SKRIPSI

STRATEGI PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT DALAM MENGEMBANGKAN *e-GOVERNMENT* SEBAGAI SALAH SATU UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana ilmu politik

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS ANDALAS
UPT PERPUSTAKAAN

OLEH:
WAYU EKO YUDIATMAJA
05 193 025

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2009

ABSTRAK

Wayu Eko Yudiatmaja, 05 193 025, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Judul Skripsi: Strategi Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dalam Mengembangkan *e-Government* sebagai Salah Satu Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, 143 halaman, 76 referensi.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin cepat memberikan berbagai kemudahan bagi kehidupan manusia. Dunia semakin datar karena kita bisa berinteraksi dengan orang lain meskipun dalam lokasi yang berjauhan, bahkan lintas benua. Berkat kecanggihan teknologi informasi, pemerintah dapat mengembangkan pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Teknologi ini disebut dengan *e-Government*.

Dalam konteks lokal, dengan semangat otonomi daerah yang memberikan demokratisasi dan otonomi kepada daerah, Pemerintah Provinsi Sumatera Barat juga berusaha mengembangkan *e-Government* sebagai salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Untuk menganalisis permasalahan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan konsep strategi, *e-Government*, analisis lingkungan strategis dan pelayanan publik. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan tipe deskriptif. Proses pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan wawancara dan dokumentasi yang dilakukan di beberapa instansi di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, diantaranya; Biro Hukum, Biro Humas, Bagian Telematika Elektronik, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Dinas Pengelolaan Keuangan Daerah dan DPRD Provinsi Sumatera Barat. Teknik pemilihan informan yang digunakan adalah *purposive sampling*. Data dianalisis dengan menggunakan analisis etik dan emik.

Penelitian ini mendeskripsikan strategi Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dalam mengembangkan *e-Government* sebagai salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dengan terlebih dahulu menganalisis lingkungan strategis organisasi (lingkungan internal dan eksternal), yang terdiri dari kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang dimiliki oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dalam mengembangkan *e-Government*. Dengan menganalisis lingkungan strategis tersebut diperoleh strategi Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dalam mengembangkan *e-Government*. Strategi tersebut adalah: 1) Strategi *Comparative Advantage*; (a) Mengeluarkan produk hukum daerah sebagai landasan hukum pengembangan *e-Government*, (b) Menunjuk Biro Humas sebagai unit kerja pengelola program pengembangan *e-Government*, 2) Strategi *Investment/Divestment*; (a) Menambah jumlah pegawai dan memberikan bimbingan dan pelatihan untuk meningkatkan kualitas pegawai, (b) Menunjuk beberapa orang pegawai untuk mengelola *e-Government* pada masing-masing SKPD, (c) Menyeleksi program-program yang belum mendesak dan optimalisasi anggaran, 3) Strategi *Mobilization*; (a) Membangun sistem yang kuat, dan 4) Strategi *Damage Control*; (a) Berkoordinasi dengan instansi terkait di pusat.

Dari hasil analisis terhadap tujuh strategi tersebut diketahui bahwa tipe strategi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dalam mengembangkan *e-Government* adalah *resource support strategy* (strategi dukungan sumber daya). Sedangkan kendala yang dihadapi oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dalam mengembangkan *e-Government*, yaitu: 1) Kendala Teknis; (a) Terbatasnya infrastruktur jaringan *Wide Area Network* Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, 2) Kendala Non Teknis; (a) Belum ada produk hukum berupa perda yang secara khusus mengatur mengenai pengembangan *e-Government* Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, dan (b) Belum ada Rencana Induk Pengembangan (RIP) *e-Government* Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia saat ini sedang mengalami perkembangan yang cukup cepat dalam bidang teknologi, informasi dan komunikasi. Sejak televisi, telepon dan koran pertama kali ditemukan terjadi perubahan yang sangat radikal dalam kehidupan manusia. Dulu kita membutuhkan waktu yang lama untuk memperoleh informasi lintas area, tetapi sekarang berkat kecanggihan teknologi kita dapat mengetahui informasi tentang keadaan di belahan bumi lain tanpa harus pergi ke tempat itu. Informasi sudah menjadi sebuah kebutuhan bagi manusia, bahkan bisa jadi hampir sederajat dengan kebutuhan primer dan manusia akan selalu berusaha untuk mendapatkan informasi.

Perkembangan teknologi informasi semakin bergerak maju sejak ditemukannya internet. Internet merupakan teknologi yang memiliki beragam fungsi (*multyfunction*). Salah satu fungsi yang paling menonjol adalah fungsi informasi dan komunikasi. Dengan memanfaatkan internet kita dapat mengakses informasi dengan cepat melalui bantuan alat pencari yang ada di dalam internet. Di samping itu, berbagai fasilitas yang ada di dalam internet memberikan kita kemudahan berkomunikasi dengan siapapun dan di belahan bumi manapun melalui *e-mail*, *teleconference*, *chatting*, *web-TV* dan lainnya.

Pada dasawarsa 1990an berkat kecanggihan teknologi informasi, dengan bantuan internet pemerintah dapat memberikan pelayanan publik secara *on-line*.

Teknologi ini disebut dengan *electronic government* (*e-Government*). Di Indonesia *e-Government* berkembang secara alami sejak sebelum tahun 2003. Pemerintah mulai menyadari perlunya pengembangan *e-Government* di seluruh jajaran pemerintahan, maka pada tahun 2003 dikeluarkanlah Inpres No. 3 Tahun 2003 mengenai pengembangan *e-Government* di Indonesia.[1] Dengan keluarnya inpres tersebut maka secara yuridis-formal *e-Government* memiliki landasan yang kuat untuk diimplementasikan pada setiap pemerintah daerah di Indonesia.

Paralel dengan itu, melalui otonomi daerah yang telah berjalan pasca tumbangnya Orde Baru penerapan *e-Government* semakin menemukan momentumnya. Gerakan reformasi 1998 telah membawa berbagai perubahan dalam ketatanegaraan Indonesia. Berakhirnya kekuasaan Orde Baru yang monolitik-sentralistik memberikan harapan baru bagi penyelenggaraan pemerintahan yang demokratis, desentralistik dan berkeadilan. Belajar dari berbagai kelemahan dari pemerintahan terpusat (*centered government*), maka tidak ada jalan lain kecuali memberikan kebebasan kepada daerah untuk mengurus urusannya sendiri, dalam bentuk otonomi daerah. Sebagai tindak lanjut dari kebijakan tersebut maka pada masa pemerintahan transisi (Habibie) dikeluarkanlah Undang-undang No. 22 Tahun 1999 tentang pemerintahan daerah yang kemudian pada pemerintahan Megawati direvisi menjadi Undang-undang No. 32 Tahun 2004.[2]

---

[1] Susartono, "*e-Government* di Indonesia", *Spirit Publik* Jurnal Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta Volume 2 No. 1 Tahun 2006, halaman 2.

[2] Pada tahun 2005 Undang-undang No. 32 Tahun 2004 direvisi dengan Undang-undang No. 8 Tahun 2005 tentang *Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang No. 3 Tahun*

Otonomi daerah merupakan sistem yang memungkinkan daerah untuk memiliki kemampuan mengoptimalisasi potensi terbaik yang dimilikinya dan mendorong daerah untuk berkembang sesuai dengan karakteristik ekonomi, geografis dan sosial budayanya.[3] Dengan diberikannya kewenangan yang sangat besar kepada daerah, daerah memiliki legitimasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik (*public service*), sehingga pemerintah daerah dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat pengguna jasa. Secara teoritis, menurut Ratminto dan Atik Septiwinarsih otonomi daerah dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik karena:[4]

1. Otonomi daerah akan memperpendek tingkatan atau jenjang hierarki, sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan lebih cepat.
2. Otonomi daerah akan memperbesar kewenangan dan keleluasaan daerah sehingga pemerintah daerah dapat merumuskan dan mengimplementasikan kebijakan yang lebih sesuai dengan kebutuhan daerah dan tuntutan masyarakat.
3. Otonomi daerah akan memperdekat penyelenggara pemerintahan dengan konstituennya sehingga penyelenggara pemerintahan dapat merespon tuntutan masyarakat secara lebih tepat.

2005 tentang Perubahan atas Undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah Menjadi Undang-undang.

[3] Pheni Chalid, *Otonomi Daerah: Masalah, Pemberdayaan dan Konflik*, Kemitraan, Jakarta, 2005, halaman 22.

[4] Ratminto dan Atik Septiwinarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2006, halaman 189-190.

BAB VI
PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Sesuai dengan perumusan masalah dalam penelitian ini yakni bagaimana strategi dan kendala Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dalam mengembangkan *e-Government* sebagai salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, dapat disimpulkan bahwa strategi yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dalam mengembangkan *e-Government* berdasarkan hasil analisis lingkungan strategis adalah:

1. Strategi *Comparative Advantage*:
    a. Mengeluarkan beberapa produk hukum daerah sebagai landasan hukum pengembangan *e-Government*.
    b. Menunjuk Biro Humas sebagai unit kerja pengelola program pengembangan *e-Government*.
2. Strategi *Investment/Divestment*:
    a. Menambah jumlah pegawai dan memberikan bimbingan dan pelatihan untuk meningkatkan kualitas pegawai.
    b. Menunjuk beberapa orang pegawai untuk mengelola *e-Government* pada masing-masing SKPD.
    c. Menyeleksi program-program yang belum mendesak dan optimalisasi anggaran.
3. Strategi *Mobilization*:
    a. Membangun sistem yang kuat.

4. Strategi *Damage Control*:

a. Berkoordinasi dengan instansi terkait di pusat

Pola pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi (*e-Government*) semakin dikembangkan oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Barat. Tujuh strategi di atas adalah upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dalam mengembangkan *e-Government* agar kualitas pelayanan publik semakin meningkat. Dampak yang diharapkan dari pengembangan *e-Government* tersebut adalah pelayanan publik dengan menggunakan media teknologi informasi (*e-Government*) semakin memberikan kontribusi yang positif.

Sedangkan, kendala-kendala yang dihadapi oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dalam mengembangkan *e-Government* yaitu:

1. Kendala Teknis:

a. Terbatasnya infrastruktur jaringan *Wide Area Network* Pemerintah Provinsi Sumatera Barat .

2. Kendala Non Teknis:

a. Belum ada produk hukum berupa perda yang secara khusus mengatur mengenai pengembangan *e-Government* Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.

b. Belum ada Rencana Induk Pengembangan *e-Government* Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Buku-buku Teori

Abidin, H. Zainal. 2006. *Sistem Layanan Publik (Praktek e-Government di Takalar)*. Editor: A. Makmur Makka. Jakarta: The Habibie Center.

Allison, Michael dan Jude Kaye. 2005. *Perencanaan Strategis bagi Organisasi Nirlaba*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.

Bryson, John M. 1995. *Strategic Planning for Public and Nonprofit Organization*. San Fransisco: Josey Bass.

Chalid, Pheni. 2005. *Otonomi Daerah: Masalah, Pemberdayaan dan Konflik*. Jakarta: Kemitraan.

Dwiyanto, Agus, dkk. 2003. *Governance Practices and Regional Autonomy: Evidence from Governance and Decentralization Survey (GDS) 2002 (Excecutive Summary)*. Yogyakarta: CPPS Gadjah Mada University.

Dwiyanto, Agus, dkk. 2003. *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: PSKK UGM.

Dwiyanto, Agus, dkk. 2003. *Teladan dan Pantangan dalam Penyelenggaraan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: PSKK UGM.

Dwiyanto, Agus, dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Gaspersz, Vincent. 2004. *Perencanaan Strategik untuk Peningkatan Kinerja Sektor Publik*. Jakarta: Gramedia.

Hornby, A.S. 2000. *Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English (Six Edition)*. Edited by Sally Wehmeir. Oxford: Oxford University Press.

Hughes, Owen E. 2003. *Public Management and Administration (Third Edition)*. New York: MacMilan.

Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: ANDI.