



# **SISTEM PEMERINTAHAN ELEKTRONIK**



MODUL - Sesi 1

## **Sekilas Tentang Penerapan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi)**

M Hanif Jusuf ST MKOM

**2022**



## Daftar Isi

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>3</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>4</b>
<b>PERTEMUAN 1 PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI</b> .	<b>5</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>115</b>

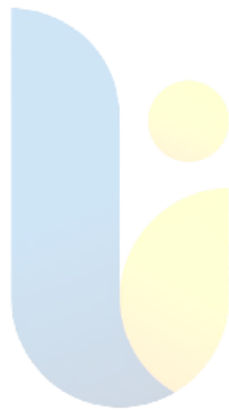


UNIVERSITAS  
INABA



## DAFTAR GAMBAR

No table of figures entries found.

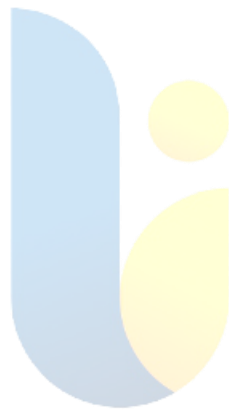


UNIVERSITAS  
INABA



## DAFTAR TABEL

No table of figures entries found.



UNIVERSITAS  
INABA



## PERTEMUAN 1

### PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

Kemampuan yang diharapkan (Sub-Capaian Pembelajaran Mata Kuliah / Sub-CPMK):

1. Mahasiswa mampu menjelaskan tentang definisi Teknologi dan Informasi
2. Mahasiswa mampu memahami manfaat komputer
3. Mahasiswa mampu menjelaskan tentang definisi E-Government
4. Mahasiswa mampu memahami ruang lingkup E-Government
5. Mahasiswa mampu memahami tujuan dan manfaat penerapan E-Government

#### Slide – page 2

Mari kita mulai dengan definisi *e-Government*. Banyak orang telah membicarakan apa itu *e-Government*, dan banyak istilah yang bisa anda gunakan, tidak hanya *e-Government*, tetapi juga *m-Government* (singkatan dari *mobile government*) atau *u-Government* (singkatan dari *ubiquitous government*), tetapi kebanyakan dari negara dalam PBB dan komunitas internasional menggunakan *e-Government* sebagai istilah umum. *E-Government* secara sederhana dapat didefinisikan sebagai penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK).

Berikut adalah definisi yang saya kutip dari Mark Forman. *E-Government* secara umum didefinisikan sebagai “penggunaan teknologi digital untuk mengubah kegiatan-kegiatan pemerintah sehingga terjadi peningkatan efektivitas, efisiensi, dan penyampaian layanan”. Mereka ingin mendigitalisasikan semua dokumen pemerintahan, dan ketika proses digitalisasi telah dilakukan, pelayanan anda akan lebih efisien, efektif dan transparan. Itulah tujuan dari *e-Government*. Itulah mengapa PBB, Bank Dunia dan organisasi-organisasi internasional lainnya mendorong banyak negara untuk menerapkan *e-Government*.

Penerapan *E-Government* membutuhkan waktu dan perencanaan yang matang. Adakah batasan waktu yang bisa di tetapkan? Secara default tidak ada, tetapi kita bisa melihat **best practice** dari Negara-Negara yang memang sudah sukses menerapkan *E-Government* pada setiap aktivitas layanan dari Pemerintah. *E-Government* juga perlu partisipasi dari seluruh **stakeholders** tidak hanya peran tunggal dari pemerintah.

Penerapan dari TIK terlihat lebih nyata dan lebih praktis dalam *e-Government*. Masyarakat dan para pelaku bisnis tentu ingin melihat apakah *e-Government* berhasil diterapkan atau tidak.

Salah satu hal yang mereka bisa nilai adalah melalui pelayanan yang diberikan dengan memanfaatkan TIK. Sesi ini akan terbagi dalam tiga topik. Topik pertama adalah definisi TIK, topik kedua adalah pelayanan masyarakat dan pelaku usaha, dan topik ketiga adalah proses internal antar sesama lembaga pemerintah.

*E-Government* akan membuat cara kerja pemerintah menjadi lebih efektif dan efisien. Perlu diketahui bahwa *e-Government* bukanlah sebuah perhelatan atau proyek tunggal. *E-Government* merupakan jalan yang panjang untuk diraih. *E-Government* bukanlah sebuah perhelatan tunggal dalam waktu yang singkat, melainkan sebuah proses evolusioner jangka panjang dalam mengubah pemerintah untuk fokus pada layanan masyarakat. Pembangunan *e-Government* di Korea tidak hanya berlangsung dalam 5 tahun, tetapi memakan waktu lebih dari 10 – 20 tahun. Banyak negara yang ingin mengimplementasikan *e-Government* dalam waktu singkat, tetapi perlu diketahui, tidak ada jalan pintas di sini. *E-Government* memerlukan perencanaan dan proses jangka panjang. Negara-negara berkembang perlu menyadari kenyataan ini.

### Slide – page 3

Case study di negara berkembang lainnya, dimana para pejabat pemerintah disana berkata bahwa mereka telah melakukan studi banding ke Korea dan Jepang. Mereka mendapati bahwa sistem *e-Government* di Korea dan Jepang sudah mapan dan mereka ingin menerapkan *e-Government* di negara mereka, seperti sistem di Korea dan Jepang, dengan cepat. Pada kenyataannya tidak demikian. Jika kita melakukannya dengan tergesa-gesa, akan muncul peluang gagal. Meskipun anda telah mengeluarkan jutaan dolar untuk menerapkannya, akan tetap ada peluang yang besar bahwa proyek *e-Government* tersebut gagal.

Hal kedua yang perlu diingat adalah *e-Government* membutuhkan dukungan kuat dari pimpinan pemerintahan. Jadi, *e-Government* harus dicetuskan dari level paling tinggi dari pemerintahan anda. Hal ini sangat penting. Strategi perencanaan dan semua *road map* dari *e-Government* harus dilakukan secara *top-down* tetapi penerapannya harus melalui proses yang *bottom-up*.

Perlu perencanaan yang lebih detail dan di sepakati oleh **Multi stake holder** mulai dari level Top to Down dan edukasi para user juga perlu diperhatikan. Karena mustahil penerapan *E-Government* tanpa adanya peran dari orang yang di layani

Tujuan dari *e-Government* ini sendiri adalah bagaimana layanan atau service yang di sampaikan oleh Pemerintah dapat efektif dan efisien di jalankan sehingga pelayanan yang dilakukan bisa optimal. Tujuan dari *e-Government* adalah menghadirkan layanan pemerintah



kepada masyarakat yang lebih efektif. Tujuan dari sebuah perusahaan swasta adalah menghasilkan uang, tetapi tujuan dari pemerintahan adalah menyediakan layanan kepada masyarakat.

Jadi, layanan pemerintah harus efektif dan transparan. Sebagai contoh, Singapura adalah negara kecil tetapi sangat kuat karena sistem mereka sangat efisien. Salah satu contohnya adalah layanan pengadaan atau layanan *e-commerce* mereka yang sangat bagus bagi kalangan pebisnis. Layanan tersebut bekerja bagi pemerintahan maupun sektor swasta.

Banyak layanan pemerintah dapat disediakan untuk masyarakat dan kalangan bisnis dengan cara membuat layanan online lebih banyak tersedia. Semakin banyak layanan *online* yang tersedia dan semakin luas penggunaan layanan tersebut, maka akan semakin besar dampak dari *e-government*.

*E-Government* membutuhkan *critical mass* dari *e-citizens* dan *e-businesses* untuk menghasilkan dampak berkelanjutan melebihi transparansi dan efisiensi internal pemerintah. Ini adalah hal penting untuk disampaikan ketika kita memberikan pelatihan pada masyarakat. Saya melakukan beberapa penelitian ketika menyiapkan buku modul ketiga dari aplikasi TIK dan saya menemukan banyak negara yang telah menghabiskan jutaan dolar dalam proyek *e-Government* tetapi banyak dari proyek ini mengalami kegagalan. Kenapa mereka gagal? Karena tiap negara memiliki karakteristik dan lingkungan yang berbeda, yang berarti kebutuhannya juga berbeda. Mungkin ada beberapa hal yang bisa diadopsi, tetapi tentu tidak 100%.

#### Slide – page 4

Salah satu faktor yang penting bagi kesuksesan *e-Government* adalah permintaan dan dukungan yang kuat dari masyarakat. Beberapa permintaan ini akan datang dari meningkatnya kesadaran akan peluang yang ditawarkan oleh penyampaian layanan pemerintah yang lebih cepat dan lebih baik. Masyarakat dan kalangan bisnis juga perlu dimotivasi untuk menggunakan layanan *e-government* melalui penyediaan konten digital yang dapat diakses, menarik, dan relevan. Hal tersebut adalah kuncinya.

#### Slide – page 5

Dalam mengembangkan *e-government*, Anda perlu membangun platform satu pintu yang multi akses untuk pemberian layanan *e-Government*. Layanan online seperti portal *web* sangat penting. Banyak negara yang merupakan pelopor dalam program *e-Government* pada 5-10



tahun yang lalu menyadari bahwa tingkat partisipasi publik dan penggunaan layanan *e-Government* tetap rendah walau investasi publik yang besar untuk membuat layanan pemerintah tersedia secara *online* telah dilakukan.

Banyak negara telah menghabiskan jutaan dolar untuk membuat sistem *e-Government*, tetapi pada kenyataannya tidak banyak partisipasi yang muncul dari masyarakat dan kalangan bisnis. Anda harus sadar apa yang terjadi di sini. Anda harus membuat layanan pemerintah lebih banyak tersedia secara *online* dan mengetahui apa yang masyarakat dan kalangan bisnis paling butuhkan dari *e-Government*.

#### Slide – page 6

Bangunlah layanan umum satu pintu yang bersifat multi kanal, yaitu satu titik akses dengan banyak saluran sehingga ketika anda mengakses sistem pemerintah seperti portal *web* atau *e-Government*, terdapat banyak cara yang tersedia bagi anda untuk mengaksesnya, entah itu melalui internet, e-mail, ponsel atau saluran TV kabel.

Beberapa daerah terpencil di beberapa negara, tidak memiliki akses internet. Jika mereka tidak bisa mengakses internet, apakah lalu mereka tidak dapat memiliki akses ke sistem *e-Government* yang ada. Jadi apa yang harus dilakukan? Anda harus membuat sistem yang ada, tersedia tidak hanya lewat internet, tetapi juga dari fax, layanan telepon, atau warung informasi yang ada, sehingga masyarakat dan kalangan bisnis dapat memilih saluran mana yang dapat mereka gunakan. Dengan cara ini, anda akan mendapatkan lebih banyak dukungan dari masyarakat.

Kita juga perlu mengembangkan infrastruktur penyediaan layanan umum satu pintu yang multi kanal, meliputi pusat layanan masyarakat “berbentuk fisik” (di Indonesia, dikenal dengan layanan satu atap) dan tempat akses publik lainnya seperti *telecentre*, *call center*, portal *web*, dan portal *mobile*. Sebagai contoh, di Korea, terdapat portal *e-Government* untuk mengakses layanan *e-Government* melalui portal swasta seperti *Google* atau *Naver* (portal yang populer di Korea), sehingga layanan pemerintah dapat tersambung pada situs portal swasta tersebut.

Jika layanan pemerintah lebih banyak tersedia secara *online*, maka tingkat partisipasi dari masyarakat akan meningkat. Hampir setiap tahun, terjadi peningkatan akses sebesar 30% terhadap layanan pemerintah melalui portal tersebut. Anda harus menyediakan berbagai cara untuk membuat masyarakat merasa mudah dalam mengakses layanan pemerintah seperti lewat



portal *web* atau portal *mobile*. Anda dapat membaca secara rinci studi kasus yang dilampirkan, di mana terdapat kasus dari negara-negara seperti India, Kanada, Brasil dan lainnya.

Kita juga perlu menerapkan ukuran-ukuran yang akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap transaksi yang didukung TIK dan berbagai interaksi lainnya dalam lingkungan digital. Kita juga perlu meningkatkan pengembangan konten *mobile* dan *online* yang mudah digunakan, menarik, dan relevan, termasuk yang dikenal dengan '**killer applications**'.

Agar sistem *e-Government* lebih menarik, dan mendapatkan permintaan dan dukungan dari masyarakat, pemerintah perlu mengembangkan '**killer applications**'. Tiap negara memiliki '**killer applications**' yang berbeda-beda. Di Amerika Serikat, '**killer applications**' dari layanan pemerintah adalah layanan untuk pendaftaran SIM dan STNK lewat internet, sedangkan di Eropa adalah layanan pajak melalui internet. Anda perlu menyelidiki mengapa orang-orang lebih suka menggunakan layanan tersebut lewat internet ketimbang mengunjungi kantor pemerintah.

Bisa jadi karena faktor-faktor seperti antrian yang panjang dan banyaknya waktu yang dihabiskan untuk mendapatkan layanan tersebut. Orang ingin melakukannya secara cepat dan online lewat internet. Anda perlu melihat di tiap negara dan mencari apa yang mungkin menjadi '**killer applications**' yang akan diminati oleh masyarakat. Dengan cara ini, anda akan mendapatkan permintaan dan dukungan yang kuat ketika layanan yang anda sediakan adalah layanan yang paling dibutuhkan oleh masyarakat dan kalangan bisnis.

#### Slide – page 7

Apakah yang diinginkan masyarakat dari *e-Government*? Berikut adalah hasil survei dari penelitian dari *Hart-Teetr* pada tahun 2003 yang berada di *State University of New York*.

Layanan yang responsif sebesar 28%, ketika anda menyediakan akses multi kanal ke layanan *e-Government*, maka faktor ini dapat ditingkatkan.

Efisiensi 19%

Aksesibilitas 18%. Anda harus yakin bahwa terdapat banyak saluran yang tersedia, bukan hanya dari internet saja.

Pelayanan 13%.



**Slide – page 8**

Jadi, apakah *e-Government* itu?

Layanan *online* pemerintah.

Pemerintah “tanpa kertas”. Pemerintahan “tanpa kertas” mungkin tidak akan membantu mencegah korupsi, tetapi dapat menyediakan layanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Pemerintah yang transparan dan pemerintah yang berbasis pengetahuan.

Apakah pemerintah yang transparan? Yaitu dimana semua proses harus transparan dengan menggunakan sistem *e-procurement* misalnya dimana sebagian besar aktivitas dilakukan *online*.

**Slide – page 9**

Jika proyek e-Government sukses diimplementasikan maka akan tercipta layanan pemerintah yang *online*, pemerintah yang *paperless*, pemerintah yang berbasis pengetahuan, dan pemerintah yang transparan.

**Slide – page 10**

*E-Government* terdiri dari tiga bagian besar, yaitu:

- a) menginovasi layanan masyarakat (G2C);
- b) menginovasi layanan bisnis (G2B); dan
- c) menginovasi cara kerja pemerintah (G2G).

G2C dan G2B lebih bersifat *front office* dan G2G lebih bersifat *back office* karena terjadi di dalam kerja pemerintahan. G2C dan G2B adalah layanan yang disediakan untuk masyarakat dan kalangan bisnis.

**Slide – page 11**

Ini adalah gambar pohonnya. Anda dapat lihat apa jenis-jenis dari layanan yang bernaung di bawah G2C, G2B dan G2G. Contoh G2C adalah *e-Tax*, *boarding*, *internet banking* dan asuransi *cyber*. Contoh dari G2B adalah *e-Tax*, pendaftaran dan *e-Procurement*.

Contoh dari G2G adalah layanan penyebaran informasi, *e-Documentation* antar pemerintah sehingga semua dokumen yang terdigitalisasi dapat diakses dan disebarluaskan secara mudah di antara pegawai pemerintah, sertifikat digital, ini adalah area kunci dari *e-Government*. Anda perlu memiliki infrastruktur sertifikat, PKI (*Public Key Infrastructure*), *datacenter*, legislasi dan masalah keamanan.

Terdapat begitu banyak layanan. Anda bisa memiliki G2B atau kebalikannya, B2G, G2C atau C2G, B2B, B2C atau C2B. Banyak sekali istilah yang ada di sini.

Layanan *front office* mencakup G2C dan G2B, yaitu layanan yang lebih baik dan inovatif untuk publik dan bisnis.

Beberapa layanan umum yang masuk dalam kategori ini diantaranya adalah

Layanan pajak;

Layanan pengadaan;

Layanan asuransi sosial;

Pendaftaran dan pelacakan penduduk;

Pendaftaran bisnis;

Manajemen informasi real estate;

Sistem administrasi kendaraan;

Anda tentunya dapat mengidentifikasi sendiri, layanan mana yang termasuk dalam G2C atau G2B.

### Slide – page 13

Layanan Pemerintah kepada Masyarakat (G2C)



Sebuah portal *online* yang *single window* dapat menyediakan layanan-layanan masyarakat seperti:

- ❑ Pemrosesan dan penerbitan berbagai perizinan dan sertifikat
- ❑ Informasi terhadap hal-hal legislatif/administratif dan hukum-hukum yang berkaitan
- ❑ Jasa pembayaran, termasuk pajak dan pembayaran iuran sosial
- ❑ Kesempatan untuk berpartisipasi dalam administrasi pemerintahan melalui permintaan pendapat publik dan pemungutan suara elektronik.

**Slide – page 14**

Terdapat banyak jenis dari layanan G2C. Dalam kasus di Korea, terdapat 5 buah layanan, yaitu:

- ❑ sistem perpajakan
- ❑ sistem asuransi
- ❑ sistem administrasi kependudukan
- ❑ sistem informasi real estat
- ❑ dan sistem administrasi kendaraan.

Kita akan membahasnya satu demi satu nanti tetapi real estat di negara berkembang sangat menantang, terutama terkait masalah tanah. Pendaftaran tanah sangat penting karena dari sini pemerintah dapat mulai mendapatkan pemasukan pajak dari tanah tersebut. Di Korea, dibutuhkan hampir 10 tahun untuk membangun sistem pendaftaran tanah tersebut.

**Slide – page 15 & 16**

Dalam kategori G2B. Pemerintah dapat menyediakan layanan *e-Government* satu atap untuk urusan bisnis seperti administrasi perusahaan dan informasi industri.

Layanan transaksi elektronik seperti pengadaan, penawaran juga masuk dalam kategori G2B.

Selain itu, juga layanan pembayaran untuk berbagai macam pajak dan pungutan publik.

Jadi pada dasarnya G2B adalah antara Pemerintah dan Kalangan bisnis.

Sistem *e-Procurement*, sistem bea cukai, dan *e-Commerce* adalah 3 aplikasi utama dari G2B.

#### Slide – page 17

Layanan G2G terkait dengan produktivitas dan efisiensi dari pemerintah. Disini, *back office* berarti apa yang terjadi di belakang kalangan bisnis dan masyarakat. Di dalam pemerintahan, terdapat banyak jenis pemerintahan seperti Federasi, Negara Bagian, Kota, Kabupaten dan sebagainya. Semua aktivitas pemerintahan tersebut adalah G2G. Dimanakah masyarakat dan kalangan bisnis mendapatkan layanan? Kebanyakan, layanan disampaikan melalui pemerintah daerah. Anda perlu menyadari bahwa masyarakat menerima layanan dari pemerintah daerah mereka, seperti misalnya untuk layanan pajak, pendaftaran kendaraan dan sebagainya.

Sehingga walau pemerintah pusat telah memiliki *e-Government*, anda tetap membutuhkan *e-Government* pada level pemerintah daerah juga.

Sistem pelaporan antara pemerintah daerah dan pusat yang terhubung akan meningkatkan akurasi

Adanya pertukaran informasi antar lembaga dalam bentuk penggunaan basisdata bersama akan meningkatkan efisiensi dan prosedur kerja baik di tingkat kota, kabupaten, maupun provinsi.

#### Slide – page 18

Selain itu, G2G juga mencakup:

- Pertukaran ide dan sumber daya antar lembaga-lembaga pemerintah.
- Pengambilan keputusan terkolaborasi melalui konferensi video.
- Penggunaan basisdata bersama untuk meningkatkan efisiensi prosedur kerja di tingkat daerah dan pusat.



Apa yang dimaksud dengan renovasi proses kerja pemerintah? Ini salah satu kunci untuk menyediakan layanan yang lebih baik.

Anda perlu melakukan pertukaran informasi diantara lembaga-lembaga yang ada dengan cara menyalurkan berbagai dokumen elektronik dan dukungan untuk persetujuan elektronik dan konferensi video untuk pengambilan keputusan yang efisien. Dan lakukan hal-hal tersebut baik dalam aktivitas pemerintahan maupun antar pemerintah daerah, kota, kabupaten, dan provinsi.

**Slide – page 19**

Berikut adalah contoh-contoh dari layanan G2G di Korea;

- Sistem Informasi Keuangan Nasional Terintegrasi;
- Sistem Informasi Pemerintah Daerah;
- Sistem Informasi Pendidikan dan *e-Learning*;
- Pertukaran Dokumen Elektronik Pemerintah, yaitu digitalisasi seluruh dokumen dan pemrosesan secara elektronik dari seluruh aktivitas persiapan, penyetujuan, pendistribusian, serta penyimpanan dokumen pemerintahan.

Sistem Pertukaran Dokumen Elektronik dan Manajemen Pengetahuan sangat penting keberadaannya.

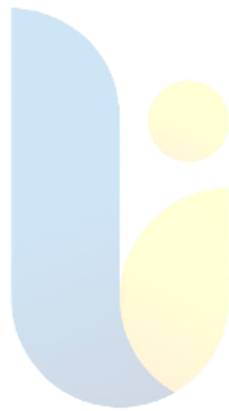


## DAFTAR PUSTAKA

Inpres No. 3 tahun 2003

Perpres No. 95 Tahun 2018

The Asian and Pacific Training Centre for Information and Communication Technology for Development (APCICT)



UNIVERSITAS  
INABA

