

PENGEMBANGAN *E- GOVERNMENT* DI DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA SEMARANG

SIDIQ PRASETYO

1402011114036

Semarang is the capital city of Central Java Province, Indonesia, consisting of various Kota District which in every agency has website in accessing information relating to main task and function of each agency. As in the Office of Education and Culture that has a website in providing information and services to the community. In a government in need of information network to improve public services in this case by utilizing Information Technology in the form of website (website). Utilization of Information Technology Communication in a government called the Electronic Government.

Research aims to Know and analyze the development of e-Government (website) at the Department of Education and Culture of Semarang City, Knowing What are the obstacles encountered in the development of e-Government (website) at the Department of Education and Culture of Semarang City, Solutions to overcome the obstacles encountered in the development of e-Government (website) at the Department of Education and Culture of Semarang City.

Techniques Data analysis using data reduction (data reduction), namely the selection process, concentration attention on simplification, abstraction, and transformation of rough data obtained in the field study. Data presentation (data display), namely the description of a collection of information is arranged that allows to make a conclusion And taking action. Conclusion drawing and verification. From the process of collecting data, the researcher looks for the meaning of every phenomenon obtained in the field, noting the possible explanation or explanation and configuration patterns, causality flow, and proposition. If the research is still ongoing, any specified conclusions will continue to be verified until a valid conclusion is reached.

Research results The development of e-government is a development process through the stages of Preparation, Maturation, Stabilization, and Utilization in which there are supporting factors such as Government support, Resource Capacity, and Benefits provided that affect e-government development. Based on the results of observations and interviews with some informants, e-Government development in Semarang City still has some deficiencies that must be improved so that users like the community and other parties who use the official website of the Office of Education and Culture of Semarang City feel comfortable in accessing all information Has beenprovided by the official website of Semarang City .

PENDAHULUAN

Indonesia kini disebut-sebut sudah memasuki era baru setelah terjadinya reformasi telekomunikasi

menyusul dipangkasnya monopoli pemerintah dalam pengelolaan telekomunikasi pasca pemberlakuan

Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi. Semenjak pemangkasan monopoli pemerintah dalam pengelolaan telekomunikasi, arus digitalisasi juga tumbuh pesat yang ditandai dengan banyaknya operator telekomunikasi juga tumbuh pesat yang ditandai dengan banyaknya operator telekomunikasi yang bersaing di tingkat domestik Indonesia. Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (*information and Communication*) /ICT) mendorong terjadinya konvergensi atau” perkawinan fungsi” antara teknologi komunikasi (telepon seluler, personal Digital Assistant, dan sejenisnya) sebagai sarana pengolah atau penyebaran informasi (data, teks, *audio, visual*).

Konvergensi ICT bukan hanya bisa membuka peluang usaha-usaha produktif yang baru, tapi juga menempatkan ICT pada posisi penting karena dinilai dapat berperan sebagai anaber dalam perubahan sosial-bidaya kemasyarakatan di berbagai bidang, baik itu dalam pengembangan kehidupan politik yang lebih demoktaris, pengembangan pendidikan, dan peningkatan kapasitas governance di berbagai sektor pembangunan, termasuk pelayanan publik yang dijalankan oleh pemerintah. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi menjadi sangat penting dalam era globalisasi sekarang ini, karena dapat menembus jarak yang jauh bahkan melampaui batas negara sekalipun. Seiring dengan hal tersebut, kemudian melahirkan istilah dan

konsep baru di negara indonesia, yaitu apa yang biasa disebut dengan *Electronic Government* (*e-Government*) yang diwujudkan sebagai penerapan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan. Perkembangan ICT yang semakin pesat disikapi sebagai peluang dan tantangan yang perlu diantisipasi dengan jalan menyiapkan perangkat dan sistem jaringan teknologi informasi yang dapat dengan mudah diakses dan dimanfaatkan bagi kesejahteraan masyarakat.

Perumusan Masalah

Bagaimanakah pengembangan *e-Government* (*website*) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Semarang

Hambatan-hambatan apa saja yang ditemui dalam pengembangan *e-Government* (*website*) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Semarang.

Tujuan Penelitian

Mengetahui dan menganalisis pengembangan dari *e-Government* (*website*) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Semarang.

Mengetahui Hambatan-hambatan apa saja yang ditemui dalam pengembangan *e-Government* (*website*) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Semarang.

Kerangka Teori

Untuk memahami lebih lanjut mengenai uraian diatas maka penulis

menggunakan landasan teori. Berikut ini bahwa teori merupakan seperangkat proposisi yang menggambarkan suatu gejala yang terjadi seperti halnya yang sudah dijabarkan. Proposisi-proposisi yang dikandung membentuk teori atas beberapa konsep yang terjalin dalam hubungan sebab akibat. Namun karena didalam teori juga terkandung konsep teoritis, berfungsi menggambarkan realitas dunia sebagaimana yang dapat diobservasi.

Berdasarkan uraian diatas, maka berikut ini merupakan landasan dasar penelitian menggunakan teori-teori sebagai berikut :

New Public Management Theory (Teori NPM)

Konep *New Public Management Theory* (Teori NPM) adalah paradigma baru dalam manajemen publik yang digunakan untuk melukiskan reformasi sektor publik. Munculnya konsep ini adalah adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah yang dianggap tidak efisien dan efektif dalam pengelolaan sumber daya. Ketidakpuasan ini dipicu oleh keadaan utang pemerintah yang terus meningkat, pajak tinggi, dan turunnya pertumbuhan ekonomi (Buhr,2010).

Administrasi publik mulai mengenalkan *New Public Management Theory* (Teori NPM) yang merupakan paradigma baru pada tahun 1990-an. NPM merupakan paradigma alternatif yang menekankan perubahan perilaku pemerintah menjadi lebih efisien dan efektif. Karakteristik dalam NPM meliputi (1) lebih berfokus pada

manajemen, bukan kebijakan, (2) adanya standar dan ukuran kinerja yang jelas, (3) lebih ditekankan pada kontrol hasil/keluaran, (4) pembagian tugas ke dalam unit-unit yang dibawah, (5) ditumbuhkannya persaingan di tubuh sektor public, (6) lebih menekankan diterapkannya gaya manajemen sektor public, (7) lebih menekankan pada kedisiplinan yang tinggi dan tidak boros dalam menggunakan berbagai sumber (Hppd, 2010).

Organisasi sektor public sering digambarkan tidak produktif, efisien, selalu rugi, rendah kualitas, kurang motivasi, serta berbagai kekurangan lainnya (Mahmudi, 2010: 34). Gambaran ini sesungguhnya sangat merugikan, mengingat fakta bahwa organisasi sektor publik mengelola uang yang sangat besar dari masyarakat, buruknya pengelolaan organisasi sektor publik mendorong terjadinya reformasi lembaga publik. NPM berakar dari teori manajemen yang beranggapan bahwa praktik bisnis komersial dan manajemen sektor swasta adalah lebih baik dibandingkan dengan praktik sektor publik, perlu diadopsi beberapa praktik dan teknik manajemen yang diterapkan di sektor swasta ke dalam sektor public, seperti pengadopsian mekanisme pasar, kompetisi tender, dan privatisasi perusahaan – perusahaan publik (Mardiasmo,2002:27).

Manajemen Publik

Manajemen publik atau dapat juga disebut manajemen pemerintah secara umum merupakan suatu upaya

pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan publik dengan menggunakan sarana dan prasarana yang tersedia. Unsur manajemen saat ini menjadi suatu unsur penting dalam penyelenggaraan organisasi, baik organisasi pada sektor swasta maupun dalam sektor publik seperti organisasi pemerintahan. Manajemen pada sektor publik yang diangkat dari manajemen sektor swasta tidak menjadikan orientasi tujuan dan pelaksanaan pada organisasi sektor publik menjadi sama dengan sektor swasta. Mahmudi (2010:38-40) mengungkapkan ada setidaknya tujuh karakteristik manajemen sektor publik yang membedakannya dengan sektor swasta:

Sektor publik tidak mendasarkan keputusan pada pilihan individual dalam pasar, akan tetapi pilihan kolektif dalam pemerintahan dimana tuntutan masyarakat yang sifatnya kolektif (massa) akan disampaikan melalui perwakilannya yang dalam hal ini adalah partai politik atau DPR.

penggerak sektor publik adalah karena adanya kebutuhan sumber daya, seperti air bersih, listrik, keamanan, kesehatan, pendidikan, transportasi, dan sebagainya yang menjadi alasan utama sektor publik untuk menyediakannya.

Dalam organisasi sektor publik, informasi harus diberikan kepada publik seluas mungkin untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas publik, yang artinya sektor publik sifatnya terbuka kepada masyarakat dibandingkan dengan sektor swasta.

Organisasi sektor publik berkepentingan untuk menciptakan adanya kesempatan yang sama bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan utama hidupnya, misalnya kebutuhan terhadap kesehatan, pendidikan, transportasi dan sarana-sarana umum lainnya.

Sektor publik dihadapkan pada permasalahan keadilan distribusi kesejahteraan sosial, sedangkan sektor swasta tidak dibebani tanggung jawab untuk melakukan keadilan seperti itu.

alam organisasi sektor publik, kekuasaan tertinggi adalah masyarakat. Dalam hal tertentu masyarakat adalah pelanggan, akan tetapi dalam keadaan tertentu juga masyarakat bukan menjadi pelanggan.

Dalam sektor swasta persaingan (kompetisi) merupakan instrument pasar, sedangkan dalam sektor publik tindakan kolektif menjadi instrument pemerintahan.

Sangat sulit bagi pemerintah untuk memenuhi keinginan dan kepuasan tiap-tiap orang dan yang mungkin dilakukan adalah pemenuhan keinginan kolektif. Pada pendekatan manajerialisme, fungsi-fungsi strategik seperti perumusan strategi, perencanaan strategik, dan pembuatan program merupakan hal yang harus dilakukan oleh manajer publik. Manajerialisme sektor publik berorientasi pada pemenuhan tujuan, pencapaian visi dan misi organisasi yang sifat pemenuhannya jangka panjang (Mahmudi, 2010:37). Untuk mewujudkan perubahan menuju sistem manajemen publik yang berorientasi pada kepentingan publik dan lebih fleksibel, Alisan dalam Mahmudi.

Administrasi Publik

Mifthah Thoha berpendapat bahwa administrasi publik dapat diartikan sebagai administrasi pemerintahan yang dilakukan oleh aparat pemerintah untuk kepentingan masyarakat. Sedangkan Administrasi publik menurut Dimock dalam Yeremias, merupakan produksi barang-barang dan jasa yang direncanakan untuk melayani kebutuhan masyarakat konsumen. (Thoha, Mifthah, 2011)

Administrasi berasal dari bahasa Latin terdiri dari kata “*ad*” yang berarti inisiatif dan “*ministrare*” berarti “*to serve*” (melayani). Secara etimologi administrasi berarti melayani secara intensif. Dalam bahasa Indonesia administrasi sering diistilahkan dengan tata usaha yaitu pekerjaan yang berkaitan dengan tulis-menulis atau *clerical work*. Dalam kehidupan sehari-hari kita dapat membedakan pengertian administrasi menjadi 2 (dua) yaitu: administrasi dalam arti sempit dan administrasi dalam arti luas. Dalam arti sempit, administrasi dikenal dengan istilah tata usaha, yaitu meliputi pekerjaan tulis menulis, surat menyurat, dan ketik mengetik. Dalam arti luas, administrasi yaitu keseluruhan proses kegiatan yang berlangsung secara terus menerus untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Hal ini sejalan dengan apa yang dikemukakan sebagai berikut:

Administrasi dalam arti sempit dikenal dalam pengertian tata usaha, yakni pekerjaan yang bersifat tulis menulis. Sesungguhnya fungsi tata usaha adalah pencatatan segala sesuatu

yang terjadi untuk digunakan sebagai bahan keterangan bagi pimpinan pekerjaan. Sedangkan (Siagian, 2011) mengemukakan bahwa administrasi adalah “keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.”

Di sisi lain, administrasi menurut (Suganda, 2010) adalah sebagai berikut:

Administrasi adalah seluruh proses organisasi dalam penentuan sasaran dan pencapaiannya dengan menggunakan sumber-sumber yang tersedia secara efisien melalui dan bersama orang lain secara terkoordinasi dengan menerapkan fungsi-fungsi perencanaan, eksekusi, pengorganisasian, persuasi kepemimpinan dan penilaian.

Berdasarkan uraian di atas, maka administrasi tidak hanya merupakan kegiatan tata usaha yang hanya berfungsi untuk memberi keterangan-keterangan kepada pimpinan, tetapi merupakan keseluruhan proses kegiatan yang berlangsung secara terus menerus untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Manajemen E- Government

Pengertian *Electronic Government* Pemerintahan elektronik atau e-government (berasal dari kata Bahasa Inggris *electronics government*, juga disebut *e-gov*, *digital government*, *online government* atau dalam konteks tertentu *transformational government*) adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk

memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. *Electronic government* dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis. Model penyampaian yang utama adalah *Government-to-Citizen* atau *Government-to-Customer* (G2C), *Government-toBusiness* (G2B) serta *Government-to-Government* (G2G). Keuntungan yang paling diharapkan dari *electronic government* adalah peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik. Di sisi lain, UNDP (United Nation Development Programme) mendefinisikan *electronic government* secara lebih sederhana lagi, yaitu "*electronic government is the application of information and communication technology (ICT) by government agencies*". Janet Caldwell, direktur dari *Institute For Electronic Governemnt* (IBM Co.) dari hasil kajiannya bersama *Kennedy School Of Government, Havard Universiity*, memberikan definisi, yaitu "*electronic government is nothing short of a fundamental transformation of government and governance at a scale we have not witnessed since the beginning of the industrial era.*" Secara umum pengertian *electronic government* adalah sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis Internet. Layanan ini diberikan oleh pemerintah kepada masyarakatnya. Dengan

memanfaatkan Internet, maka akan muncul sangat banyak pengembangan modus layanan dari pemerintah kepada masyarakat yang memungkinkan peran aktif masyarakat dimana diharapkan masyarakat dapat secara mandiri melakukan, memantau proses penyelesaian, melakukan pembayaran secara langsung untuk setiap pelayanan pendidikan dan layanan publik lainnya. (www://admimistrasi public.com)

Dengan penggunaan teknologi internet, seluruh proses atau prosedur yang berbelit-belit dapat dipangkas. Kendati demikian, *electronic government* bukan berarti menggantikan peran aparat pemerintah dalam berhubungan dengan masyarakat. Dalam konsep *electronic government* masyarakat masih bisa berhubungan dengan pos-pos pelayanan, berbicara melalui telepon untuk mendapatkan pelayanan pemerintah atau mengirim surat. Melalui pengembangan *electronic government*, dilakukan penataan sistem manajemen serta proses kerja dilingkungan pemerintah dan pemerintah daerah otonom dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup dua aktifitas yang saling berkaitan, yaitu:

Pengolahan data, pengolahan informasi, sistem manajemen dan proses kerjas e cara elektronik. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan public dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat diseluruh wilayah.

Inisiatif *electronic government* di Indonesia telah diperkenalkan melalui Instruksi Presiden No. 6/2001 tgl. 24 April 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung good governance dan mempercepat proses demokrasi. Lebih jauh lagi, *electronic government* wajib diperkenalkan untuk tujuan yang berbeda di kantor-kantor pemerintahan. Administrasi publik adalah salah satu area dimana internet dapat digunakan untuk menyediakan akses bagi semua masyarakat yang berupa pelayanan yang mendasar dan mensimplifikasi hubungan antar masyarakat dan pemerintah. *Electronic government* dengan menyediakan pelayanan melalui internet dapat dibagi dalam beberapa tingkatan yaitu penyediaan informasi, interaksi satu arah, interaksi dua arah dan transaksi yang berarti pelayanan elektronik secara penuh. Interaksi satu arah bisa berupa fasilitas mendownload formulir yang dibutuhkan. Pemrosesan / pengumpulan formulir secara online merupakan contoh interaksi dua arah. Sedangkan pelayanan elektronik penuh berupa pengambilan keputusan dan *delivery* (pembayaran). Akan tetapi perlu digarisbawahi bahwa *electronic government* bukan hanya sekedar publikasi situs oleh pemerintah. Pemberian pelayanan sampai dengan tahap *full-electronic delivery service* perlu diupayakan. (Instruksi Presiden Nomor 6/2001).

Sumber Daya Manusia

Perkembangan *e-Government* dapat dan sudah selayaknya merubah pola kerja aparat pemerintahan. Sebagai contoh, dengan komputerisasi sistem anggaran dan akuntansi pemerintahan, tidak ada lagi pekerjaan pengumpulan data untuk membuat laporan kemajuan penyerapan anggaran. Segala bentuk laporan, bila diperlukan, telah disediakan oleh sistem dengan ketelitian yang hanya bergantung pada kualitas data yang dimasukkan. Sistem dapat diatur sedemikian hingga ketaatan administratif pada peraturan sudah menjadi bagian dari sistem itu sendiri sehingga audit tertib administrasi tidak lagi relevan. Contoh lain, dengan berjalannya sistem informasi kepegawaian, tidak ada lagi pekerjaan menghitung bonus, mengumpulkan nilai kum ataupun membuat rekapitulasi bahan-bahan rapat kenaikan pangkat dan jabatan. Setiap saat, semua data tersedia dalam format yang dikehendaki pengambil keputusan.

Masyarakat Umum

Fasilitas akses ke sistem *e-Government* bagi masyarakat luas dapat diberikan dalam bentuk terminal-terminal secara khusus yang dipasang publik maupun memasang sistem informasi berbasis website agar bisa diakses melalui Internet. Agar keberadaan fasilitas dapat termanfaatkan secara optimal, diperlukan peningkatan kualitas masyarakat dalam bidang pengoperasian *e-Gov* itu sendiri. Pendidikan masyarakat diperlukan baik untuk meningkatkan kemampuan untuk mengoperasikan sistem maupun

untuk memberikan pengertian pada prosedur pengoperasian yang tertib agar fasilitas tidak mudah rusak.

Aparat Pemerintah

Bisnis pemerintahan diatur dengan perundang-undangan yang dibuat oleh pemerintah itu. Oleh karenanya, *sistem e-Government* haruslah bersifat dinamis dalam arti setiap saat dapat mengalami perubahan sejalan dengan perubahan pemerintahan itu sendiri. Sebagai contoh, akhir-akhir ini sering terjadi perubahan struktur pemerintahan seiring dengan perubahan susunan kabinet pemerintah. Dalam hal semacam ini, sistem haruslah bisa disesuaikan agar layanan ke masyarakat tidak banyak mengalami perubahan meskipun instansi yang melayaninya berubah. (Bambang Nurcahyono, 2004).

.Konsep Pengembangan E-Government

Mengacu pada Inpres Nomor 3 Tahun 2003 maka pengembangan *e-government* merupakan 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 (TI).

Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktifitas yang saling berkaitan, yaitu : (1) pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan

proses kerja secara elektronik; (2) pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

Pengembangan *e-government* diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan, yaitu :

Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia Pendidikan untuk meningkatkan perkembangan pendidikan nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan pendidikan Nasional. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan pendidikan. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Mengembangkan sistem pelayanan yang handal dan terpercaya serta terjangkau oleh masyarakat luas.

Masyarakat mengharapkan layanan publik yang terintegrasi tidak tersekat-sekat oleh batasan organisasi dan kewenangan birokrasi. Dunia usaha memerlukan informasi dan dukungan interaktif dari pemerintah untuk dapat menjawab perubahan

pasar dan tantangan persaingan global secara cepat. Kelancaran arus informasi untuk menunjang hubungan dengan lembaga-lembaga negara, serta untuk menstimulasi partisipasi masyarakat merupakan faktor penting dalam pembentukan kebijakan negara yang baik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus transparan, terpercaya serta terjangkau oleh masyarakat luas melalui jaringan komunikasi dan informasi.

Penataan sistem manajemen dan prosedur kerja pemerintah harus dirancang agar dapat mengadopsi kemajuan teknologi informasi secara cepat. Penataan ini harus meliputi sejumlah sasaran yang masing-masing atau secara holistik membentuk konteks bagi pembentukan pemerintahan yang baik, antara lain meliputi :

Fokus kepada kebutuhan masyarakat, kewibawaan pemerintah sangat dipengaruhi oleh kemampuan menyelenggarakan pelayanan publik yang dapat memuaskan masyarakat serta memfasilitasi partisipasi masyarakat dan dialog publik dalam pembentukan kebijakan pemerintah. Manajemen perubahan, pengembangan pemerintahan yang baik hanya dapat dicapai apabila didukung oleh komitmen yang kuat dari seluruh tingkatan manajemen untuk melakukan perubahan-perubahan sistem manajemen dan proses kerja secara kontinyu, agar pemerintah dapat menghadapi perubahan pola kehidupan masyarakat yang semakin dinamis dan pola hubungan nasional yang semakin kompleks. Organisasi pemerintah

harus berevolusi menuju organisasi jaringan, dimana setiap unsur instansi pemerintah berfungsi sebagai simpul dalam jaringan desentralisasi kewenangan dengan lini pengambilan keputusan yang sependek mungkin dan tolok ukur yang lebih nyaman, memungkinkan akses publik yang lebih besar terhadap informasi, dan membuat pemerintah lebih akuntabel kepada masyarakat". (Indrajit, Richardus Eko, 2000)

Pemerintah New Zealand dalam Indrajit, mengatakan bahwa *egovernment* merupakan sebuah cara pemerintah untuk menggunakan teknologi baru dalam menyediakan akses mudah bagi orang lain dan pelayanan informasi pemerintah, untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menyediakan kesempatan yang lebih besar bagi masyarakat dalam proses institusi yang demokrasi.

Menurut pendapat di atas dapat di tarik kesimpulan bahwa *e-Government* merupakan penggunaan teknologi, informasi dan komunikasi didalam sebuah pemerintahan untuk memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan dari pemerintah kepada masyarakat, sekaligus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik. Karena dengan memanfaatkan jaringan (*web*) maka memudahkan masyarakat untuk mendapatkan data-data dan informasi-informasi dari situs *web* yang sudah tersedia, adanya transparansi antar pemerintah dan masyarakat, Selain biayanya terjangkau juga memperluas akses baik dalam dunia bisnis maupun instansi instansi lainnya. Jadi masyarakat dan

pemerintah juga bisa menjalin kerja sama antar instansi pemerintah dan lainnya.

E-Government digambarkan atau di deskripsikan cukup beragam oleh setiap institusi internasional, baik oleh institusi pemerintah atau institusi non pemerintah. Hal ini disebabkan karena, *e-Government* sebagai sebuah konsep memiliki prinsip-prinsip dasar yang universal, namun karena setiap negara memiliki skenario dan implementasi atau penerapan yang berbeda, maka definisi dari ruang lingkup *e-Government* pun menjadi beraneka ragam. Definisi *e-Government* terbagi kedalam dua ruang lingkup, yaitu dilihat dari sudut institusi non pemerintah dan institusi pemerintah.

Konsep *e-Government* ini berawal dari kekhawatiran Bank Dunia sebagai lembaga dunia dalam mengantisipasi permasalahan-permasalahan globalisasi seperti ekonomi, sosial, budaya, politik dan hukum. Berdasarkan hal tersebut, Bank Dunia mendefinisikan *e-Government* sebagai berikut :

"E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Network, the Internet, and mobile computing) that have ability to transform relation with citizens, businesses, and other arms of government" (¹ Indrajit, Richardus Eko, 2006).

Berdasarkan definisi yang dikemukakan oleh Bank Dunia adalah *E-Government* berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti *wide area network, internet*

dan mobile computing) oleh organisasi pemerintahan yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warga negara, bisnis dan organisasi lain dalam pemerintahan.

Di sisi lain, *United Nation Development Programme* (UNDP) mendefinisikan *e-Government* secara lebih sederhana, yaitu :

"

"E-Government is nothing short of fundamental transformation of government and governance at a scale we have not witnessed since the beginning of the industrial era".

Berdasarkan *Kennedy School of Government, Harvard University e-Government* adalah tidak lain dari pada perubahan penting pemerintahan dan tatakelola pada skala tertentu yang tidak pernah kita saksikan sejak permulaan era industri.

Setelah melihat definisi lembaga-lembaga non pemerintah, ada baiknya dikaji pula bagaimana sebuah pemerintahan menggambarkan tentang *e-Government*. Pemerintah Federal Amerika Serikat mendefinisikan *e-Government* yaitu :

"E-Government refers to the delivery of government information and services online through the internet or other digital means".*E-Government*. meliputi:

Suprastruktur *e-Government* yang memuat antara lain kepemimpinan manajemen lembaga (*e-Leadership*), sumberdaya manusia (*human resource*) dan peraturan di tingkat lembaga yang terkait dengan pengembangan *e-Government* (*regulation*). Konsep pengembangan infra struktur diarahkan kepada

pemanfaatan kepada semaksimal mungkin sumberdaya informasi yang telah ada sebagai modal utama dalam mengembangkan *e-Government*. Pengembangan *e-Government* pada setiap lembaga, selain akan meningkatkan pemanfaatan sistem informasi yang dimiliki, juga diharapkan meningkatkan layanan publik dan operasional pengelolaan pemerintahan secara lebih efektif dan efisien. (www.:/konsep pengembangan infra).

Perlu disadari bahwa setiap lembaga pemerintah memiliki berbagai jenis informasi yang selain terkait. Untuk menuju sistem informasi yang terintegrasi, setiap lembaga pemerintah harus memiliki rencana pengembangan sistem informasi dan pentahapannya.

Pengintegrasian sistem informasi pada suatu lembaga menjadi hal yang sangat penting untuk mencapai tahap pematangan, pemantapan dan pemanfaatan sebagai langkah lebih lanjut dalam penerapan *e-Government*.

Strategi pengintegrasian sistem informasi merupakan salah satu upaya peningkatan kualitas layanan publik sesuai dengan tugas pokok, fungsi dan kewenangan setiap lembaga pemerintah.

Konsep pengintegrasian dilakukan dalam dua tahap:

Pengintegrasian sistem informasi yang ada saat ini melalui tatap muka (*interface*) tanpa merubah sistem yang digunakan.

Pengintegrasian sistem informasi kedalam satu kesatuan pada setiap lembaga pemerintah.

Penyelenggaraan *e-Government* merupakan suatu kebutuhan yang sangat penting untuk memenuhi informasi secara terpadu, cepat, lengkap dan akurat, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi pada pemerintah daerah tidak hanya diharapkan mampu menjawab permasalahan bagaimana meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

Ruang lingkup dari penerapan *e-Government* antara lain; pembangunan teknologi berbasis internet/intranet guna menambah akses untuk memberikan pelayanan jasa dari pemerintah kepada masyarakat. Keterhubungan secara elektronik antara pemerintah dengan masyarakatnya sehingga masyarakat bisa mengakses berbagai informasi atau memperoleh pelayanan dari pemerintah, keterhubungan elektronik di lingkungan internal maupun eksternal untuk berbagai aplikasi.

Tujuan dari *e-Government* sebagai berikut :

1. Terciptanya hubungan secara elektronik antara pemerintah dengan masyarakatnya sehingga dapat mengakses berbagai informasi dan layanan dari pemerintah. Melaksanakan perbaikan dan peningkatan pelayanan masyarakat kearah yang lebih baik dari apa yang telah berjalan saat ini.

Menunjang *good governance* dan keterbukaan. Meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) Manfaat yang akan dipetik dari pengembangan *e-Government* antara lain; menghilangkan prosedur birokrasi yang selama ini dianggap berbelit, lamban, biaya tinggi dan inefisien

sehingga pada akhirnya akan menghambat optimalisasi pelaksanaan otonomi daerah. Fungsi pelayanan pemerintah kepada masyarakat bisa dilakukan secara transparan sehingga diharapkan akan tercipta aparatur pemerintahan yang kredibel, bersih dan bertanggung jawab (*good governance*).

Memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dan informasi sebanyak-banyaknya dari pemerintah. Mendorong masyarakat untuk lebih aktif berpartisipasi pada proses pembangunan dengan memenuhi kewajiban-kewajiban yang ada.

Konsep *E – Government*

Konsep *E-Government* Menurut Keppres No. 20 Tahun 2006 *E-Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Peranan IT dalam proses bisnis membuat organisasi berusaha untuk mengimplementasikan IT untuk proses terintegrasi.

E-Government (Heeks, 2001) lahir karena revolusi informasi dan revolusi pemerintahan. Berbagai kendala implementasi *E-Government* di Indonesia baik fisik maupun sosial ekonomi yang menjadi penyebabnya. Indonesia harus mampu mendayagunakan potensi teknologi untuk keperluan:

Memberikan kesempatan yang sama serta meningkatkan ketersediaan informasi dan pelayanan publik yang diperlukan untuk memperbaiki

kehidupan sosial dan ekonomi masyarakat, serta memperluas jangkauannya agar dapat mencapai seluruh wilayah Negara.

Memperbesar kesempatan bagi usaha kecil dan menengah untuk berkembang dengan teknologi yang mampu memanfaatkan pasar yang lebih luas.

Meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan kemampuan inovasi dalam sektor produksi, serta memperlancar rantai distribusi, agar daya saing ekonomi nasional dalam persaingan global dapat diperkuat.

Meningkatkan transparansi dan memperbaiki efisiensi pelayanan publik, serta memperlancar interaksi antarlembaga-lembaga pemerintah, baik pada tingkat pusat maupun daerah, sebagai landasan untuk membentuk pemerintahan yang efektif, bersih, dan berorientasi pada kepentingan rakyat. World Bank Group (2001) menyatakan teknologi informasi oleh aparat pemerintah mampu meningkatkan hubungan dengan warga negara, pelaku bisnis dan dengan sesama pemerintah itu sendiri. TI memberikan banyak manfaat di bidang perbaikan pelayanan pemerintah, meningkatkan interaksi dengan pelaku bisnis dan industri, serta pemberdayaan warga negara melalui informasi atau menjadikan manajemen pemerintahan yang efektif dan efisien.

Tujuan *E-Government*

E-Government mengacu pada penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dari pemerintah publik (World Bank,

2000). Transformasi ini menjadi sangat penting karena tidak dapat dielakkan (Jeager, 20013) dimana sistem implementasi *e-government* telah menarik minat para peneliti, dan diyakini merupakan salah satu implementasi TI yang paling signifikan dalam menghadapi tantangan transformasi organisasi kedepan. Dalam dua belas tahun terakhir, pemerintah di seluruh dunia telah berusaha mengadopsi *e-government* sebagai sarana penyampaian informasi dan layanan kepada warga setiap saat tanpa mengenal batas waktu. Hampir semua negara, di mana sebagian besar pemerintah dan sejumlah besar pemerintah daerah telah menyediakan *website* di mana digunakan untuk menerbitkan *e-government* (Warkentin et al, 2002) agar dapat memberikan layanan kepada warga, karyawan sektor swasta dan publik.

Operasionalisasi Konsep

***E- Government* adalah:**

Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara;

Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*;

Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholder*-nya untuk keperluan aktivitas sehari-hari;

Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan;

Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan perubahan global dan trend yang ada; Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Pengembangan *E-Government* adalah

Mengembangkan sistem pelayanan yang andal, terpercayai serta terjangkau masyarakat luas. Sasarannya antara lain, perluasan dan peningkatan kualitas jaringan komunikasi ke seluruh wilayah negara dengan tarif terjangkau. Sasaran lain adalah pembentukan portal informasi dan pelayanan publik yang dapat mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja instansi pemerintah. Menata sistem dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik. Dengan strategi ini, pemerintah ingin menata sistem manajemen dan prosedur kerja pemerintah agar dapat mengadopsi kemajuan teknologi informasi secara cepat.

KESIMPULAN

Perencanaan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Semarang adalah menggunakan web resmi dengan tujuan untuk memperbaiki

mutu (kualitas pelayanan khususnya dalam bidang pendidikan yang selama berjalan disdik.semarangkota.go.id. pelaksanaannya masih terdapat beberapa kekurangan. Yaitu sulitnya mengakses pada saat yang bersamaan. *Website* tersebut merupakan usaha awal Dinas Pendidikan Kota Semarang dalam melakukan digitalisasi pelayanan masyarakat yang berhubungan dengan jalur pendidikan, pengembangan *e-government* diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, tetapi di Kota Semarang saat ini belum memiliki payung hukum yang jelas baik itu berupa Keputusan Walikota atau Peraturan Daerah yang mengatur tentang pengelolaan *e-government*. untuk menunjang penyelenggaraan pemerintahan di Kota Semarang. Namun web dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Semarang mempunyai kelebihan telah memiliki Master Plan Teknologi Informasi dan Komunikasi tahun 2010 – 2015 untuk menunjang pembangunan dan pengembangan *e-government* di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Semarang. Sehingga dokumen tersebut perlu ditindaklanjuti menjadi produk hukum yang sah. Ketika dukungan legalitas formal telah didapat, selanjutnya diikuti dengan komitmen sumber daya untuk mengikutinya. Namun hal ini tidak ditunjang dengan adanya kesiapan sumber daya manusia yang memiliki kapasitas untuk mengelola dan mengembangkan teknologi informasi. Kultur mendokumentasi belum lazim. Salah satu kesulitan besar yang

dihadapi adalah kurangnya kebiasaan mendokumentasikan kepentingan yang berhubungan dengan pendidikan. Kurangnya Sumber Daya Manusia yang handal. Teknologi informasi merupakan sebuah bidang yang baru. Dinas Pendidikan Kota Semarang kurang memiliki Sumber Daya Manusia yang handal di bidang TI. Infrastruktur yang belum memadai dan mahal. Infrastruktur telekomunikasi di Indonesia belum tersebar secara merata. Terdapat di berbagai daerah masih belum tersedia saluran telepon atau bahkan aliran listrik, walaupun ada harganya masih relatif mahal. Tempat akses yang terbatas. Jumlah tempat akses informasi masih sangat terbatas. Solusi pada pengembangan *e-government* pada Dinas Pendidikan dan kebudayaan Kota Semarang selaku pihak yang memiliki inisiatif untuk mengembangkan *e-Government* harus dapat menyakinkan kepada masyarakat akan besarnya manfaat yang didapat dengan adanya program *e-government* ini. Dengan kata lain, mereka yang masih menggunakan perilaku konvensional dalam berhubungan dengan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Semarang khususnya merasa adanya perbaikan pelayanan dan peningkatan kinerja pemerintah dapat merasakan adanya perbaikan pelayanan dan peningkatan kinerja pemerintah. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan harus menentukan beragam interaksi *e-Government* adalah masyarakat bukan pribadi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Semarang. Bagi pegawai yang belum bisa mengakses diadakan

pelatihan Teknologi informasi sehingga pegawai bisa membuka akses yang sudah tersaji di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Semarang.

Saran

Untuk meningkatkan *E-Government* di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Semarang ini harus dimulai dari komitmen yang kuat dan keinginan pemerintah Kota Semarang untuk membenahi website resmi yang telah dimiliki. Pemerintah Kota Semarang dan SKPD – SKPD yang terkait didalam pengembangan *e government* di Kota Semarang harus saling bekerjasama dan menyatukan keinginan untuk lebih memajukan website resmi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Semarang. Partisipasi masyarakat juga diperlukan untuk dapat memberikan saran serta pemikirannya atas kekurangan yang dimiliki oleh website resmi Kota Semarang. Semarang sebagai kota *e-city* akan terwujud jika kalangan pemerintah yang berwenang serta mendapat dukungan dari masyarakat agar *e- Government* dilaksanakan maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Akadun, 2009, *Teknologi Informasi Administrasi (cetakan ke-1)*, Bandung, Alfabeta.
- Creswell, W John. 2007. *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Thousand Oaks, California: SAGE Publication
- Habibullah, Achmad, 2010, *Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan e- Government, Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Fisip, Universitas Jember*, Jilid 23 No. 3, (diakses 16 Agustus 2016).
- Indrajit, Richardus Eko, dkk. 2005. *e-government in Action*. Yogyakarta : Adi Publisher.
- Indrajit, Richardus Eko, 2006, *Electronic Government- Strategi Pembangunan dan Pembangunan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. (cetakan ke-3)*, Yogyakarta, Andi.
- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Administrasi Publik Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Miles, Mattew B dan A. Michael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : UI-Press.
- Moleong, L.J. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Nugoho, Riant. 2006. *Kebijakan Publik; Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta; Gramedia
- Subarsono, 2010, *Analisis Kebijakan Publik: Konsep,*

- Teori, dan Aplikasi*(cetakan ke-5), Yogyakarta, PustakaPelajar.
- Suradinata, Ermaya., 1997, *Pemimpin dan Kepemimpinan Pemerintahan : Pendekatan Budaya, Moral, dan Etika*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Tangkilisan, S. Hessel Nogi. 2003. *Implementasi Kebijakan Publik, Transformasi Pikiran George Edwards III*. Jakarta: Kerjasama Lukman Ofset dan Yayasan Pembaharuan Administrasi Publik Indonesia
- Tjokroamidjoyo, Bintoro. 1994. *Kebijaksanaan dan Administrasi Pembangunan*, LP3ES, Jakarta