

**AKSIOMA IDEAL *ELECTRONIC GOVERNMENT* DI ERA
INFORMASI DAN KETERBUKAAN
(STUDI PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA SURABAYA)**

Taufiq Rahman Ilyas
taufiqrahman649@gmail.com
Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang

Abstrak :

Aksioma Ideal *Electronic Government* di Era Informasi dan Keterbukaan adalah ketika nilai akuntabilitas bisa sejajar dengan makna transparansi (keterbukaan), kemudian proses pelayanan publik berjalan dengan efektif dan efisien dimana telah tersedia fasilitas beserta kemaan layanan publik berbasis Teknologi informasi oleh Pemerintah Daerah (khususnya skala kota) yang ditunjang dengan meningkatnya pemanfaatan publik terhadap saluran komunikasi dan informasi.

Kata Kunci: Aksioma, Ideal, *Electronic Government* , Informasi dan Keterbukaan

Abstract :

The Axiom of The Ideal Electronic Government in the information and Openness is when the value of accountability can be aligned with the meaning of transparency (openness), Then the process of public service runs effectively and efficiently where facilities and the existence of public service based on information technology (especially city scale) are available. Which is supported by increasing public use of communication and information channels.

Keyword : *Axiom, Ideal, Electronic Government, informatioan and Openness*

Pendahuluan.

Arus informasi yang bergerak cepat dan dinamis menuntut pelayanan publik yang bersifat cepat, tanggap, dan informatif. Semenjak munculnya suatu fenomena *electronic government (e-government)* dipastikan bahwasanya wajib bagi seluruh instansi di pemerintahan untuk mentransformasikan seluruh operasional pelayanan publik dari model lama menuju model baru berbasis pada konsep *electronic government*. *Electronic government* merupakan

pemerintahan yang memfungsikan teknologi informasi sebagai alat utama dalam menunjang praktik pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat (*government to citizen*), pemerintah kepada para pengusaha (*government to bussines*), dan pemerintah kepada pemerintahan lainnya (*government to government*) (Indrajit, 2002). muara atau tujuan utama dari konsep *electronic government* ini adalah upaya peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang efektif dari pelayanan publik.

Untuk mencapai tujuan ideal tersebut tentunya bukanlah pekerjaan yang mudah, sangat diperlukan perencanaan strategis yang akurat, matang, dan terukur dengan melibatkan berbagai ahli khususnya informasi dan teknologi, sosialisasi publik, hingga kontrol dalam pengendalian pelaksanaan program tersebut. Berdasarkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 13 Tahun 2016 tentang Hasil Pemetaan Urusan Pemerintah di Bidang Komunikasi dan Informatika, Peraturan menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Perangkat Daerah Bidang Komunikasi dan Informatika, dan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 61 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya Tugas dan Fungsi Pokok Dinas Komunikasi dan Informatika adalah melaksanakan urusan Pemerintah bidang Komunikasi dan Informatika, Statistik, dan Persandian.

Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai satuan Kerja Perangkat Daerah yang membidangi penyebarluasan informasi, pengembangan dan pendayagunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi serta Statistik, dan Persandian dituntut mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara transparan dan akuntabel di bidang komunikasi dan informatika. Dengan pelayanan

tersebut upaya pemerataan informasi dan pemenuhan hak publik akan informasi dapat dilakukan. Diharapkan dalam hal ini masyarakat lebih berdaya dalam memperoleh dan memanfaatkan informasi yang dapat meningkatkan kesejahteraanya sedangkan bagi jajaran pemerintah adalah terwujudnya implementasi *Electronic Government* secara utuh dapat dicapai dengan maksimal.

Surabaya sebagai Ibukota Provinsi Jawa Timur memiliki kewajiban menyelenggarakan pelayanan publik kepada 2,9 juta penduduknya. Agar supaya pelayanan publik dapat diberikan dengan efektif dan efisien maka dukungan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sangat dibutuhkan. Dukungan tersebut tidak hanya terbatas sampai front office saja, namun juga dibutuhkan integrasi pada sistem pelayanan baik untuk masyarakat Kota Surabaya maupun untuk panyelenggaraan pemerintahan. Pengembangan sistem pelayanan publik yang terintegrasi dan didukung dengan infrastruktur yang tidak sedikit. Perkembangan teknologi yang sedemikian pesat juga harus diikuti dengan pengoptimalan infrastruktur yang ada agar tidak membebani anggaran dan mengingat kota juga masih memiliki program program prioritas yang harus dilaksanakan, seperti pendidikan dan kesehatan sehingga didapatkan rumusan isu strategis yaitu perlunya pengembangan jaringan informatika dan jaringan telekomunikasi untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).

Dalam pengembangan sistem pelayanan publik Pemerintah Kota juga harus mempertimbangkan kemudahan pemanfaatanya agar dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat sehingga didapatkan suatu rumusan strategis yaitu mengoptimalkan saluran komunikasi publik untuk mendorong masyarakat memanfaatkan layanan berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang

telah disediakan. Berbagai media informasi perlu lebih diberdayakan dan didayagunakan dalam upaya penyebarluasan dan pemerataan informasi kepada masyarakat disamping dengan tetap mendorong peran strategis dari potensi lembaga komunikasi masyarakat untuk dapat menjadi penyebar informasi sekaligus *public relation* di daerahnya.

Pemerintah Daerah dalam menetapkan kebijakan dan melaksanakan Pemerintahan dan Pembangunan tentu memerlukan informasi yang tepat, mudah, cepat diakses, dan akurat. Guna mengantisipasi kebutuhan tersebut maka perlu dikembangkan sinergi antara manajemen Pemerintahan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi yang didukung keterhubungan jaringan informasi yang mencakup seluruh institusi Pemerintah.

Rumusan Pemetaan Isu Strategis Penyelenggaraan *electronic government* di Kota Surabaya meliputi tiga aspek yakni. Pertama, Dinamika Nasional yang terdiri dari Penerapan Fungsi GPR (*Government Public Relations*), Sistem pengamanan data dan jaringan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) (*Firewall, foritage, co-location, ISO*), Media dan Komunikasi yang digunakan masyarakat, Sistem pengamanan data dan jaringan TIK (*Firewall, foritage, co-location, ISO*), Jaminan Keamanan sistem TIK, Legalitas Penyelenggaraan Jasa Pos dan Telekomunikasi, Kesenjangan kemampuan TIK di masyarakat. Kedua, Dinamika Regional terdiri dari Partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan TIK, Sarana dan prasarana Komunikasi penunjang operasional Pemerintah, Penyelenggaraan statistik sektoral, Kemampuan integrasi sistem pelayanan publik, Pengembangan infrastruktur TIK, Distribusi sistem aplikasi E-Government, Pengelolaan website secara terintegrasi, Lembaga maupun institusi pendidik di Surabaya yang bergerak dibidang TIK, Distribusi sarana pembelajaran TIK bagi masyarakat,

Kapasitas sarana dan prasarana komunikasi internal penunjang operasional pemerintah. Ketiga, Faktor lain lain yang meliputi Komitmen pimpinan dalam pengembangan TIK, Kewenangan dalam menangani TIK, Informatika (Telematika), Pos dan Telekomunikasi, Jumlah tenaga teknis dan tenaga ahli TIK, Komposisi paratur sipil negara dan tenaga non aparatur sipil negara, Distribusi infrastruktur jaringan.

Dari isu yang teridentifikasi diatas saling mempengaruhi satu sama lain. Salah satunya adalah isu strategis tentang partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan TIK tentang bagaimana mensosialisasikan layanan publik yang dimiliki oleh pemerintah kepada masyarakat agar mereka mau memanfaatkannya. Maka dari itu diperlukan pengelolaan komunikasi dan informasi kepada khalayak yang berkaitan dengan tugas dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dalam menerapkan fungsi *GPR (Government Public Relations)*.

Metode

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan analisis SWOT Score Card. Pengambilan angka menggunakan skala Likert NU (Nilai Urgensi) untuk mengetahui dan menentukan faktor mana yang lebih dominan selanjutnya membandingkan setiap faktor faktor yang lain kemudian melakukan penghitungan untuk menentukan letak kuadran strategis dalam pelaksanaan *electronic government (e-government)* di Kota Surabaya.

Hasil dan Pembahasan

Fokus utama untuk mewujudkan aksioma ideal *electronic government* di era informasi dan keterbukaan adalah tindakan dan alokasi sumber daya organisasi dalam kaitanya dengan pencapaian kinerja yang diinginkan. Sasaran ini adalah merupakan hasil yang

akan dicapai dalam rumusan yang spesifik, terukur, dalam jangka waktu tertentu secara berkesinambungan sejalan dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam RPJMD Kota Surabaya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya mendapatkan tugas menjalankan program sebagai berikut:

- a. Program Pengembangan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dengan indikator: Presentase layanan publik administratif yang berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi dan presentase pengelolaan jaringan telekomunikasi pendukung pelayanan publik.
- b. Program Komunikasi, Informasi, dan Publikasi masyarakat dengan indikator: rata rata pemanfaatan publik terhadap berbagai saluran komunikasi informasi yang disediakan oleh Pemerintah Kota Surabaya.

Dari analisis terhadap faktor internal dan eksternal serta memperhatikan sasaran Kota, strategi dan arah kebijakan Kota, maka didapatkan sejumlah rumusan strategi sebagai berikut :

a. Faktor Eksternal

Peluang :

1. Lembaga maupun isntitusi pendidikan di Surabaya yang bergerak di bidang TIK
2. Regulasi peraturan yang mengatur pengembangan TIK, Jasa Pos, *Oper Source*
3. Partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan TIK
4. Partisipasi masyarakat pelatihan TIK
5. Penyelenggaraan statistik sektoral
6. Penerapan fungsi GPR (*Government Public Relations*)
7. Peningkatan sarana dan prasarana Komunikasi penunjang operasional pemerintah.
8. Penyelenggaraan persandian untuk keamanan informasi

Tantangan :

1. Distribusi sistem aplikasi dalam menerapkan E-Government
2. Pengelolaan website Pemerintah Kota secara terintegrasi
3. Legalitas penyelenggaraan Jasa Pos dan Telekomunikasi
4. Jaminan keamanan sistem TIK
5. Kesenjangan kemampuan TIK di masyarakat

b. Faktor Internal

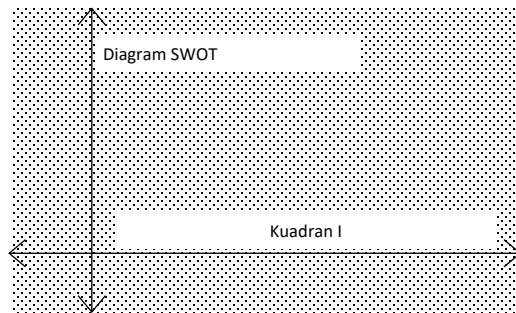
Kekuatan :

1. Kemampuan integrasi sistem pelayanan publik
2. Kompetensi SDM TIK
3. Kewenangan dalam menangani TIK, Informatika, dan Jasa Pos
4. Pengembangan infrastruktur TIK
5. Sistem pengamanan data dan jaringan TIK
6. Komitmen pemimpin dalam pengembangan TIK

Kelemahan :

1. Jumlah tenaga teknis dan tenaga ahli
2. Distribusi infrastruktur jaringan
3. Kapasitas sarana dan prasarana komunikasi internal penunjang operasional Pemerintah
4. Implementasi SOP
5. Komposisi ASN dan Tenaga OS
6. Distribusi sarana pembelajaran TIK

Dari hasil analisis SWOT kuantitatif, dapat diperoleh hasil bahwa *strengths* (4,3) - *weakness* (3,09) = 1,21 dan *opportunities* (2,0) - *threats* (1,1) = 1,9



Gambar 1. Hasil analisis SWOT

Pilihan Strategi :

a. Strategi SO

1. Menyediakan layanan publik berbasis teknologi informasi
2. Menyediakan saluran komunikasi dan informasi yang memadai bagi masyarakat dan pihak berkepentingan berkaitan dengan implementasi kebijakan dan pembangunan skala kota

b. Strategi ST

1. Melakukan pengintegrasian sistem *E-Government* guna memudahkan monitoring keamanan

c. Strategi WO

1. Menambah jumlah tenaga teknis dan tenaga ahli TIK dengan bantuan perekrutan Tenaga melalui lembaga maupun institusi pendidikan di Surabaya yang bergerak di bidang TIK

d. Strategi WT

1. Memperluas akses sarana dan prasarana pembelajaran TIK guna mengurangi kesenjangan kemampuan TIK di masyarakat



Gambar 2. Ilustrasi Aksioma Ideal *Electronic Government* di Era Informasi dan Keterbukaan

Dari berbagai rumusan strategi serta arah Kebijakan tersebut ketika dihubungkan dengan sasaran dari SKPD yang hendak dicapai dengan hasil analisis faktor eksternal dan internal menghasilkan beberapa model strategi dan berdasarkan teori Delpi dalam skala Likert NU (Nilai Urgensi) bertujuan untuk mengetahui dan menentukan faktor mana yang lebih urgen dengan cara membandingkan setiap faktor faktor yang lain kemudian dari hasil penghitungan analisis SWOT *Score Card* dipilih model strategi SO *Strength Opportunity* dalam mewujudkan Aksioma Ideal *Electronic Government* di Era Informasi dan Keterbukaan dengan dua jenis model sebagai berikut :

- a. Akuntabilitas bisa sejajar dengan makna transparansi (keterbukaan) adalah dengan langkah menyediakan layanan publik berbasis teknologi informasi sehingga secara pengawasan dan pelaksanaan suatu proses pelayanan publik dapat dipertanggungjawabkan keberadaanya.
- b. Proses pelayanan publik berjalan dengan efektif dan efisien apabila telah tersedia fasilitas beserta kemaan layanan publik berbasis Teknologi informasi oleh Pemerintah Kota Surabaya langkah ini dapat dilakukan dengan menyediakan saluran komunikasi dan informasi yang memadai bagi masyarakat dan pihak berkepentingan berkaitan dengan implementasi kebijakan dan pembangunan di tingkat skala kota.

Kesimpulan.

Aksioma Ideal *Electronic Government* di Era Informasi dan Keterbukaan dapat terwujud ketika nilai akuntabilitas bisa sejajar dengan makna transparansi (keterbukaan), kemudian mekanisme pelayanan publik akan berjalan dengan efektif dan efisien ketika telah

tersedia fasilitas beserta kemaanan layanan publik yang berbasis Teknologi informasi yang telah disediakan oleh Pemerintah Daerah skala kota serta ditunjang dengan meningkatnya pemanfaatan oleh publik terhadap saluran komunikasi dan informasi yang telah tersedia.

Daftar Pustaka

- Ahmad, Badu. Pelayanan Publik : Teori dan Praktik, 2013, Margahayu, Bandung.
- David, Fred. R. 2005. Manajemen Strategi, Salemba Empat, Jakarta.
- Indrajit, Eko. 2002. Elektronik Government : Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital, Andi, Yogyakarta.
- Friedman, John. 2000. *The Good : In Defense of Utopian Thinking. International Journal of Urban and Regional Research* . Vol 24.2. June 2000.
- Khosrow, Mehdi, 2019. *Adnvanced Methodologies and Technologies Informations Management and Scholarly Inquiry. IGI Global Informations Scicence Reference. Hersey PA. USA.*
- Rangkuti, 2006. Model Analisis SWOT. Teknik membedah Kasus Bisnis. PT Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Renstra Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.