

E-Administration Sebagai Langkah Strategis Peningkatan Mutu Pelayanan Publik

Istilah *E-administration* atau *electronic administration* sudah biasa digunakan dalam kehidupan organisasi sehari-hari, seiring dengan derasnya arus kemajuan teknologi informasi dan globalisasinya. *E-administration* dalam arti sempit berarti penggunaan sistem informasi dan teknologi dalam pelaksanaan tugas-tugas pengadministrasian di suatu organisasi. Termasuk juga organisasi publik, meski fenomena ini berawal dari organisasi privat. Sedangkan dalam arti luas konsep *e-administration* adalah sama dengan *e-government*, yakni pemanfaatan teknologi informasi (seperti internet, telepon dan satelit) dan sistem informasi oleh institusi pemerintah untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis, dan kelompok terkait lainnya.

Manfaat dari e-administrasi adalah efektivitas, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas. Dengan kata lain mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan lebih baik, karena dengan kemanfaatan yang diberikan oleh e-administrasi maka mutu pelayanan akan lebih baik. Mutu pelayanan akan lebih baik berarti kepuasan masyarakat akan pelayanan publik akan meningkat. E-administrasi sangat strategis dilakukan guna pencapaian tujuan organisasi publik, yakni pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan dan akuntabel.

Dalam pelaksanaannya di organisasi publik, e-administrasi berdasarkan kepada Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang pelaksanaan *e-government* oleh seluruh instansi publik di Indonesia dan UU tentang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) No. Tahun 2008. Dan dalam implementasi *e-administration* oleh para pelayan publik masyarakat haruslah diterapkan tata kelola e-administrasi yang baik atau *IT Governance* dengan memperhatikan prinsip-prinsipnya.

Namun pada pelaksanaannya, e-administrasi di Indonesia masih mengalami banyak permasalahan yakni dualisme arsip, baik elektronik maupun *hard copy* (kertas) masih dilakukan kedua-duanya secara

bersamaan, hal ini menimbulkan inefisiensi. Selanjutnya, sumber daya yang melekat teknologi informasi (*e-literacy*) dan infrastruktur e-administrasi belum maksimal tersedia. *Digital divide* masih lebar di Indonesia, terutama di organisasi publik. Manajemen (atau administrasi dalam arti luas) dari e-administrasi masih relatif minim, misalnya belum adanya CIO (Chief Information Officer) nasional maupun ditingkat pemerintah lokal. Hal ini sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan fungsi koordinasi pelaksanaan e-administrasi. Kemudian komitmen pemimpin masih perlu ditingkatkan., hal ini dipicu dengan perubahan budaya organisasi akibat adanya e-administrasi. E-administrasi dapat pula berdampak semakin minimnya hubungan personal dalam budaya organisasi digantikan dengan budaya digital. Dan tidak semua birokrat mampu dan mau untuk berubah.

1. *IT Governance*

IT Governance merupakan konsep yang berkembang dari sektor swasta, namun dengan berkembangnya penggunaan teknologi informasi oleh sektor publik-organisasi-organisasi pemerintahan, maka IT Governance juga harus ditetapkan disektor wilayah yang banyak menuntut perbaikan pelayanan bagi masyarakat ini.

Peranan IT Governance tidaklah diragukan lagi dalam pencapaian tujuan suatu organisasi yang mengadopsi TI. Seperti fungsi-fungsi manajemen lainnya pada organisasi publik, maka IT Governance yang pada intinya adalah bagaimana mengelola penggunaan TI agar menghasilkan output yang maksimal dalam organisasi., membantu pada proses pengambilan keputusan dan membantu proses pemecahan masalah juga harus dilakukan. Prinsip-prinsip IT Governance harus dilakukan secara terintegrasi, sebagai fungsi-fungsi manajemen dilaksanakan secara sistemik pada sebuah organisasi.

Weill dan Ross (2004:2) mendefinisikan *IT Governance* sebagai keputusan-keputusan yang diambil, yang memastikan adanya alokasi penggunaan TI, dalam strategi-strategi organisasi bersangkutan. *IT Governance* merefleksikan adanya penerapan prinsip-prinsip organisasi

dengan memfokuskan pada kegiatan manajemen dan penggunaan TI untuk pencapaian organisasi.

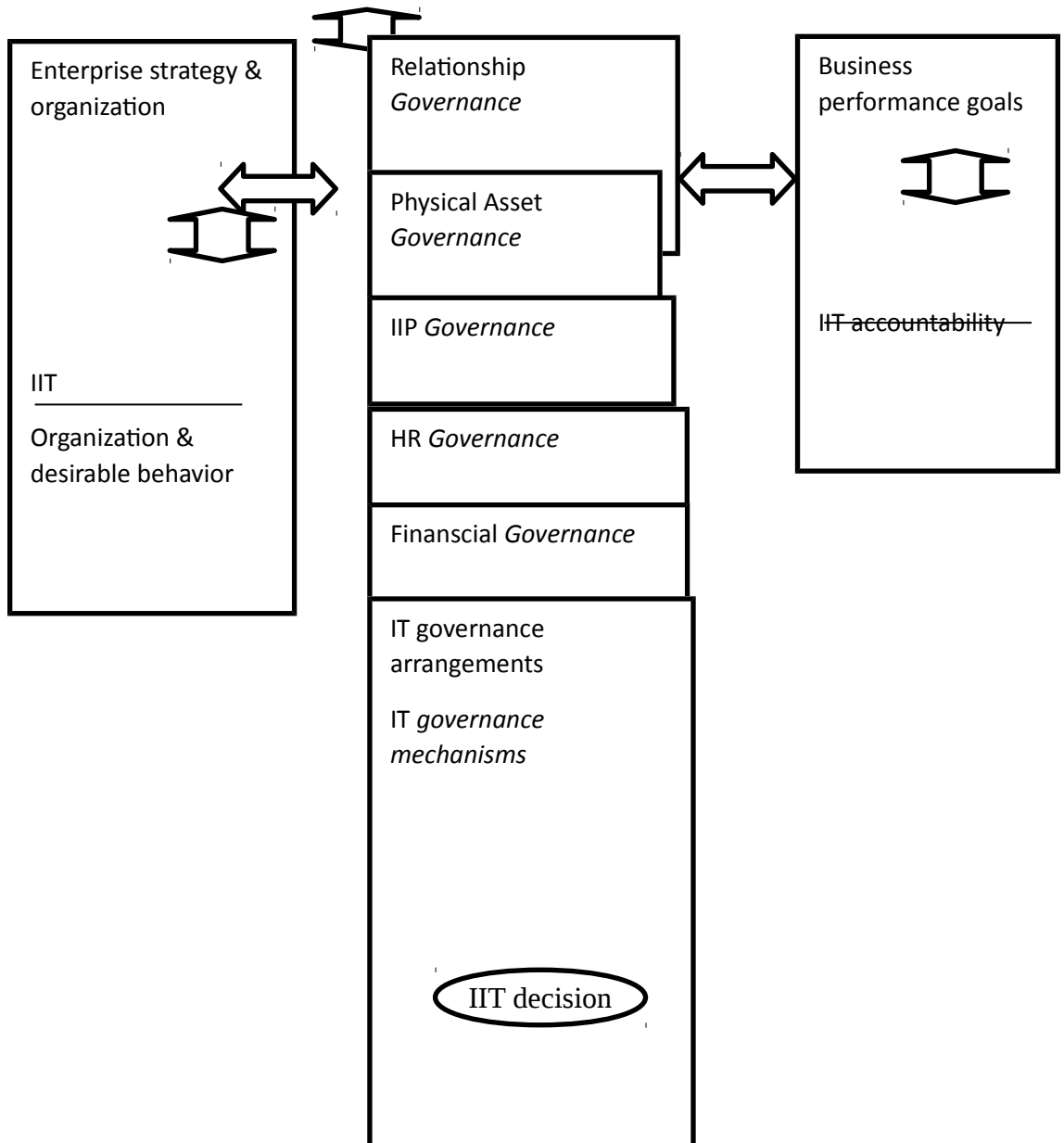
Dengan demikian, *IT Governance* pada intinya mencakup pembuatan keputusan, akuntabilitas pelaksanaan kegiatan penggunaan TI, Siapa yang mengambil keputusan, dan memanaje proses pembuatan dan pengimplementasian keputusan-keputusan yang berkaitan dengan TI. Contoh bidang cakupan *IT Governance* sector public adalah keputusan pemerintah yang menentukan siapa yang memiliki wewenang dan tanggungjawab dalam pembuatan keputusan tentang berapa jumlah investasi yang dapat dilakukan pada sector public X dengan memanfaatkan TI.

Suatu *IT governance* yang efektif berarti penggunaan TI pada organisasi tersebut mampu meningkatkan dan mensinergikan antara penggunaan TI dengan visi-misi serta tujuan dan nilai organisasi yang bersangkutan. Menurut Weill & Ross (204: 10), suatu *IT Governance* yang efektif adalah yang mampu menjawab tiga pertanyaan berikut, yakni:

1. Keputusan-keputusan apa yang harus diambil untuk memastikan terlaksananya efektif manajemen dan efektif penggunaan TI?
2. Siapa yang harus membuat keputusan-keputusan berkaitan dengan penggunaan TI?
3. Bagaimana keputusan-keputusan ii dibuat dan dimonitor?

Dari pertanyaan-pertanyaan diatas, dapat disimpulkan, bahwa pengukuran kinerja *IT Governance* yang baik adalah dengan menghitung prosentase jumlah manajer yang dapat dengan akurat menjelaskan tentang pelaksanaan *IT Goverance* di organisasi yang bersangkutan.

Teknisnya, menurut Weill & Ross (2004:13) digambarkan skema untuk membantu memahami mendesain, mengkomunikasikan dan memelihara *IT Governance* yang efektif, yakni sebagai berikut:



Dari skema tersebut, dapat dipahami bahwa untuk mengerti, cara mendesain, melakukan proses komunikasi dan menindaklanjuti IT *Governance* yang efektif adalah dengan :

1. Menetapkan dengan baik dan tepat strategi organisasi,
2. Untuk menetapkan dengan baik dan tepat strategi organisasi, maka organisasi harus memperhatikan perilaku organisasi dan pengadopsian IT dalam organisasi tersebut,
3. Kemudian untuk menetapkan strategi organisasi dengan baik, juga diperlukan perhatian dan pengaturan yang baik terhadap enam 6 (enam) asset yang ada di organisasi tersebut, yakni; *relationship asset*, *physical asset*, *intellectual property asset*, *human relation asset*, *financial asset* dan TI. Sedangkan bagaimanakah cara mengatur semua asset tersebut dalam IT *Governance* adalah dengan memperhatikan mekanisme dari IT *Governancenya*,
4. Untuk menciptakan strategi organisasi yang baik dalam kaitannya dengan penggunaan IT dalam organisasi, maka harus memperhatikan pula sasaran-sasaran pencapaian kerja tiap-tiap unit organisasi yang sangat dipengaruhi oleh akuntabilitas pelaksanaan IT nya.

Jadi, terdapat keterkaitan dan koordinasi yang sangat erat antara organisasi level pusat dan unit-unit dibawahnya; dan juga dengan asset-asset yang ada pada suatu organisasi.

2. Federal Model

Federal model adalah salahsatu *governance* archetypes dari enam archetypes (business monarchy, IT monarchy, faudal, federal, duopoly, dan anarchy) menurut MIT *Sloan School Center for Information Systems Research (CSIR)* dalam buku Well & Ross (2004:11). Hal ini berkaitan dengan tipe kepemimpinan yang biasanya digunakan oleh pimpinan pada suatu organisasi.

Business monarchy

- melibatkan top manajer saja

IT monarchy	- melibatkan IT specialist saja
Feudal	- setiap unit/bagian dalam organisasi memiliki keputusan yang berbeda-beda
Federal	- kombinasi antara keputusan pemerintah pusat dan pemerintah dibawahnya, dengan atau tanpa keterlibatan orang-orang IT (dapat <i>contracting out</i> , <i>outsourcing</i> atau <i>public private partnership</i>)
IT <i>duopoly</i>	- IT group dan satu kelompok lain
Anarchy	- sentralistik, satu orang pengambil keputusan atau kalangan tertentu saja yang mengambil keputusan (Weill & Ross,2004:12)

Dari *archetypes* diatas dapat disimpulkan bahwa masing-masing memiliki ciri-ciri proses pengambilan keputusan yang berbeda dalam manajemen TI-nya. Semuanya didasarkan kepada tipe kepemimpinan yang ada pada organisasi yang bersangkutan. Federal model sajalah yang menunjukkan adanya keeratan koordinasi dan komunikasi antara institusi terkait dalam proses pengambilan keputusan TI-nya dan dalam manajemen TI-nya.

Dari penjelasan sebelumnya, dapat dipahami bahwa dalam federal model, terjadi kerjasama dan koordinasi antara satu institusi yang lain dalam proses pengambilan keputusan tentang penggunaan TI-Nya (keputusan tentang IT principles, IT infrastruktur, business application needs, IT investment dan prioritasasi seperti diatas).

3. IT Governance Sektor Publik di Indonesia

Koordinasi antar instansi pemerintahan merupakan kendala yang utama dalam penggunaan TI negara Indonesia. Ditambahan lagi, budaya untuk berbagai informasi antar institusi juga masih kurang, sehingga prioritas utama dalam pelaksanaan IT *Governance* di

Indonesia khususnya di organisasi publiknya adalah untuk meningkatkan koordinasi dan budaya *sharing information*.

Koordinasi antar instansi pemerintah mengakibatkan kurang efisiensinya dan kurang pelayanan pemerintah. Misalnya, perbaikan trotoar jalan yang tidak pernah habis-habisnya pada suatu area, kemudian penanganan *disaster management* yang membutuhkan kooedinasi antara badan metereologi dan geofisika, pemerintah daerah setempat dan pemerintah pusat, serta kepolisian yang masih kurang sehingga penanganan bencana kurang cepat dan tepat.

Dengan bantuan teknologi informasi yang baik pada setiap unit organisasi pemerintah maka dapat membantu koordinasi antar organisasi tersebut. Komunikasi dan adanya motivasi untuk berbagai informasi akan menambah erat koordinasi antar organisasi tersebut.

Berkaitan dengan implemetasi IT Governance di Indonesia diperlukan prinsip-prinsip IT governance yang tepat yang sesuai dengan karakteristik institusi publik yang baik adalah sebagai berikut;

1. Sempel: artinya meknisme pengimplementasian IT *governance* mesti mendefinisikan dahulu tanggung jawab dan tujuan yang jelas dari tiap-tiap organisasi tersebut. Organisasi public kita yang pada intinya bertanggungjawab dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat harus disinergikan dengan tujuannya yaitu kesejahteraan masyarakat.
2. Transparan : artinya adanya mekanisme yang efektif dan proses yang jelas bagi siapapun yang berkitan dengan keputusan yang dibuat tentang IT.
3. Kecocokan; artinya mekanisme IT Governance nya harus mengikutsertakan individu-individu yang *capable* di bidangnya.

Kinerja IT *Governance* dalam sector public juga perlu diukur berkaitan dengan nilai atau motif yang berbeda dengan sector private. Pengukuran ini memiliki peran yang penting berkaitan dengan penentuan strategi organisasi dan pengaturan atau manajemen organisasinya.

4. Infrastruktur, Sumber daya manusia, Budaya Organisasi dan Komitmen Pimpinan

Infrastruktur berarti keberadaan computer dan periheralnya telah mencukup bagi kelangsungan e-administrasi tersebut. Spesifikasi computer atau laptop harus disesuaikan dengan kecerdasan alamiah manusia penggunaanya. Maksudnya spesifikasinya computer dan peripheralnya sesuai dengan penggunaannya agar maksimal pencapaian tujuannya.

Sumber daya manusia menjadi penting yaitu bagi yang meleak teknologi informasi. Untuk itu perlu dilakukan peltihan agar sumber daya yang ada lieratur terhadap teknologi informasi, termasuk computer, jaringan dan pengelolaan *data base*.

Budaya organisasi adalah pelaksanaan kegiatan organisasi sesuai dengan kebiasaan yang telah ada. Budaya organisasi perlu diubah agar penggunaan teknologi informasi tidak menjadi halangan atau malah ditakuti, tetapi agar teknologi informasi dapat menjadi alat untuk pencapaian tujuan. Budaya organisasi yang mendukung penerapan teknologi informasi akan signifikan mensukseskan pelaksanaan e-administrasi.

Komitmen pimpinan berarti kemauan yang kuat yang diikuti oleh strategi-strategi organisasi yang mendukung terhadap pelaksanaan e-administrasi. Komitmen pimpinan ditunjukan dengan dukungan dan motivasi yang kuat dari pimpinan.

Kesimpulan

IT *Governance* disektor public merupakan konsep yang masih relative baru, seiring dengan berkembangnya penggunaan IT disektor ini. IT *Governance* pada intinya adalah serangkaian kegiatan pengambilan keputusan dan penentuan *framework* akuntabilitas yang tepat dalam penggunaan IT pada organisasi. Infransruktur, Sumber daya Manusia, Budaya Organisasi dan Komitmen pimpinan memiliki peranan yang penting dalam efektivitas pelaksanaan e-administration.

Kesemuanya harus terintegrasi dalam pelaksanaan e-administrasi di organisasi tersebut.

Federal model adalah model yang paling sesuai diterapkan pada organisasi public di Indonesia, berkaitan dengan usaha peningkatan koordinasi, komunikasi dan *sharing information* antar institusi public di Indonesia. Alasan selanjutnya adalah, karena pada intinya federal model mengutamakan keikutsertaan pimpinan pusat dan tiap unit-unit terkait dalam pembuatan keputusan yang berkaitan dengan TI dan akuntabilitas pelaksanaan TI pada organisasi public.

Kebijakan yang terdesentralisasi dari pusat dan daerah tentang pelaksanaan IT governance, akan meningkatkan pelaksanaan IT governance di organisasi public di Indonesia. Kebijakan dalam bentuk perda di tingkat kabupaten dan kotamadya akan meningkatkan secara strategik pelaksanaan IT Governance, karena langsung menyentuh kepada pelaksanaan pengambilan keputusan dan akuntabilitas pelaksanaan IT Governance. Namun kebijakan-kebijakan tersebut harus mampu memayungi seluruh keputusan yang berkaitan dengan proses manajemen, transparansi, akuntabilitas dan kinerja birokrat yang berkaitan dengan IT Governance di sector public. Termasuk dalam IT Principles, IT Architecture, IT Infrastructure, kebutuhan organisasi, IT investment dan prioritasasi.

Daftar Pustaka

Budiarti, A. (2004) *Improving E-Government Implementation in Indonesia to Enhance the Government's Capacity to Serve*, Unpublished Research Report, MPPM, Departement of Management, Monash University, Melbourne.

Well, P. & Ross, J.W (2004). *IT Governance, How Top Performers Manage IT Decision Rights For Superior Results*, Boston: Harvard Business School.

Wibawa, Samodra. (2009). *Administrasi Negara Isu-Isu Kontemporer*
Yogyakarta: Graha Ilmu.