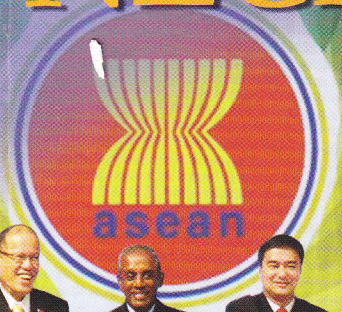


Jurnal Sekretariat Negara RI

# NEGARAWAN



**Transkripsi Pengantar Presiden RI  
Pada Acara Rapat Koordinasi ASEAN Fair**  
*H. Susilo Bambang Yudhoyono*

**Pengarahan Wakil Presiden Republik Indonesia  
Pada Rapat Kerja Pemerintah Membahas  
Rencana Kerja dan Pagu Indikatif 2012**  
*Boediono*

**Pemantapan Budaya Berpolitik Guna  
Mendukung Akselerasi Pembangunan**  
*Sudi Silalahi*

**Inflasi dan Kemiskinan**  
*Harry Azhar Azis*

**Pendekatan Efektivitas Birokrasi Untuk  
Kesejahteraan Masyarakat**  
*Siti Nurbaya*

**Keadilan; Akar Kehadiran Organ dan  
Fungsi Kekuasaan Legislatif**  
*Margarito Kamis*

**Bangsa Berkarakter Kunci Indonesia Bangkit**  
*H. Soemarno Soedarsono*

**Aplikasi Teknologi Informasi dan  
Komunikasi (TIK) dalam Pelayanan Publik**  
*Budi Setiyono*

**Memacu Kinerja Ekonomi Indonesia:  
Tinjauan Sisi Permintaan**  
*Abdul Manap Pulungan*

**Perubahan Iklim dan Upaya Global  
Penanggulangannya: *Sebuah Catatan Kecil***  
*Patar Simatupang*

**Perbandingan Undang-Undang  
Keselamatan Negara**  
*Roby Arya Brata*

**Kajian Bom Bunuh Diri  
Dalam Pandangan Islam**  
*Dadan Wildan*

**Galeri Sekretariat Negara RI**

**Berpikir, Bertindak untuk Kepentingan Bangsa dan Negara**

# Daftar Isi

Halaman

i	<b>Editorial</b>
1	<b>Transkripsi Pengantar Presiden RI Pada Acara Rapat Koordinasi ASEAN Fair</b> Oleh H. Susilo Bambang Yudhoyono
4	<b>Pengarahan Wakil Presiden Republik Indonesia Pada Rapat Kerja Pemerintah Membahas Rencana Kerja dan Pagu Indikatif 2012</b> Oleh Boediono
13	<b>Pemantapan Budaya Berpolitik guna Mendukung Akselerasi Pembangunan</b> Oleh Sudi Silalahi
25	<b>Inflasi dan Kemiskinan</b> Oleh Harry Azhar Azis
54	<b>Pendekatan Efektivitas Birokrasi Untuk Kesejahteraan Masyarakat</b> Oleh Siti Nurbaya
86	<b>Keadilan; Akar Kehadiran Organ dan Fungsi Kekuasaan Legislatif</b> Oleh Margarito Kamis
111	<b>Bangsa Berkarakter Kunci Indonesia Bangkit</b> Oleh H. Soemarno Soedarsono
124	<b>Aplikasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam Pelayanan Publik</b> Oleh Budi Setiyono
146	<b>Memacu Kinerja Ekonomi Indonesia: Tinjauan Sisi Permintaan</b> Oleh Abdul Manap Pulungan
169	<b>Perubahan Iklim dan Upaya Global Penanggulangannya: Sebuah Catatan Kecil</b> Oleh Patar Simatupang
184	<b>Perbandingan Undang-Undang Keselamatan Negara</b> Oleh Roby Arya Brata
195	<b>Kajian Bom Bunuh Diri Dalam Pandangan Islam</b> Oleh Dadan Wildan
	<b>Galeri Sekretariat Negara RI</b>

# **Aplikasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam Pelayanan Publik**

**Budi Setiyono<sup>1</sup>**

## **Pentingnya Tehnologi Informasi dan Komunikasi**

Pada saat ini, manusia telah hidup pada era informasi dan teknologi tinggi yang serba digital dan canggih. Manusia telah mampu menciptakan alat produksi dan komunikasi yang efisien dan menjamin kecermatan dan kecepatan hasil secara sempurna. Bila pada masa lalu, kita memerlukan waktu berbulan-bulan untuk sekedar mengerjakan setumpuk dokumen, maka di era digital sekarang, waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan itu tidak sampai pada hitungan jam. Bila pada masa lalu manusia yang bekerja pada sebuah kantor harus setiap saat datang ke kantornya untuk bekerja, pada saat sekarang kita dapat bekerja di

---

<sup>1</sup> Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro, alumnus Flinders University of South Australia (S2) dan Curtin University of Technology Perth Australia (S3).

rumah untuk kemudian mengirimkan hasilnya ke kantor secara *online* melalui media teknologi komunikasi. Alat cetak, komputer, televisi, telpon seluler, pesawat terbang, dan berbagai benda berteknologi tinggi lainnya telah membuat hidup manusia menjadi lebih mudah dan efisien.

Gaya dan pola hidup manusiapun menjadi berubah dari era-era sebelumnya. Pola hubungan sosial antar manusia juga mengalami perubahan. Apabila dahulu manusia yang tinggal berlainan daerah harus saling bertemu fisik untuk hanya sekedar berkomunikasi, pada saat sekarang cukup melalui berbagai sarana media telekomunikasi seperti telepon, fax, dan internet. Apabila dahulu manusia harus mengumpulkan massa di lapangan terbuka untuk melakukan kampanye politik, maka pada saat sekarang kampanye cukup dilakukan melalui media televisi, koran, atau majalah yang hasilnya jauh lebih efektif dan menjangkau lebih banyak orang. Dalam hal ini, Tapscott (1996, dikutip dalam Everard, 2000, h. 3) mengemukakan bahwa:

*“Today we are witnessing the early, turbulent days of revolution as significant as any other in human history. A new medium of human communications is emerging, one that may prove to surpass all previous revolutions- the printing press, the telephone, the television, the computer- in its impact in our economic and social life... Such a shift in economic and social relationships has occurred only handful of times before in this planet...”*

Sejalan dengan hal di atas, pola hubungan antara warga negara dengan pemerintah juga mau tidak mau mengalami perubahan. Terlebih lagi seiring dengan perkembangan sosiologis masyarakat akibat revolusi teknologi, berbagai fenomena sosial lainnya juga berlangsung. Bergulirnya demokratisasi, meningkatnya tingkat pendidikan masyarakat, meningkatnya interaksi sosial, terbukanya arus informasi, dan demistifikasi birokrasi, telah memaksa manusia untuk meninjau ulang konsepsi tentang bagaimana pola hubungan yang ideal antara pemerintah dengan warga negara.

Setelah terjadi gelombang ketiga proses demokratisasi di berbagai belahan dunia, tuntutan warga negara terhadap pemerintah pada saat ini tidak hanya berkisar pada adanya aspek keterwakilan dalam pemerintahan (*representativeness*), akuntabilitas (*accountability*), dan transparansi (*transparency*), melainkan sudah pada tahapan keinginan rakyat untuk melaksanakan sendiri pelayanan pemerintah (*self governing, government by the people*) atau juga dikenal sebagai “*do-it-yourself government*” (Long, 2002, h. 6). Bila menurut konsepsi klasik sistem pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang memungkinkan keterlibatan warga negara untuk berperan serta dalam proses-proses pembuatan dan pelaksanaan kebijakan, juga memberikan akses bagi warga negara untuk mengetahui proses-proses penyelenggaraan pemerintahan, serta ikut mengontrol dan mengontak pejabat pemerintah apabila diperlukan, maka konsepsi pemerintahan baru menekankan bahwa sistem pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang memungkinkan warga negara untuk melakukan sendiri atau mengerjakan sendiri bidang-bidang pelayanan yang dapat dikerjakan langsung oleh publik.

Konsepsi ini yang secara luas dikenal sebagai “*citizen empowerment*”, diharapkan akan mampu meningkatkan akuntabilitas pejabat publik, serta meningkatkan kepercayaan rakyat terhadap pemerintah, dan memperkuat *civil society* (Vigoda, 2000). Pemerintahan AS pada masa Clinton dan Inggris pada masa Blair, misalnya, mampu meningkatkan rasa percaya masyarakat pada pemerintah karena mereka menerapkan konsepsi *citizen empowerment* ini secara konsisten melalui aplikasi ICTs (*information and communication technologies*) atau teknologi informasi & komunikasi (TIK) dan juga penyerahan pelaksanaan proyek dan pengelolaan unit pelayanan pada asosiasi-asosiasi sipil (Kahin, 1997).

Dalam konteks ini, aplikasi TIK seperti internet adalah alat yang dapat dipakai untuk meningkatkan akses publik terhadap proses penyelenggaraan negara, meningkatkan interaksi dengan para pejabat dan pemimpin pemerintahan, serta memungkinkan rakyat mengurus berbagai macam pelayanan pemerintah seperti mengurus perijinan, membayar pajak,

mengakses perpustakaan, membuat KTP, atau mengikuti pendidikan, secara *online*. Oleh karena itu, aplikasi TIK pada penyelenggaraan pemerintahan dan pengaruhnya pada demokrasi, pelayanan publik, dan manajemen pemerintahan telah menjadi bahan diskusi yang penting bagi mahasiswa yang belajar ilmu politik dan administrasi negara pada dua dekade terakhir ini (Garson, 2000; Pratchett, 2000). Penerapan TIK untuk mendukung kinerja organisasi publik juga telah dilaksanakan oleh hampir setiap negara sejak tahun 1990-an.

Dengan TIK, birokrasi tradisional yang dikenal dengan persepsi buruk berkenaan dengan kinerja yang lambat, berproduktifitas rendah, dan berbelit-belit, dapat diubah menjadi fleksibel, berproduktivitas tinggi, dan memiliki tingkat responsivitas yang dapat diandalkan. Bila pada masa dahulu kantor birokrasi terkenal dengan pensil, buku-buku catatan tebal, kumpulan orang yang berseragam, dan tumpukan surat-surat, maka kantor birokrasi masa depan akan cenderung berujud kantor yang berisi peralatan komputer yang melayani masyarakat, sementara para birokrat hanya bekerja di belakang layar. Dalam hal ini, Zouridis (2002, h. 175) mengemukakan:

*“Today, a more true-to-life vision of the term “bureaucracy” would be a room filled with softly humming servers, dotted here and there with a system manager behind a screen”.*

Birokrat dalam institusi pelayananpun akan berubah dari *“street level bureaucrats”* yang banyak bersentuhan langsung dengan rakyat, menjadi *“system level bureaucrats”* yang bekerja dalam sistem komputer yang terintegrasi. Kontak antara aparat dengan masyarakat tidak lagi terjadi pada jalan, ruangan, atau loket pelayanan, melainkan pada kamera, modem, website, atau email.

Secara umum, aplikasi teknologi informasi dalam institusi pemerintah memberikan berbagai macam keuntungan. Sebagaimana dikemukakan oleh Coates (2001, h. 37), berbagai macam keuntungan tersebut adalah:

**Tabel 1.**  
**Daftar Aplikasi Web pada 50 Negara Teratas di Dunia,**  
**1998**

Negara	Aplikasi pada Instansi				
	Pemerintah Pusat	Pemerintah Daerah	Peradilan	Partai Politik	Kedutaan & Konsulat
Inggris	334	623	3	105	80
Amerika Serikat	332	4,000 (est.)	131	48	228
India	319	144	7	20	48
Australia	153	14	7	34	41
Kanada	140	29	5	32	52
Jepang	140	1	2	14	99
Swedia	137	156		147	32
Jerman	135	1.074	69	255	51
Italia	125	111	8	127	186
Argentina	120	61	8	28	15
Perancis	118	128	13	70	255
Malaysia	116	35		20	8
Portugal	114	92	5	17	14
Thailand	106			4	43
Philipina	105	5	2	1	19
Swiaa	102	123	7	102	6
Denmark	99	65		59	45
Korsel	98	13	2	4	26
Selandia Baru	95	37		22	7
Spanyol	91	270	3	114	30
Irlandia	88	24	2	14	4
Singapura	87		3	3	10
Brazil	86	165	35	39	32
Norwegia	80	46		32	18
Belanda	76	131	2	57	59
Finlandia	75	51	4	21	44
Chili	74	8		7	18
Taiwan	71	23	1	8	78
Mexico	65	116	20	13	33
Afrika Selatan	65	28		21	35
Estonia	62	21	2	11	5
Kolumbia	60	9	1	1	15
Turki	60			21	18
Slovenia	59		2	8	5
Polandia	56		3	20	41
Belgia	55	104	2	29	18
<b>Indonesia</b>	<b>55</b>	<b>1</b>		<b>19</b>	<b>23</b>
Yunani	53	25		11	18
Luxemburg	47	4		11	4
Peru	45	3	2	5	15
Mauritius	43	0		3	2
Brunei	43				1
Austria	42	133	1	52	38
Israël	41	11	2	18	37
Cina	41	4		1	19
Latvia	41	2		5	4
Chechnya	40	13	2	18	9
Bulgaria	40	0	1	1	3
Iceland	35	13	2	11	4
Rusia	23	49	3	10	17

Sumber: La Porte, ddk (2002, h. 420-421).

- *Streamlining bureaucratic operations* (mengurangi beban kerja birokrasi). Melalui teknologi informasi, banyak beban operasi instansi birokrasi yang dapat dikurangi. Contoh sederhana dalam masalah ini: bila semula untuk mengadakan suatu rapat antar instansi birokrasi pejabat harus berkumpul pada suatu tempat, dengan teknologi informasi rapat dapat diselenggarakan secara *online* dengan fasilitas *local area network* (LAN) ataupun *Internet service provider* (ISP) di kantor masing-masing.
- *Reduction in public service cost* (pengurangan biaya pelayanan publik). TIK memungkinkan masyarakat mendapatkan pelayanan tanpa harus berhubungan langsung dengan petugas birokrasi. Oleh karena itu, eksekusi negatif dari kontak langsung antara konsumen dengan aparat birokrasi (seperti pungli, tip, suap, dan semacamnya) dapat dikurangi.
- *Providing non-stop services: 24-hours a day service, 7 days a week* (menyediakan pelayanan non-stop selama 24 jam sehari, dan 7 hari seminggu). Karena TIK dapat dioperasikan terus menerus, maka setiap saat masyarakat dapat mengakses pelayanan pemerintah secara online. Dengan demikian, pelayanan dapat dilakukan secara cepat tanpa harus berhadapan dengan kendala jam kerja dan hari libur.
- *Lessening the number of in-person bureaucratic contacts* (mengurangi jumlah kontak langsung antara birokrat dengan pengguna jasa). Pelayanan tidak perlu dilakukan langsung oleh personel birokrasi, melainkan cukup menggunakan media seperti komputer.
- *De-territorialization of bureaucracy* (penyampaian pelayanan birokrasi yang tidak dibatasi oleh kendala geografis). Aplikasi TIK memungkinkan masyarakat mengakses pelayanan birokrasi melalui website dari-

manapun asalkan tersedia peralatan dan infrastrukturnya. Jadi, para pengguna jasa birokrasi yang berada jauh dari kantor pelayanan tidak harus berkunjung ke kantor itu untuk mendapatkan pelayanan tertentu. Di samping itu, aparaturnya yang mengambil keputusan dan pemasok data juga dapat bergerak bebas dari satu tempat ke tempat lain, dan tidak harus selalu berada di dalam kantor.

- *Providing bureaucratic control system* (menyediakan sistem kontrol birokrasi). Dengan TIK, semua proses output dan input dalam pelayanan dapat diketahui dengan pasti sehingga kecil kemungkinan terjadinya penyimpangan.
- *Flexibility of hierarchies within bureaucracy* (keleluasaan struktur hierarkhi dalam institusi birokrasi). Penggunaan TIK memungkinkan *form* organisasi birokrasi tidak selalu merupakan struktur yang ketat dan banyak personil, melainkan *simple* dan sedikit personil.
- *Effecting vertical and horizontal communication* (mengefektifkan komunikasi vertikal dan horizontal). Lewat TIK, komunikasi tidak selalu harus bertatap muka dan berada pada satu tempat, melainkan dapat terjadi kapan saja walaupun terpisah satu sama lain.
- *Facilitating inter-organizational cooperation* (memfasilitasi kerja sama antar instansi pemerintah). Komputerisasi dan website yang terpadu akan lebih memudahkan instansi pemerintah berkoordinasi dan berkomunikasi.
- *Providing the capacity for virtual simulations for aiding bureaucratic policy making* (menyediakan kapasitas dalam simulasi abstrak sehingga mempertajam pembuatan keputusan). Program-program komputer saat sekarang sudah banyak dibuat untuk membuat simu-

lasi-simulasi dan kalkulasi terhadap rancangan sebuah keputusan (misalnya, konsep tata kota, penataan permukiman, konservasi lahan, pembuangan limbah, pembuatan jalan, dan sebagainya) untuk membantu para pembuat kebijakan dalam mengambil keputusan.

### **Aplikasi TIK**

Penerapan teknologi informasi dalam organisasi birokrasi pada intinya memiliki dua fungsi utama:

- (1) Membantu pemerintah merealisasikan transparansi dan partisipasi publik.
- (2) Membantu pemerintah dalam mewujudkan efektifitas pelayanan dengan membuat sistem yang memungkinkan publik melakukan sendiri proses-proses pelayanan pemerintahan.

Pada fungsi yang pertama, instansi birokrasi dapat membuat website (*World Wide Web* atau WWW) yang berisikan berbagai macam informasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan, khususnya pada bidang yang berhubungan dengan tugas pokok organisasi. *Website* yang dibuat oleh institusi birokrasi sebaiknya diusahakan semaksimal mungkin memenuhi kriteria: (a) terbuka (*openness*), dalam arti membuat *website* sedemikian rupa sehingga masyarakat dapat mendapatkan informasi seluas-luasnya segala hal yang berkaitan dengan unit birokrasi itu, dan (b) interaktivitas (*interactivity*), yakni memberikan kesempatan pada rakyat untuk berpartisipasi pada program dan kegiatan yang dilaksanakan oleh unit birokrasi itu (La Porte, dkk, 2002).

Untuk kriteria *terbuka*, beberapa faktor yang perlu diperhatikan untuk mendukung aspek ini adalah:

*Ownership* (kepemilikan). Elemen ini memperlihatkan bagaimana keterlibatan dan kesungguhan sebuah institusi dalam memposisikan *website* mereka. *Website* yang isinya dibuat sendiri langsung oleh suatu instansi biasanya betul-betul dimaksudkan untuk menjadi bagian penting bagi institusi tersebut dalam meningkatkan kinerja organisasi.

Sebaliknya, *website* yang pembuatan isinya diserahkan kepada orang lain sepenuhnya, maka *website* tersebut biasanya hanya berfungsi sebagai formalitas dan basa-basi organisasi belaka. Setiap organisasi birokrasi sebaiknya dapat membuat *website* yang isi dan tujuan pembuatannya disusun sendiri oleh aparatur unit birokrasi itu sendiri sehingga mereka tahu persis untuk apa dan bagaimana *website* itu dibuat dalam kaitannya dengan tugas dan fungsi pokok organisasi.

*Contact information (kontak informasi)*. Aspek ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa setiap pengunjung *website* akan dapat melakukan kontak langsung dengan personal yang ada dalam organisasi, artinya organisasi memberikan keleluasaan kepada siapapun yang mengakses *website* untuk berkomunikasi dengan para pejabat dan aparatur birokrasi di luar pintu komunikasi lewat *website*. Untuk itu, unit birokrasi dapat memberikan informasi tentang *contact detail* (baik berupa email, nomor telepon, maupun alamat yang bisa dihubungi) dari masing-masing personil agar masyarakat pengguna jasa dapat berkomunikasi langsung dengan mereka. Selain cara itu, apabila privasi personel lebih terjaga, dapat pula dilakukan “*one stop point of contact*”, dimana setiap orang dapat menghubungi pejabat atau personel tertentu melalui satu cara yang disediakan oleh halaman *website*.

*Organizational or operational information* (informasi tentang organisasi dan bagaimana bekerjanya). Aspek ini diperlukan untuk memberikan gambaran kepada para *stakeholders* tentang apa dan bagaimana suatu instansi birokrasi: apa landasan formal berdirinya, apa visi dan misinya, apa tugas pokok dan fungsinya, bagaimana struktur organisasi yang ada di dalamnya, bagaimana hubungannya dengan instansi lain, apa posisi dan peranannya dalam sistem pemerintahan, dan bagaimana pelaporan serta data yang relevan berkaitan dengan organisasi tersebut. Kesemua hal tersebut akan sangat membantu masyarakat dalam mengapresiasi dan memahami sebuah institusi birokrasi, dan pada akhirnya akan membuat masyarakat mengerti tentang bagaimana sebaiknya memperlakukan atau menempatkan suatu instansi pemerintah dalam kehidupan pribadi, kelompok, dan organisasinya.

Citizen consequences (konsekwensi rakyat). Elemen ini menginformasikan kepada rakyat tentang (1) bagaimana mereka harus memenuhi peraturan atau hukum pada aspek yang berkaitan dengan tugas sebuah instansi, (2) bagaimana memanfaatkan suatu program yang ditawarkan instansi birokrasi, (3) bagaimana cara menggunakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, dan atau (4) bagaimana cara mereka berpartisipasi dalam suatu program. *Website* dari suatu instansi hendaknya dapat membuat rakyat mengerti tentang apa yang harus dilakukan pada bidang yang berhubungan dengan unit birokrasi itu. Misalnya, apabila Dinas Kebersihan membuat suatu *website*, maka perlu dicantumkan informasi tentang apa yang diharapkan dari masyarakat untuk menyelesaikan program-program Dinas Kebersihan.

Freshness (kemutakhiran data dan informasi). Elemen ini mengisyaratkan perlunya instansi birokrasi melakukan *updating* data. Informasi yang tercantum pada *website* hendaknya sedapat mungkin merupakan informasi yang tervalid dan terkini yang dimiliki oleh birokrasi. Untuk itu, data yang ditampilkan pada *website* hendaknya selalu diubah sesuai dengan kondisi yang ada. Semakin sering suatu instansi menampilkan data terbaru, maka dapat dilihat bahwa instansi tersebut lebih memiliki perhatian dan menganggap penting *website* yang dimilikinya.

Sedangkan untuk aspek *interaktifitas*, faktor-faktor yang perlu diperhatikan adalah:

Reachability (keterjangkauan). Yakni, perlunya *website* instansi pemerintah memberikan akses kepada publik untuk melakukan dialog, memberikan masukan, kritik dan saran secara terbuka mengenai berbagai hal yang berkaitan dengan tugas-tugas instansi.

Responses (tanggapan). Aspek ini menekankan pentingnya pemberian respon dari instansi pemerintah terhadap berbagai input yang diberikan oleh masyarakat. Setiap informasi dan komunikasi yang proporsional yang dilakukan oleh rakyat hendaknya dapat diberikan apresiasi dan tanggapan yang ramah dari instansi pemerintah.

Untuk fungsi yang kedua, teknologi informasi dapat digunakan untuk membantu pemerintah dalam mewujudkan efektivitas pelayanan dengan membuat sistem yang memungkinkan publik melakukan sendiri proses-proses pelayanan pemerintahan, serta membantu efisiensi pengolahan data (*data processing*). Beberapa negara telah menerapkan aplikasi teknologi informasi ini dalam berbagai aktivitas pelayanan publik secara *online*, diantaranya adalah:

- Pengurusan dan pembayaran pajak kendaraan,
- Pengurusan aplikasi visa (ijin tinggal),
- Mengisi aplikasi pembayaran dan pengembalian pajak,
- Reservasi (pemesanan) penggunaan fasilitas publik seperti taman nasional, perkemahan, gedung pertemuan pemerintah, alat perbaikan jalan, dan sebagainya,
- Pendaftaran untuk ijin berburu dan ijin memancing,
- Pembaharuan izin profesi,
- Pemberian informasi dan pendaftaran tenaga kerja,
- Pendaftaran *complaint* (protes) terhadap perusahaan maupun praktek profesional,
- Pendaftaran ulang surat ijin mengemudi (SIM),
- Aplikasi pinjaman pemerintah.

Untuk penerapan TIK dalam mewujudkan efektivitas pelayanan pemerintahan, beberapa hal yang perlu diperhatikan adalah:

Accessibility (kemudahan dalam pemakaian). Pelayanan birokrasi lewat komputerisasi hendaknya bersifat mudah dimengerti oleh setiap orang serta dapat digunakan oleh semua kelompok masyarakat. Tidak akan ada artinya apabila pelayanan menggunakan teknologi canggih, akan tetapi rakyat tidak tahu cara menggunakan atau memanfaatkannya. Oleh karena itu, sebelum sebuah sistem dilaksanakan secara permanen, perlu dilakukan uji coba beberapa kali terlebih dahulu sehingga bisa terhindar dari kesalahan-kesalahan fatal dalam pelayanan.

Infrastructure (infrastruktur). Proses penyediaan pelayanan lewat TIK hendaknya juga memperhatikan apakah telah tersedia infrastruktur yang cukup sehingga seluruh

rakyat memiliki kesempatan yang sama untuk mendapatkan pelayanan. Apabila sebagian besar rakyat belum memiliki peralatan internet sendiri seperti komputer, modem, dan telpon, apakah tersedia alternatif yang cukup bagi mereka untuk mengakses internet (misalnya lewat warung internet) sehingga mereka juga dapat menggunakan jasa pelayanan birokrasi.

### **Box 1:**

#### **TIK dan Peningkatan Kapasitas Pemda di India**

Pemerintah daerah di Madya Pradesh, India, baru-baru ini menciptakan *computer network* dengan nama **Gyandoot** yang dimaksudkan untuk mempermudah rakyat di desa-desa mendapatkan pelayanan, mengurangi biaya siluman dalam pelayanan, membuat pelayanan yang cepat, transparan, dan tepat waktu, serta mempermudah pembuatan data dan dokumentasi.

**Gyandoot** mulai dibuat pada bulan Januari tahun 2000 di Dhar, sebuah kecamatan dimana 60% dari 1,7 juta penduduk hidup di bawah garis kemiskinan. Program ini diluncurkan dengan pemasangan fasilitas Intranet pedesaan yang murah yang menghubungkan 20 desa dan kemudian dikembangkan ke 11 desa lainnya. Program pemasangan jaringan seharga \$55.000 (Rp 465 juta untuk kurs Januari 2004) dapat diselesaikan dalam jangka waktu kurang dari satu tahun. Biaya rata-rata yang harus dikeluarkan oleh tiap pemerintah desa adalah sebanyak \$1.650 (kira-kira Rp 13.800.000) yang dipakai untuk mendirikan kios (semacam warung internet). Lokasi kios ini biasanya ada di dekat dengan pasar desa atau pinggir jalan sehingga dapat digunakan oleh banyak masyarakat yang ada di suatu desa. Seluruh kios yang berjumlah 31 dapat menjangkau pelayanan ke 600 kampung. Kios-kios tersebut dioperasikan oleh operator setempat dengan membayar ijin sebesar 5.000 rupee tiap tahun kepada pemerintah distrik.

**Gyandoot** menyediakan informasi terbaru tentang harga-harga hasil panen di pusat pelelangan pertanian seharga 5 rupee. Dia juga menyediakan informasi tentang perkembangan harga, volume produksi panen, dan juga kebutuhan pasar terhadap suatu produk. Penduduk memanfaatkan **Gyandoot** untuk memantau harga buah-buahan dan sayuran di seluruh pasar regional. Mereka mengumpulkan hasil tanaman untuk kemudian menyeting bus untuk menjual pada pasar yang harganya paling baik, serta menghapuskan peran tengkulak. Kadang petani juga menyewa truk untuk membawa hasil tanam sejauh 400 mil sampai ke Mumbai untuk mendapatkan harga yang 40% lebih tinggi daripada harga di desa mereka sendiri.

**Gyandoot** juga menawarkan pelayanan *online* terhadap pengurusan sertifikasi tanah, pengurusan pinjaman pertanian, pembuatan KTP (*domicile certificate*), dan surat kelahiran. Di salah satu rubrik, program ini juga menyediakan ruang bagi publik untuk melaporkan adanya kerusakan pipa air minum, penipuan harga, guru yang mangkir, dan kerusakan fasilitas publik lainnya.

Sampai dengan tahun 2002, sebanyak lebih dari 40.000 orang telah memanfaatkan jasa **Gyandoot** sejak program ini diluncurkan. Atas sukses tersebut, pemerintah daerah Madya Pradesh merencanakan tender untuk perluasan program **Gyandoot** ke seluruh wilayah. Drishte.com, sebuah perusahaan *software* India bermaksud untuk mengembangkan proyek itu di wilayah utara India, seperti Haryana, Punjab, dan Maharashtra.

Sumber: Cecchini dan Shah (2002)

### **Problem, Tantangan, dan Program**

Penerapan TIK dalam organisasi birokrasi, apalagi di negara yang sedang berkembang seperti Indonesia, tentu

bukan perkara yang mudah dan sederhana, melainkan cukup menantang dan berliku karena berkaitan dengan berbagai macam permasalahan dan konsekuensi yang mungkin muncul. Karena itu, dapat dimengerti apabila negara-negara berkembang sungguhpun memiliki proporsi penduduk sebesar 85% dari populasi dunia, akan tetapi pemerintahannya hanya memiliki anggaran sebesar 10% dari total anggaran dunia yang dipakai untuk aplikasi TIK. Masyarakat negara berkembang juga hanya menggunakan 20% dari seluruh penggunaan Internet di dunia. Sementara negara-negara maju yang populasinya hanya 15% dari populasi dunia menghabiskan 90% dari total anggaran dunia untuk aplikasi TIK dan memiliki proporsi 80% dalam penggunaan Internet.

Akan tetapi walaupun demikian, bukan berarti kita harus menutup mata terhadap kompleksitas tantangan tersebut. Sebaliknya, berbagai macam persoalan itu perlu kita telaah agar institusi birokrasi kita mampu mengatasi tantangan itu, serta membuat program aplikasi TIK secara terencana, struktur, dan memberikan kontribusi terhadap penyelenggaraan negara yang modern. Beberapa persoalan yang menonjol dalam penerapan TIK pada instansi pemerintah adalah:

Ongkos yang mahal. Bagi pemerintah dan penduduk dunia ketiga, komputer dan fasilitas Internet adalah masih merupakan barang yang mewah. Di Bangladesh, menurut survey yang dilakukan oleh majalah *The Economist* (23 September 2000), harga sebuah komputer adalah setara dengan penghasilan rata-rata penduduk selama 8 tahun! Di negara kita sendiri, harga untuk sebuah komputer sederhana berikut modemnya bisa setara dengan pendapatan rata-rata penduduk selama dua-tiga tahun. Belum lagi biaya untuk sambungan telepon dan pembayaran pulsa bulanan. Dengan demikian, masyarakat secara individual tentu belum siap memakai fasilitas pelayanan berbasis TIK ini. Terlebih lagi masih banyak kebutuhan dasar rakyat seperti sandang, pangan, papan, dan pendidikan yang belum terpenuhi secara layak.

Sehingga apabila pemerintah mengeluarkan anggaran yang besar bagi aplikasi TIK, maka akan timbul pertanyaan:

apakah tidak sebaiknya anggaran tersebut dialokasikan untuk bidang lain yang sifatnya lebih penting?

*Keterbatasan infrastruktur.* Penggunaan TIK tentu membutuhkan jaringan infrastruktur yang memadai. Padahal kebanyakan negara berkembang semacam kita belum memiliki infrastruktur pendukung TIK semacam jaringan telepon. Bila pemerintah memprogramkan pelayanan lewat TIK, maka dapat timbul persoalan keadilan, dimana mereka yang daerahnya tidak memiliki jaringan tidak dapat mendapatkan pelayanan pemerintah tersebut.

*Keterbatasan sumber daya manusia.* Harus diakui, TIK adalah merupakan “barang baru” bagi penduduk di negara berkembang seperti Indonesia. Jangankan bagi pegawai pemerintah, bagi pegawai swasta pun TIK masih merupakan perangkat teknologi yang belum banyak dikenal dan digunakan. Oleh karena itu, dapat dimaklumi apabila sebagian besar aparatur birokrasi kita belum mengenal, menggunakan, apalagi memikirkan aplikasinya dalam unit kerja mereka. Peralatan komputer yang mereka miliki fungsinya masih sebatas untuk menggantikan mesin ketik manual, bukan dipakai untuk membuat program-program baru yang memperlancar tugas dan pelayanan publik.

*Munculnya resiko yang kompleks.* Institusi publik adalah organisasi yang memiliki dimensi yang berbeda dengan organisasi swasta. Bila organisasi swasta pedoman gerakannya utamanya berdasar pada rasionalitas ekonomi, maka organisasi publik bergerak dengan rasionalitas yang serba kompleks: politik, sosial budaya, hukum, ekonomi, dan sebagainya. Oleh karena itu, penerapan TIK dalam organisasi birokrasi juga harus berkalkulasi dengan segala macam dampak yang timbul dari dimensi-dimensi yang kompleks itu. Dalam organisasi birokrasi, sekali pilihan dijatuhkan dan program dijalankan, maka imbas dan akibat dari pilihan dan program itu bisa berdampak pada segmen masyarakat yang sangat luas. Kesalahan dalam proses perpajakan, registrasi penduduk, penguurusan perijinan, dan sebagainya, akan berpengaruh pada seluruh aspek kehidupan masyarakat. Karena permasalahan

ini, maka penerapan TIK dalam organisasi birokrasi perlu dilaksanakan secara hati-hati dan terkontrol dengan baik.

Menghadapi berbagai macam permasalahan itu, kegigihan, keuletan, inovasi, dan kecerdasan para pejabat pemerintah baik di eksekutif, legislatif, maupun birokrasi, sangat diperlukan. Kekurangan dan kelemahan yang dimiliki pemerintah dan institusi birokrasi sebaiknya tidak menjadi penghalang bagi kita untuk memanfaatkan TIK sebagai media meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan birokrasi terhadap publik. Dalam hal ini, sebagaimana dikemukakan oleh Trauner, 2002, manajemen strategis memiliki arti yang sangat penting dalam mengaplikasikan teknologi informasi di dalam organisasi birokrasi (*Strategic management is vital in the context of e-government, with the drive to provide better services to individual citizens and businesses through easy to use, one-stop access points*).

Yang paling penting adalah adanya kemauan dan inisiatif yang sungguh-sungguh untuk mengejar ketertinggalan bangsa kita dengan bangsa lain di bidang ini. Tujuan, visi, dan misi aplikasi TIK dalam organisasi birokrasi perlu dibuat sebagai *rule of conduct*. Selanjutnya, program strategis disusun berdasarkan pada kemampuan dan kondisi pemerintah, serta daya dukung masyarakat. Program itu tidak perlu harus bersifat linier, melainkan disesuaikan dengan perkembangan dan kemampuan yang ada. Untuk ongkos yang mahal misalnya, perlu disiasati dengan mengajak serta investor untuk menanamkan modal pada program pelaksanaan aplikasi TIK ini. Apabila anggaran yang ada jumlahnya sangat terbatas, maka pemerintah tidak perlu mengeluarkan anggaran langsung untuk pembuatan network komputer berikut pengoperasiannya. Program hendaknya juga dilaksanakan secara sinergis dengan pelaksanaan pembangunan di semua bidang. Berikut adalah pengalaman yang dilakukan Kerala, sebuah negara bagian di India dalam penerapan TIK di dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan masyarakat.

## **Box 2:** **Aplikasi TIK di Kerala, India**

Kerala adalah negara bagian yang sangat miskin di India dengan pendapatan perkapita sebesar \$440 di tahun 1999. Sampai dengan tahun 1995, Pemerintah negara bagian ini tidak memiliki program yang serius dalam memanfaatkan TIK, terutama karena adanya persepsi dari pemerintah dan masyarakat pada umumnya bahwa aplikasi TIK hanya akan menyebabkan pengurangan tenaga kerja manusia dan pengangguran. Akan tetapi, perkembangan pemakaian TIK di negara bagian lain di India dan negara lain di dunia, serta perolehan pekerjaan yang menguntungkan oleh beberapa orang Kerala di bidang TIK, membuat pemerintah negara Kerala menyadari potensi TIK sebagai alat pembangunan dan pemerintahan. Pada bulan April 1998, Pemerintah Kerala meluncurkan kebijakan aplikasi TIK dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Untuk mendukung program ini, pemerintah mendirikan satu unit khusus (*IT department*) yang bertugas mempromosikan penggunaan dan produksi TIK di negara bagian Kerala.

Dalam program ini, Pemerintah Kerala membangun pedoman kerja dengan *framework* sebagai berikut:

### **Visi:**

Mengaplikasikan TIK dalam seluruh aspek kehidupan untuk mencapai kehidupan rakyat yang lebih baik.

### **Misi:**

- Meningkatkan standar kehidupan rakyat dengan penggunaan TIK pada seluruh sektor sebagai alat untuk meningkatkan produktifitas, efisiensi, dan maksimalisasi penggunaan sumber daya.

- Mendirikan Infrastruktur Informasi (*State Information Structure*) yang terdiri dari sistem komunikasi berkecepatan tinggi (*high speed broadband communication backbone*), pendistribusian pusat data, dan pendirian pusat-pusat pelayanan TIK bagi penduduk.
- Membentuk Kerala sebagai wilayah yang subur bagi pertumbuhan industri TIK, memfasilitasi masuknya investasi, dan mendorong penjualan produk TIK di dalam negeri maupun ke luar negeri.
- Membangun SDM dengan mendorong penggunaan TIK dalam proses pendidikan dan program-program pelatihan bagi generasi muda.
- Memfasilitasi dan melakukan desentralisasi administrasi pemerintah, serta memberdayakan rakyat melalui penggunaan TIK.

**Kebijakan program:**

- Kampanye dan penyebaran penggunaan TIK,
- Pendirian dan pendorongan investasi industri yang memproduksi TIK,
- Penciptaan sistem infrastruktur yang kuat bagi negara bagian,
- Pembangunan sumber daya manusia dalam bidang TIK.

**Target kebijakan:**

- Tersedianya 10 komputer untuk setiap 1000 orang di tahun 2001,
- Tersedianya program jaringan TIK ke setiap desa,
- Tersambungannya setiap perguruan tinggi dan universitas ke Internet pada tahun 2000, dan setiap sekolah pada tahun 2002,
- Tersedianya kios TIK pada setiap desa yang dapat dimanfaatkan seluruh masyarakat pada tahun 2002,

- Terwujudnya modernisasi dan integritas instansi pemerintah dalam pelayanan dan kebijakan melalui penggunaan TIK.

Sesuai dengan keputusan pemerintah, *framework* tersebut dievaluasi setiap tiga tahun (1000 hari) sekali, untuk mengevaluasi hasil yang telah dicapai serta memperhitungkan dan menyusun kembali program untuk tiga tahun berikutnya.

Untuk melaksanakan program tersebut, pemerintah mengalokasikan 3% dari APBD. Pada tahun 2002, pemerintah telah berhasil membangun jaringan komputer yang meliputi 152 block sentra pembangunan dan menjangkau setiap wilayah kecamatan. Pada tahun yang sama, pemerintah juga berhasil membuat tiga program *software* untuk pelayanan publik, yakni:

- 1) FRIENDS (*Fast, Reliable, Instant, and Efficient Network for Disbursement of Services*) untuk mengintegrasikan pelayanan dan pembayaran dalam bidang listrik, air minum, pajak bangunan, pajak profesi, dan sebagainya. Server program FRIENDS dihubungkan ke instansi masing-masing untuk meng-*update* data setiap saat. Untuk memastikan tidak ada rakyat yang dirugikan, maka dibentuk unit "*Help Desk*" yang membantu masyarakat mengisi formulir *online* dan berkonsultasi apabila terdapat keraguan dan kekurangpuasan terhadap pelayanan. Program ini telah berhasil melayani 12 juta penduduk (sekitar 40% dari total penduduk Kerala).
- 2) *Sevana*. Ini adalah semacam *software* yang berfungsi sebagai pusat informasi bagi publik. Program ini menghubungkan 400 perpustakaan yang ada

di Kerala serta kios-kios TIK, dengan pusat pelayanan IT department yang memberikan koneksi Internet gratis. Melalui *software* ini, berbagai macam informasi dan pelayanan pemerintah seperti pinjaman untuk petani, beasiswa untuk pelajar, lowongan tenaga kerja, program imunisasi dan kesehatan, dan sebagainya, dapat diakses secara gratis oleh penduduk. Masing-masing perpustakaan dan kios TIK menyediakan pelatihan gratis bagi penduduk yang ingin memanfaatkan fasilitas ini.

- 3) PEARL (*Package for Effective Administration of Registration Laws*). Program ini dibuat untuk mewujudkan transparansi, efisiensi, dan partisipasi publik dalam penyelenggaraan pemerintahan. Program ini menggantikan sistem manual dalam penyusunan program, pelaporan, pengajuan anggaran, pengalokasian anggaran, dan penggunaan anggaran. Publik dengan terbuka dapat mengikuti proses-proses tersebut dan memberikan masukan apabila dipandang perlu.

Untuk menyediakan kios di tiap desa, pemerintah mendirikan perusahaan patungan dengan pihak swasta dengan nama KELTRON (*The Kerala State Electronics Development Corporation*). Sampai dengan tahun 2002, KELTRON telah berhasil mendirikan KIK (*Keltron Information Kiosk*) di setiap kecamatan.

Selanjutnya untuk mendukung investasi industri TIK di Kerala, pemerintah memberikan berbagai macam kemudahan dan subsidi dari masalah kemudahan perijinan, pembebasan pajak selama 7 tahun, penyediaan wilayah sentra industri, sampai dengan pemberian prioritas *supply* energi. Pada tahun 2002, Kerala telah memiliki 50 perusahaan TIK yang mempekerjakan lebih dari 5.000 profesional, dan memproduksi *software*, *hardware*,

dan peralatan TIK lainnya. Sejak tahun 2001, industri TIK di Kerala telah mampu mengekspor produksinya senilai \$24 juta. Jumlah ini diyakini akan terus meningkat di tahun-tahun mendatang.

Sumber: Nair & Prasad (2002)

Pengalaman pemerintah negara bagian Kerala ini sangat menarik untuk kita jadikan contoh bahwa keterbatasan dan kesulitan pemerintah tidak menjadi penghalang bagi proses pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan yang baik. India yang beberapa tahun lalu masih kalah dengan kita dalam berbagai hal, saat ini telah mampu membuat lompatan besar dalam bidang TIK. Yang sering menjadi persoalan bagi kita adalah: adakah kita masih memiliki jiwa dan semangat kejuangan dalam membangun negara kita tercinta ini?[].

## DAFTAR PUSTAKA

- Ceechini, S. dan Shah, T. "Information and Communications Technology As a Tool for Empowerment", World Bank Empowerment Sourcebook: Tools and Practice I, April, 2002. [tersedia online: <http://www.worldbank.org/poverty/empowerment/toolsprac/tool01.pdf>].
- Coates, B. E. "Smart Government Online, Not Inline", The Public Manager, Vol. Winter, No. 2, 2001.
- Everard, J. *Virtual States, The Internet and The Boundaries of The Nation-State*, Routledge, New York, 2000.
- Garson, G. D. (Ed.). *Handbook of public information systems*. Marcel Dekker, New York, 2000.
- Kahin, B. "The U.S. national information infrastructure initiative: The market, the Web and the virtual project", in B. Kahin & E. Wilson (Eds.), *National information infrastructure initiatives*, h. 150-189, MA: MIT Press, Cambridge, 1997.
- La Porte, T., Demchak, C., & de Jong, M. "Democracy and Bureaucracy in The Age of The Web: Empirical Findings and Theoretical Speculations", *Administration and Society*, Vol. 24, No. 4, 2002.
- Long, M. "Beyond Traditional Boundaries: Government in the Information Age", *Australian Journal of Public Administration*, Vol. 61, No. 1, h. 3-12, 2002.
- Nair, K.G.K. & Prasad, P.N. "Development through Information Technology in Developing Countries: Experiences from an Indian State", *EJISDC*, Vol 8(2), h. 1-13, 2002.
- Pratchett, L. (Ed.), *Renewing local democracy? The modernisation agenda in British local government*, Frank Cass, London, 2000.
- Vigoda, E. "Are you being served? The responsiveness of public administration to citizens' demands: An empirical examination in Israel. *Public Administration*, Vol 78, No. 1, h. 165-191, 2000.
- Zouridis, S. "From Street-Level to System-Level Bureaucracies: How Information and Communication Technology In Transforming Administrative Discretion and Constitutional Control", *Public Administration Review*, Vol 62, No. 2, 2002.