah maupun pusat masih banyak yang bersifat sendiri-sendiri, serta masih banyak kendala, hambatan dan tantangan yang dihadapi untuk meningkatkan pemanfaatan e-government di Indonesia (Simangunsong, 2010). Dengan demikian, menjadi menarik kemudian bagaimana mengkaji tentang strategi dan sinergi dalam pengembangan e-government di Kota Semarang. Artinya, titik tekannya adalah memberikan gambaran strategi mengenai keberhasilan pada pengembangan e-government di Kota Semarang.

B. PEMBAHASAN

Strategi Pengembangan e-government di Kota Semarang

1. Suprastruktur e-government

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang menuntut adanya unsur cepat, murah, dan mudah memberikan dampak kepada semua sektor. Hal tersebut yang kemudian berpengaruh kepada tata kelola pemerintahan. Salah satu perubahan tersebut adalah digitalisasi pelayanan publik. Perubahan tersebut yang

kemudian mengubah proses birokrasi yang mengaruskan tatap muka menjadi digital. Artinya, terdapat peningkatan efisiensi pelayanan publik dalam bidang administrasi publik, masyarakat, dan bisnis.

Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, maka setiap kepala daerah menentukan strategi terlaksananya pengembangan E-Government di daerah masing-masing. Adapun tujuan daripada strategi tersebut adalah:

- Mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas.
- Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintahan dan pemerintah daerah otonom.
- Memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara optimal.
- Meningkatkan peran serta dunia usaha.
- Mengembangkan kapasitas SDM dengan meningkatkan e-literacy masyarakat.
- Melaksanakan pengembangan e-government secara sistematis sehingga realistis dan terukur.

Hal tersebut yang kemudian menjadi acuan Pemerintah Kota Semarang dalam melakukan strategi pengembangan e-government di Kota Semarang. Adapun pada perjalanannya, Pemerintah Kota Semarang telah menerapkan e-government pada tahun 2001. Pada saat itu, penerapan e-government masih berada pada proses persiapan dan juga pematangan. Namun, dengan adanya panduan perencanaan e-government pada master plan teknologi dan informasi tahun 2010-2015, Pemerintah Kota Semarang melakukan proses pematapan. Proses tersebut yang selanjutnya dapat membuat Pemerintah Kota Semarang menghasilkan proses pemanfaatan penerapan dan pengembangan e-government seperti saat sekarang ini. Selain itu, dengan mengacu pada RPJMD Kota Semarang 2016-2021, maka Pemerintah Kota Semarang melakukan upaya sebagai berikut:

- Meningkatkan kualitas perencanaan pembangunan.
- Meningkatkan kualitas sumber daya aparatur.
- Meningkatkan kualitas penyelenggaraan administrasi dan perkantoran.

Adapun upaya Pemerintah Kota Semarang dalam efektivitas penyelenggaraan

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI

pembangunan adalah dengan cara:

- a. Meningkatkan sistem pelaporan kinerja dan keuangan
- b. Penyediaan dan optimalisasi sarana prasarana aparatur
- c. Meningkatkan standar dan pelayanan administrasi perkantoran
- d. Meningkatkan kompetensi dan integritas aparatur perencana dan penunjang perencana pembangunan
- e. Meningkatkan kapabilitas sumber daya aparatur perencana dalam penyusunan dokumen perencanaan pembangunan daerah
- f. Meningkatkan kordinasi dan fasilitasi bidang perencanaan pembangunan pemerintahan dan sosial budaya
- g. Meningkatkan koordinasi dan fasilitasi bidang perencanaan pembangunan ekonomi
- h. Meningkatkan koordinasi dan fasilitasi bidang perencanaan pembangunan infrastruktur dan tata ruang
- i. Meningkatkan koordinasi penelitian, pengembangan, evaluasi dan pengendalian serta penyediaan data dan informasi
- j. Meningkatkan efektivitas sumber daya perencanaan pembangunan daerah sesuai dengan agenda/waktu yang telah ditetapkan
- k. Meningkatkan sinergitas Norma Standar Prosedur dan Kriteria (NPSK) penyusunan dokumen perencanaan.

Artinya, Pemerintah Kota Semarang menjadikan pengembangan penyelenggaraan pemerintahan berbasis e-government maupun smart city sebagai prioritas dalam melaksanakan penyelenggaraan tata kelola pemerintahan maupun pelayanan publik. Hal tersebut terlihat dari manajemen pemerintahan dan sumber daya manusia yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang diarahkan kepada pembangunan dan pengembangan e-government.

2. Infrastruktur jaringan

Pada pengembangan e-government di Kota Semarang, Pemerintah Kota Semarang mengacu pada panduan pembangunan infrastruktur portal pemerintah. Panduan tersebut merupakan luaran lanjutan dari kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government Pemerintah Pusat. Adapun pertimbangan pemerintah pusat, melalui kementerian komunikasi dan informasi, adalah panduan ini digunakan untuk menunjang pengembangan

dan pelaksanaan e-government. Lebih lanjut, panduan ini juga menjaga efektivitas pembangunan infrastruktur portal pemerintah di dalam menunjang e-government.

Pemerintah Kota Semarang dalam melakukan pembangunan infrastruktur portal pemerintah diarahkan kepada kegiatan pelayanan publik. Oleh karena itu, jaringan informasi dan komunikasi yang dibangun oleh Pemerintah Kota Semarang diharapkan dapat menjamin keterpaduan dari sistem elektronik antar lembaga yang ada. Hal ini dirasakan penting karena untuk mendukung proses perubahan layanan maupun manajemen pemerintahan, serta kebutuhan masyarakat atas ketersediaan informasi. Artinya, ada akses masyarakat yang kemudian harus diakomodasi oleh Pemerintah Kota Semarang dalam bidang pendidikan, kesehatan, kependudukan, dan pembangunan.

Pemerintah Kota Semarang juga menyediakan portal pelayanan publik. Portal tersebut kemudian terintegrasi kepada sejumlah kantor maupun dinas terkait. Selain itu, juga didorong atas akurasi dan pemutakhiran informasi layanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal tersebut sebagai wujud pembangunan infrastruktur portal pemerintah.

Lebih lanjut, Pemerintah Kota Semarang juga mendukung pembangunan infrastruktur portal pemerintah dengan cara penyiapan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dalam melakukan implementasi atas kebijakan e-government di setiap kantor maupun dinas di Kota Semarang. Selain sarana untuk portal informasi dan layanan publik secara online, pembangunan infrastruktur portal pemerintah juga digunakan sebagai sarana penghubung antar lembaga pemerintah.

3. Infrastruktur informasi

Pada pengembangan e-government di Kota Semarang, Pemerintah Kota Semarang mengacu pada panduan manajemen sistem dokumen elektronik. Hal tersebut dilakukan dengan menimbang bahwa perlu adanya manajemen sistem dokumen secara elektronik. Hal ini dikarenakan adanya penyesuaian yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang berupa rutinitas penyimpanan maupun pengarsipan dokumen dalam bentuk kertas yang kemudian berubah menjadi dokumen secara elektronik. Hal ini juga didorong oleh akibat dari adanya kebijakan e-government, dimana

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI

dokumen antar kantor maupun dinas tersebut terintegrasi. Dalam hal ini, Pemerintah Kota Semarang berkewajiban untuk mengelola dan mengamankan dokumen yang ada. Selain itu, Pemerintah Kota Semarang melakukan monitoring terhadap dokumen tersebut sebagai bentuk penjaminan atas interoperabilitas antar kantor maupun dinas yang ada di Pemerintah Kota Semarang.

4. Infrastruktur aplikasi

Infrastruktur aplikasi yang dikembangkan di Kota Semarang meliputi berbagai informasi yang diklasifikasikan meliputi acara, info penting, info khusus, keuangan, monev, pelaporan, pengadaan barang/jasa, kepegawaian, pemerintahan, perencanaan daerah, keuangan daerah serta bidang lainnya yakni layanan pengaduan, penyelenggaraan pemerintahan, layanan publik dan perijinan.

5. Manajemen strategi yang digunakan

a. Enterprise Strategy

Pemerintah Kota Semarang dapat diklasifikasikan menggunakan enterprise strategy, dimana Pemerintah Kota Semarang bersungguh-sungguh berkerja dan berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap tuntutan dan kebutuhan. Hal ini terlihat dari perubahan website Pemerintah Kota Semarang yang kemudian menampung tiga sektor, yakni pemerintahan, society, market. Hal tersebut berbeda dengan kondisi awal website bahwa Pemerintahan Kota Semarang hanya memberikan informasi terkait dengan kondisi pemerintahan, tanpa sektor yang lain. Selain itu, Pemerintah Kota Semarang dapat membentuk dan mengembangkan sistem yang memungkinkan kantor maupun instansi di pemerintahan dapat bekerja secara terpadu dan juga menyederhanakan akses informasi kepada masyarakat. Selanjutnya, Pemerintah Kota Semarang juga tidak hanya mengembangkan konten yang ada dalam website Pemerintah Kota Semarang, melainkan juga menciptakan aplikasi yang kemudian dapat digunakan di alat komunikasi yang sering digunakan masyarakat, yakni aplikasi android. Hal tersebut memperlihatkan bahwa ada upaya optimalisasi dari Pemerintah Kota Semarang dalam memberikan informasi dan pelayanan publik agar pembangunan dan pengembangan e-government di Kota Semarang dapat memenuhi tuntutan dan kebutuhan daripada masyarakat.

b. Corporate Strategy

Adapun terkait dengan corporate strategy, pelaksanaan pembangunan dan pengembangan e-government Pemerintah Kota Semarang juga berkaitan dengan visi dan misi organisasi. Hal tersebut yang kemudian mendorong keputusan Pemerintah Kota Semarang untuk membuat perencanaan strategis. Visi Pemerintah Kota Semarang adalah Semarang kota perdagangan dan jasa yang hebat menuju masyarakat semakin sejahtera. Untuk misi Pemerintah Kota Semarang adalah:

1. Mewujudkan kehidupan masyarakat yang berbudaya dan berkualitas
2. Mewujudkan pemerintahan yang semakin handal untuk meningkatkan pelayanan publik
3. Mewujudkan kota metropolitan yang dinamis dan berwawasan lingkungan
4. Memperkuat ekonomi kerakyatan berbasis keunggulan lokal dan membangun iklim usaha yang kondusif

Dengan demikian, dapat dilihat bahwa yang dilakukan selama ini oleh Pemerintah Kota Semarang dalam mengembangkan secara sistematis penerapan e-government ini tidak terlepas dari misi dari Pemerintah Kota Semarang.

Dinamika pelaksanaan e-government di Kota Semarang

1. Elemen support

Pada awal pembangunan dan pengembangan pelaksanaan e-government masih terbatas pada website. Hal tersebut dikarenakan bahwa pelaksanaan e-government masih menekankan hanya memberikan informasi dari pemerintah kepada masyarakat, bukan berjalan dua arah. Hal ini disebabkan karena pada awalnya Pemerintah Kota Semarang masih mengalami keterbatasan pada sumber daya manusia dalam mengelola dan mengkoordinir informasi maupun dokumen kantor maupun instansi yang ada di Pemerintah Kota Semarang. Selanjutnya, Pemerintah Kota Semarang mencoba mengembangkan konten yang ada dengan menjalin berbagai informasi yang ada dengan lembaga lainnya, baik secara internal maupun eksternal Pemerintah Kota Semarang. Hal tersebut mulai menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Semarang mulai mengembangkan portal sesuai dengan konsep Government to Government. Hal tersebut diharapkan dapat

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI

menyediakan sistem data terpadu bagi masyarakat. Selain itu, portal tersebut mulai kemudian disosialisasikan kepada masyarakat.

Pada perkembangannya, pengembangan e-government Kota Semarang kemudian didorong kembali oleh Peraturan Walikota Nomor 40 Tahun 2017. Hal tersebut yang kemudian mendorong Pemerintah Kota Semarang untuk menerapkan pelaksanaan e-government dengan mengacu pada konsep Government to Government (G to G), Government to Business (G to B), Government to Citizen (G to C). Hal tersebut yang juga didorong oleh Pemerintah Kota Semarang dengan membuat master plan smart city dan juga rencana induk 2016-2021. Dengan demikian, pengembangan e-government di Kota Semarang memiliki beberapa elemen pendukung yang telah diinisiasi oleh Pemerintah Kota Semarang. Hal tersebut juga didukung dengan sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang melalui media sosial.

2. Elemen capacity

Pada proses pembangunan, pelaksanaan, dan pengembangan e-government di Kota Semarang, Pemerintah Kota Semarang memiliki keterbatasan dalam jumlah maupun spesifikasi sumber daya manusia yang kemudian dapat mengelola informasi maupun interoperabilitas antar kantor maupun dinas yang ada di Pemerintah Kota Semarang. Hal ini yang kemudian membuat Pemerintah Kota Semarang untuk menggunakan pihak ketiga untuk mengelola e-government di Kota Semarang. Selain itu, hambatan juga berasal dari kemampuan finansial. Hal ini yang kemudian berdampak kepada tidak adanya keterbaruan informasi yang ada pada portal, meskipun ada beberapa bidang yang telah memiliki keterbaruan informasi. Dengan demikian, pengembangan e-government di Kota Semarang terhambat pada elemen capacity, berupa terbatasnya sumber daya manusia dan finansial.

3. Elemen value

Pada saat ini, pemanfaatan e-government Kota Semarang sudah mengalami peningkatan. Peningkatan tersebut baik dari segi kuantitas aplikasi maupun kualitas website. Terdapat 36 aplikasi mobile android yang dapat diakses oleh masyarakat. Selain itu, pengembangan tersebut juga memuat 7 aplikasi perijinan. Lebih lanjut, terdapat 34 aplikasi layanan publik dimana terkait dengan kebutuhan masyarakat Kota Semarang. Dari segi kualitas website, Pemerintah

Kota Semarang juga telah berusaha untuk menampung kepentingan dari 3 sektor, yakni pemerintah-swasta-masyarakat. Hal tersebut terlihat salah satunya dari aplikasi penyelenggaraan pemerintahan, perijinan, dan layanan pengaduan.

C. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Penerapan e-government di Kota Semarang telah mengalami peningkatan. Hal ini dikarenakan adanya strategi pengembangan e-government yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang. Strategi tersebut berupa pengembangan pada suprastruktur e-government. Pengembangan tersebut dilakukan dengan cara manajemen lembaga dan sumber daya manusia, serta regulasi. Strategi berikutnya adalah melalui pengembangan infrastruktur jaringan dan informasi. Lebih lanjut, Pemerintah Kota Semarang juga menyiapkan infrastruktur aplikasi dengan menyiapkan berbagai aplikasi sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat.

Pada manajemen strategi yang digunakan, Pemerintah Kota Semarang dapat diklasifikasikan menggunakan enterprise strategy dan corporate strategy. Hal ini terlihat dari fase pengembangan e-government disesuaikan dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat, serta pengembangan e-government juga bagian dari implementasi visi-misi organisasi, yakni Pemerintah Kota Semarang. Dengan demikian, terjadi efektivitas pengembangan infrastruktur jaringan dan informasi pada pengembangan e-government di Kota Semarang.

Adapun dinamika pelaksanaan e-government di Kota Semarang, terjadi pada elemen capacity. Faktor sumber daya manusia dan finansial yang kemudian memengaruhi pelaksanaan dan pengembangan e-government di Kota Semarang. Meskipun demikian, proses penerapan dan pengembangan e-government di Kota Semarang sudah mengalami peningkatan, baik dari segi kuantitas aplikasi maupun kualitas portal website Pemerintah Kota Semarang.

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI

REFERENSI

- Alusi, Fahmi dan Dana Indra Sensuse. 2014. *Penyusunan Strategi E-Government Berbasis Kerangka Kerja Pemeringkatan E-Government Indonesia (PEGI) di Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional. Journal of Information Systems. Vol. X No. 1 (Alusi dan Sensuse, 2014 : 37-45).*
- Anggana, Yordan Putra. A. Yuli Andi Gani, Sarwono. 2015. *Upaya Pengembangan E-Government Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang. Jurnal Administrasi Publik (JAP). Vol. 3 No. 1. Universitas Brawijaya.*
- Sari, Kusuma Dewi Arum dan Wahyu Agus Winarno. 2012. *Implementasi E-Government System Dalam Upaya Peningkatan Clean and Good Governance di Indonesia. Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen. Vol. XI No. 1 Universitas Negeri Jember*
- Simangunsong, Jumadi. 2010. *Pengembangan E-Government di Indonesia. Universitas Indonesia.*