

MEMBANGUN ETIKA DIGITAL SEBAGAI TULANG PUNGGUNG E-GOVERNMENT INDONESIABaffana Putra Zidane¹⁾, Ilsar Ammar Naufaldi²⁾, Muhammad Alwin Iswandi³⁾, Muhammad Rizky Prasetyo⁴⁾

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Indonesia

Correspondence

Email: 17ilsar05@gmail.com

No. Telp:

Submitted: 29 November 2023

Accepted: 8 December 2023

Published: 9 December 2023

ABSTRACT

E-government di Indonesia merupakan langkah awal dalam penerapan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas. Meskipun masih dalam tahap pengembangan, implementasinya telah melibatkan distribusi informasi dan layanan oleh pemerintah pusat dan daerah melalui internet atau sarana digital lainnya. Esai ini mempertegas kembali pentingnya pemberdayaan e-government yang mampu terealisasi apabila berupaya meningkatkan teknologi TIK, peraturan perundang-undangan, kepemimpinan, sumber daya manusia TIK, dan budaya kerja yang mendukung.

Kata kunci: E-Government, Etika digital, Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)

Pendahuluan

Akhir-akhir ini, birokrasi pemerintah Indonesia menghadapi tantangan yang cukup besar karena beberapa faktor seperti korupsi, inefisiensi birokrasi, pelayanan publik yang buruk, dan hanya berorientasi pada proses. Seiring berjalannya waktu, Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah berkembang pesat di bidang proses pemerintahan. Penggunaan TIK dalam proses pemerintahan dianggap sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kinerja birokrasi yang lambat. E-Government telah muncul sebagai teknologi penting, yang telah diimplementasikan oleh negara-negara berkembang untuk melayani masyarakatnya melalui program-program yang efektif, efisien, akuntabel dan transparan. Penggunaan TIK memungkinkan pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat selama 7x 24 jam. Penggunaan TIK dalam birokrasi pemerintahan ini disebut sebagai e-Government (Electronic Government).

Indonesia berada pada peringkat 88 dari 193 negara, berdasarkan data UN e-Government Survey 2020. Meskipun ini adalah peningkatan dari peringkat 107 pada tahun 2018, penerapan e-Government di Indonesia masih dalam tahap perkembangan. Pemerintah telah menerbitkan peraturan dan kebijakan untuk mengembangkan e-Government, termasuk Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 dan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018. E-Government diharapkan dapat meningkatkan kinerja birokrasi, persaingan global, dan tata kelola pemerintahan yang baik. Penggunaan e-Government juga dapat menghasilkan efisiensi waktu dan biaya, serta memperkuat kemitraan antara sektor publik dan swasta. Namun, masih ada tantangan yang harus diatasi, seperti rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan e-Government dan kebutuhan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Selain itu, faktor-faktor multidimensi juga mempengaruhi reformasi pelayanan publik di Indonesia.

Perkembangan e-Government di Indonesia didorong oleh kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan melibatkan masyarakat. Namun, implementasi e-Government belum efektif dan responsif, sehingga pemerintah mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam upaya mengatasi masalah ini. Keberhasilan pengimplementasian e-Government dipengaruhi oleh faktor kelembagaan, kepemimpinan, sumber daya, faktor intra organisasi, dan

faktor inter organisasi. Instabilitas politik Indonesia berdampak pada program e-Government, karena perubahan prioritas pemerintah yang disebabkan oleh perombakan kabinet. Sumber daya manusia di pemerintah relatif memiliki pengetahuan dan keterampilan TIK yang memadai. Namun, budaya politik yang hirarkis di Indonesia menyebabkan pemimpin sering diragukan oleh bawahan, dan hal ini mengakibatkan masalah antar-organisasi. Meskipun Indonesia memiliki keinginan yang kuat untuk mengembangkan teknologi, informasi, dan komunikasi dalam pelayanan publik, nyatanya upaya dan koordinasi pengembangan strategis masih kurang, termasuk pengelolaan data, kebijakan, dan pengembangan TIK. Oleh karena itu, penelitian ini akan membahas langkah-langkah yang telah diambil pemerintah untuk meningkatkan sistem digital, faktor-faktor yang memengaruhi etika e-digital, dampak dari lemahnya etika tersebut, inovasi dalam pemanfaatan e-digital, dan program-program yang diterapkan pemerintah untuk memajukan e-Government.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang diterapkan dalam makalah ini adalah pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk mengumpulkan data penelitian secara deskriptif. Pendekatan penelitian kualitatif dalam esai ini dipilih dengan pertimbangan mendalam untuk memberikan pemahaman yang lengkap mengenai etika digital serta dampaknya terhadap kualitas e-government Indonesia. Pendekatan ini dianggap paling sesuai karena memungkinkan penelitian untuk menangkap nuansa, kompleksitas, dan faktor modernisasi teknologi yang mendasari perkembangan etika digital, sesuai dengan tujuan mendapatkan pemahaman mendalam yang tidak dapat diperoleh dengan pendekatan kuantitatif. Dengan memilih pendekatan kualitatif, penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap dan kontekstual tentang bagaimana etika digital mempengaruhi e-government, upaya yang sudah dilakukan pemerintah, serta inovasi dalam rangka mencapai Indonesia yang lebih maju.

Tinjauan Teoritis

2.1 Etika Digital

Dalam era ini, di mana teknologi perlahan masuk ke berbagai aspek kehidupan manusia, etika digital mengacu pada set nilai, norma, dan prinsip moral yang mengatur bagaimana individu dan organisasi berperilaku saat menggunakan teknologi digital. Etika digital bertujuan untuk meningkatkan kesadaran tentang pentingnya keamanan digital, termasuk perlindungan terhadap ancaman cyber dan pengetahuan tentang cara menjaga informasi pribadi tetap aman.

Selain itu, etika digital mencakup masalah seperti kesetaraan akses teknologi, perlindungan hak cipta, dan pengaruh teknologi terhadap ekonomi dan pekerjaan. Etika digital ini menjadi satu hal yang sangat penting karena dapat membangun lingkungan digital yang aman, adil, dan bermanfaat bagi semua pihak. Masyarakat yang memahami dan menerapkan etika digital akan lebih mampu menjaga integritas, mencegah penyalahgunaan teknologi, dan membangun fondasi yang kuat untuk pembangunan masyarakat digital yang inklusif dan berkelanjutan.

2.2 Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)

Semua kegiatan yang terkait dengan pengelolaan, pemrosesan, dan pemindahan atau penyampaian informasi antar media/sarana dapat disebut Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Teknologi informasi dan teknologi komunikasi, menjadi dua aspek penting dalam TIK. Pertama, teknologi informasi berkaitan dengan segala hal yang berkaitan dengan penggunaan alat bantu, proses, serta pengelolaan informasi. Contoh teknologi informasi adalah komputer. Meskipun demikian, teknologi komunikasi mencakup

penggunaan alat untuk membantu proses dan transfer data dari satu perangkat ke perangkat lainnya. Televisi dan telfon menjadi salah satu contoh teknologi komunikasi.

Dengan ini, TIK merupakan teknologi yang berkaitan dengan pengumpulan, pengolahan, distribusi, penyimpanan, dan penyajian data. Teknologi informasi, teknologi komunikasi, dan teknologi digital adalah semua bentuk dari TIK. Tujuan dari TIK adalah untuk meningkatkan cara manusia bagaimana membuat, memproses, dan berbagi data atau informasi satu sama lain, serta untuk meningkatkan kemampuan di berbagai bidang. TIK juga merupakan bagian penting dari komputasi modern dan terus berkembang untuk menggabungkan teknologi baru.

2.3 E-government

Menurut United Nations, E-government merupakan wadah yang dipakai melalui teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dengan tujuan memperluas batasan pelayanan dari pemerintah kepada sektor privat, lembaga non-pemerintah, serta masyarakat umum guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi. Hal ini dipertegas ulang oleh McKinsey Global Institute yang menyatakan bahwa pemerintah memiliki kewajiban untuk memakai TIK secara optimal dengan mengedepankan transparansi antara sektor publik dengan publik serta organisasi non-pemerintah agar informasi yang diperluaskan mampu mempererat kepercayaan publik.

E-government telah berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini disebabkan oleh kemajuan teknologi TIK dan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Di Indonesia, e-government telah menjadi salah satu prioritas pemerintah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Hasil dan Pembahasan

a. Usaha Pemerintah Memperbaiki Sistem Digital

Kemajuan teknologi dan sistem komputerisasi membantu manusia mencapai tujuannya dengan cepat dan andal. Teknologi informasi digunakan untuk pengumpulan, manipulasi, presentasi, dan penggunaan data di berbagai perusahaan. Implementasi e-Government di Indonesia membutuhkan perubahan dalam rencana implementasi dan filosofi e-Government agar dapat meningkatkan standar layanan publik dan kesejahteraan masyarakat. Keterlibatan warga negara juga penting dalam tata kelola pemerintahan untuk memperkuat tanggung jawab, akuntabilitas, dan penyediaan layanan dalam lingkungan yang demokratis. Dialog dan partisipasi pemangku kepentingan dapat membantu membuat keputusan yang tepat tentang isu-isu yang mempengaruhi populasi internasional, regional, dan nasional. Negara-negara industri mendorong akuntabilitas pemerintah yang lebih besar dan partisipasi warga negara sebagai instrumen penting untuk menjaga tatanan sosial. Meskipun terdapat hambatan seperti kurangnya infrastruktur teknis, modal keuangan, dan kapasitas administrasi publik, inovasi dalam program dan teknologi akan membantu mengatasi hal tersebut. Pada sesi pembukaan, para ahli mengomentari kemajuan yang telah dicapai dalam pertumbuhan program dan layanan e-Government di setiap negara hingga saat ini. Selain menawarkan transparansi dan fasilitas yang lebih besar, negara-negara berkembang perlu memanfaatkan potensi luar biasa - lapangan kerja, perdagangan, dan jasa - yang disediakan oleh sektor TIK. Meskipun secara bertahap dan dengan proyek-proyek percontohan, penggunaan potensi pertumbuhan sektor TIK sangat terkait dengan transformasi fungsi-fungsi pemerintah menjadi e-government (Ebrahim & Irani, 2005; Griffin & Trevorrow, 2014; Manajemen, 2010).

E-governance di Indonesia memiliki beberapa masalah terkait dengan kualitas sistem dan implementasinya. Kualitas sistem e-government masih rendah karena sebagian besar hanya berfungsi sebagai profil situs web dengan informasi usang. Sedangkan konten informasi publik

yang detail sangat jarang ditemukan. Hanya sekitar 15,6% pemerintah daerah yang masuk dalam kategori baik dalam hal meningkatkan konten statis situs web mereka, seperti layanan warga, perizinan usaha, transparansi perencanaan, dan transparansi keuangan. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu meningkatkan kualitas sistem e-government dengan memperluas konten transaksi seperti layanan perizinan usaha agar tersedia secara online.

Selain itu, pelaksanaan e-government juga tidak memicu perubahan dalam budaya pelayanan dan budaya kerja di lembaga pemerintah. Nilai-nilai dan budaya yang masih bersifat kuno, tidak berfokus pada kebutuhan pelanggan, lambat, kaku, dan sulit berubah. Banyak lembaga pemerintah masih berada dalam ranah birokrasi yang kuat dan cenderung resisten terhadap perubahan, sehingga tujuan penerapan e-government untuk meningkatkan kecepatan dan efektivitas pemerintah belum berhasil dicapai. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi harus diimbangi dengan pembentukan pola kerja yang baru, mengingat bahwa e-government merupakan aspek manajemen, bukan semata-mata teknologi.

Ketiga, dianggap bahwa penerapan e-government tidak efektif dalam mencapai tujuan. Banyak lembaga pemerintah percaya bahwa penerapan e-government secara otomatis akan meningkatkan kualitas layanan publik. Namun, penerapan sistem e-government seharusnya diiringi dengan pelaksanaan layanan publik secara online, dengan tujuan utama e-government seharusnya mencapai transparansi, bukan hanya meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik. Untuk melakukan reformasi, paradigma dari e-government harus diubah menjadi e-public service.

Studi tambahan menunjukkan bahwa jenis website pemerintah daerah di Indonesia cenderung lebih informatif dibandingkan transaksional (Hermana, 2012). Fitur website yang bersifat transaksional hanya sebatas e-procurement atau layanan informasi publik yang dapat diakses secara interaktif. Interaksi transaksional yang lebih kompleks dan canggih, seperti sistem pembayaran online, belum tersedia sebagai bagian dari fitur situs web. Mayoritas pengguna layanan online yang disediakan pemerintah di Indonesia menilai kualitas layanan publik lebih rendah dibandingkan dengan layanan swasta (Utama, 2014).

Selanjutnya, keterbatasan anggaran yang ketat untuk implementasi e-government (OECD, 2003). Permasalahannya berkisar dari perencanaan keuangan yang buruk hingga implementasi yang tidak memenuhi kebutuhan nyata. Kelima, kualitas pengelolaan e-Government, seperti peralatan yang rusak dan tidak terawat, kompetensi sumber daya manusia yang rendah, tidak berorientasi pada pengguna, terfragmentasi dan tidak terintegrasi.

Secara global, pelaksanaan program e-government menempatkan Indonesia dalam posisi yang kurang menguntungkan. Berdasarkan Indeks Pengembangan E-Government (EGDI) yang diterbitkan oleh Departemen Urusan Ekonomi dan Sosial PBB pada tahun 2016, Indonesia menduduki peringkat 116 pada tingkat menengah dengan nilai 0,4478. Angka ini mengalami penurunan sebesar 10 peringkat dibanding tahun 2014, di mana Indonesia berada di peringkat 106 (Perserikatan Bangsa-Bangsa, 2016). Peringkat tersebut masih jauh di bawah negara-negara Asia Tenggara lainnya seperti Malaysia (peringkat 60), Filipina (peringkat 71), dan Brunei Darussalam (peringkat 83)

Tidak adanya perwakilan yang lebih baik juga terlihat dalam penyediaan layanan publik secara daring. Indonesia menempati peringkat tengah dalam Indeks Layanan Online (OSI), bersama dengan negara-negara seperti Belarusia, Bolivia, Mesir, dan Nepal. Posisi ini berada di bawah negara-negara ASEAN lainnya seperti Malaysia dan Thailand yang mendapatkan kategori tinggi, serta Singapura yang meraih kategori sangat tinggi (Perserikatan Bangsa-Bangsa, 2016).

b. Faktor Yang Mempengaruhi Lemahnya Etika Digital Dalam E-Government

Seperti yang telah diketahui banyak orang, sebagian besar lembaga pemerintah memiliki tingkat birokrasi yang rendah. Prosedur yang panjang dan sulit telah menjadi penghalang bagi

orang-orang, baik pribadi maupun komersial, untuk melakukan bisnis yang sah. Hal ini memberikan citra negatif pada sektor publik. Dalam hal kemudahan birokrasi, Indonesia, menurut informasi yang dipublikasikan oleh Bank Dunia pada tahun 2012 sebagai anggota G20, berada di urutan kedua belas. Peringkat ini merupakan salah satu yang terendah di antara negara-negara tetangga di Asia Tenggara. Pada tahun 2012-2013, Indonesia berada di peringkat ke-50 dari 144 negara menurut Indeks Daya Saing Pertumbuhan Global. Ini merupakan penurunan empat peringkat dari tahun lalu, di mana Indonesia berada di peringkat 46 dari 142 negara dalam survei tersebut (Turnip et al., 2018).

Hal ini terbukti tidak efektif dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan ketergantungannya yang berlebihan pada birokrasi, hierarki, aturan, dan regulasi dan ketika hal itu muncul di abad kedua puluh satu oleh dampak globalisasi, yang memiliki potensi untuk menggeser arena sosial, budaya, ekonomi, dan politik dunia dengan satu atau lain cara. Sebagian besar negara berkembang, termasuk India, kini sedang dalam proses menciptakan kembali layanan publik melalui penerapan teknologi informasi dan komunikasi, sementara banyak negara maju telah mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan interaksi antara masyarakat dan pemerintah mereka (Turnip et al., 2018).

Berdasarkan survei tahun 2016, Indonesia berada di peringkat 116 EGDI, turun sepuluh peringkat dari peringkat 106 pada tahun 2014. Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) merilis peringkat EGDI (Indeks Pembangunan Pemerintah) yang berada jauh di bawah negara-negara di Asia Tenggara, Malaysia, Filipina, dan Brunei Darussalam. Hal ini tentu saja memberikan tugas kepada Indonesia untuk meningkatkan peringkat EGDI di tahun-tahun mendatang, di mana angka-angka tersebut mengindikasikan kondisi penerapan e-government untuk inklusivitas, kinerja, akuntabilitas, dan transparansi yang lebih baik di lembaga-lembaga publik (Multama et al., 2019).

c. Dampak Lemahnya Etika Digital Dalam E-Government

Birokrasi seharusnya berfungsi dengan baik dalam mensistematisasi, memfasilitasi, mempercepat, mendukung, dan merasionalisasi tujuan-tujuan pemerintah. Fenomena ketidakmampuan birokrasi di Indonesia, terutama di tingkat regional dan lokal, justru menunjukkan inefisiensi dalam pelayanan publik. Sumber korupsi lain yang muncul dari dana 'pelicin' untuk mempercepat proses yang tepat adalah prosedur birokrasi yang rumit. Menurut Indeks Persepsi Korupsi Transparency International, pada tahun 2011, Indonesia berada di urutan ke-100, bersama dengan 11 negara lainnya dengan nilai 3,0 (0 sebagai yang paling korup dan sepuluh sebagai yang paling rendah) (Witarsyah et al., 2017). Transparansi dan akuntabilitas publik harus diimplementasikan untuk meningkatkan peran pengawasan publik guna memperbaiki kualitas kinerja birokrasi di lembaga negara (Multama et al., 2019).

d. Inovasi Yang Dilakukan Pemerintah Dalam Memberdayakan E-Digital

Pemerintah pusat telah berupaya secara beragam untuk mengatasi permasalahan pemberdayaan e-digital, seperti (i) memberikan dana hibah kepada pemerintah daerah yang kekurangan dana untuk mengembangkan sistem e-government; (ii) menyusun daftar peringkat program e-government yang berhasil di seluruh lembaga publik; (iii) membangun infrastruktur nasional untuk mendukung penyebaran sistem e-government hingga ke pelosok desa; (iv) membentuk unit khusus yang memberikan layanan informasi di semua lembaga publik; dan (v) mempromosikan contoh kesuksesan dari beberapa pemerintah daerah.

Kemajuan teknologi dan TIK dapat menjadi alat untuk meningkatkan efisiensi pemerintah. Dalam pemerintahan, e-government disebut sebagai penggunaan teknologi dan sistem baru. E-government akan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari upaya pemerintah untuk meningkatkan efisiensi birokrasi. Melalui Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003, Pemerintah Indonesia memiliki rencana untuk menerapkan e-government. Penerapan e-government ini

akan lebih baik dalam menangani semua aspek pemerintahan, tidak hanya Pemerintah Pusat Jakarta, tetapi juga kantor-kantor daerah dan provinsi (Salsabila & Purnomo, 2018). Karena e-government meluas melalui fasilitas TI, kontribusi penelitian ini adalah untuk menyediakan sistem arsitektur e-government yang terintegrasi yang menyelaraskan infrastruktur TI dengan administrasi proses bisnis organisasi sektor publik. Ledakan konektivitas digital, kemajuan yang signifikan dalam komunikasi dan TI, serta persaingan yang ketat di seluruh dunia merevolusi cara perusahaan bekerja dan berkompetisi. Literatur saat ini menyoroti potensi sumber daya TIK yang tinggi dalam produktivitas operasional sektor swasta dan publik, penghematan biaya, kualitas layanan, kenyamanan, kreativitas, dan pelatihan (Baeuo et al., 2016). Sektor publik baru-baru ini menyadari nilai potensial TIK dan model bisnis elektronik untuk meningkatkan kualitas dan daya tanggap layanan yang mereka tawarkan kepada masyarakat, meningkatkan cakupan dan aksesibilitas layanan dan infrastruktur publik, serta memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan pemerintah secara lebih efisien dan lebih transparan. Kesadaran dan informasi telah menjadi faktor daya saing ekonomi utama dalam ekonomi modern, yang didukung oleh perubahan revolusioner dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Agar negara maju dapat memperoleh manfaat yang signifikan dari pertumbuhan/pembangunan ekonomi dan sosial, mereka perlu mengambil peran yang lebih aktif dalam merumuskan kebijakan dan strategi nasional untuk mempromosikan ekonomi pengetahuan. Untuk fungsi ini, e-Government harus memainkan peran penting. Temukan pilihan yang realistis untuk memastikan keterlibatan warga negara yang sukses dalam ekonomi informasi. Mengadopsi pendekatan yang kuat dan sistematis dengan visi dan rencana khusus untuk mengatasi hambatan terhadap perubahan (Turnip et al., 2018).

Banyak manfaat yang dapat diperoleh melalui penggunaan jaringan online dan kerangka kerja yang terintegrasi dalam implementasi e-government. E-government dapat menangani kebutuhan informasi manajemen pemerintah untuk meningkatkan proses administrasi dan meningkatkan akuntabilitas publik dengan menggunakan teknologi dan sistem informasi canggih. Proses pengambilan keputusan yang bertahan lama, pengetahuan yang memadai dan terstruktur dengan baik juga akan memungkinkan lembaga pemerintah untuk melakukan tugas-tugas mereka secara efisien dan akurat (Ebrahim & Irani, 2005; Witarasyah et al., 2017). Dengan latar belakang meningkatnya tuntutan masyarakat akan transparansi dan akuntabilitas sektor publik yang lebih besar di seluruh dunia, termasuk Indonesia. Sentralisasi otoritas keterlibatan publik dan hambatan partisipasi publik merupakan penghalang bagi keterbukaan dan akuntabilitas publik dan swasta (Woro & Supriyanto, 2013). Terdapat "kesenjangan pemerintah" antara Indonesia dan negara-negara lain di dunia dalam meningkatkan inklusi sosial dan menunjukkan transparansi negara yang lebih besar. "Generalisasi sulit dilakukan; kualitas tata kelola pemerintahan di MENA (Timur Tengah dan Afrika Utara), yang sesuai dengan bukti empiris internasional, tumbuh seiring dengan pendapatan. Tujuh puluh dua persen responden menyebutkan korupsi di sektor publik, yang merupakan masalah terbesar keempat. Meskipun ada intervensi pemerintah, struktur yang ambigu, duplikasi peran manajer, kebijakan manajemen yang tidak jelas, dan regulasi yang buruk telah berkontribusi terhadap korupsi dan pekerjaan di semua manajemen keuangan, sumber daya manusia, dan informasi.

Sangat penting untuk memastikan bahwa interaksi antara pemerintah dan media independen tidak hanya sekadar propaganda (Viik et al., 2019). Membangun tata kelola pemerintahan yang baik dan memulihkan kepercayaan publik membutuhkan lebih dari sekadar akuntabilitas. Tata kelola pemerintahan yang baik membawa penghormatan terhadap hak asasi manusia, supremasi hukum, keterlibatan pembangunan manusia yang efisien, serta struktur dan lembaga yang terbuka dan akuntabel. Pusat-pusat pelayanan dapat diposisikan lebih dekat dengan konsumen dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang baru. Pusat-pusat layanan ini dapat berupa kios kantor pemerintah yang tidak dijaga, kios layanan di sekitar pelanggan, atau penggunaan komputer pribadi di rumah atau kantor. Konsekuensi dari

kesenjangan digital yang mencerminkan anggota masyarakat yang mungkin atau tidak memiliki akses ke infrastruktur yang terhubung harus diatasi oleh masyarakat. Hal ini akan memainkan peran penting dalam mendorong perubahan dalam industri konvensional yang tertinggal (Wahyu dkk., 2015).

Dalam penelitian ini, isu yang diangkat adalah bagaimana lembaga pemerintah dapat menggunakan teknologi dan sistem informasi untuk membangun e-government dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana penggunaan teknologi dan sistem informasi dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik di lembaga-lembaga pemerintah yang membangun e-government.

e. Program Yang Dibuat Pemerintah Guna Memberdayakan E-Digital

Pada awalnya, pemerintah pusat dan daerah hanya diminta untuk meningkatkan kapasitas mereka dengan menerapkan sistem e-government. Oleh karena itu, setiap lembaga publik hanya diminta untuk meningkatkan pelayanan publiknya dengan berbagai cara yang mungkin. Namun, sistem e-government sekarang menjadi standar yang harus dipenuhi oleh pemerintah pusat dan daerah. Setiap lembaga publik menganggapnya sebagai salah satu bentuk inovasi pelayanan publik. Hal ini terlepas dari kenyataan bahwa sistem ini telah digunakan dan dikembangkan untuk waktu yang lama di banyak negara berkembang (Aryan, 2014).

Melalui kebijakan e-Government, pemerintah pusat mendorong seluruh lembaga publik untuk membangun sistem e-Government dalam pengelolaannya. Kebijakan ini telah memberikan standar untuk memeriksa tingkat keberhasilan dan kegagalan implementasi. Kebijakan ini dilaksanakan melalui beberapa cara, yaitu: (i) dengan membuat beberapa peraturan dan pedoman operasional bagi lembaga pusat dan daerah. Pelanggaran terhadap kebijakan ini dapat mengakibatkan beberapa sanksi, seperti: pengurangan anggaran bantuan dari pemerintah pusat, penerbitan laporan pelayanan publik yang masuk kategori merah, dan penghapusan insentif keuangan bagi pejabat publik; (ii) pilot project yang diinisiasi pemerintah pusat untuk melihat kesiapan program e-Government di daerah. Hal ini bertujuan untuk mempromosikan praktik terbaik dan mendorong lembaga-lembaga publik untuk melakukan hal yang sama; dan (iii) dengan mendorong keberhasilan desain lembaga publik agar menjadi contoh dan standar nasional.

Beberapa peraturan yang mendukung program e-government antara lain: Kebijakan dan regulasi yang telah dikeluarkan oleh pemerintah Indonesia bertujuan untuk mendukung pengembangan e-government dan meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik. Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 mengarahkan institusi pemerintah untuk menjadi lebih transparan dan efektif dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Keberhasilan implementasi e-government akan meningkatkan kualitas transaksi pelayanan publik, memperkuat hubungan dengan dunia usaha, melibatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan, dan meningkatkan transparansi dan efisiensi dalam proses bisnis dan sistem manajerial.

Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 mengatur penggunaan teknologi dan informasi elektronik dalam manajemen pemerintahan, sistem peradilan, dan proses bisnis; Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 menciptakan pemerintahan yang transparan dan terbuka dengan memberikan hak dan kebebasan informasi publik; dan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 melindungi hak masyarakat atas pelayanan publik yang lebih baik, termasuk standar pelayanan, informasi biaya, prosedur, dan waktu pelayanan.

Seluruh kebijakan dan undang-undang ini mendorong penggunaan teknologi dan informasi elektronik, mengedukasi masyarakat tentang hak-hak informasi, dan memberikan kontrol kepada masyarakat untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik.

Instansi pusat dan daerah harus menyediakan sistem informasi bagi penyelenggara pelayanan publik, yang dapat digunakan untuk mempublikasikan segala prosedur dan informasi terkait pelayanan kepada masyarakat, baik secara manual maupun elektronik.

1) Bukti Praktis

Secara empiris, implementasi sistem e-government di seluruh lembaga publik di Indonesia dapat dibagi menjadi dua jenis kondisi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor pendukung dan penghambat.

Pada kondisi pertama, implementasi sistem e-government telah dilakukan sebelum adanya peraturan nasional atau bahkan sebelum e-government menjadi isu masif di Indonesia. Persiapan awal, seperti penyediaan perangkat fisik, pusat data, dan unit khusus, telah dilakukan. Proses selanjutnya adalah pembangunan sistem e-government, terutama di beberapa institusi pemerintah pusat, seperti Departemen Keuangan. Dalam fase ini, pemerintah pusat mulai menyadari kebutuhan untuk memodernisasi perangkat dan teknologi pelayanan publik di semua institusi publik. Kesadaran ini muncul karena pemerintah menyadari ketertinggalan dengan negara-negara seperti Malaysia, Thailand, Singapura, dan Jepang. Untuk meningkatkan daya saing, diperlukan modernisasi pelayanan publik, yang diikuti oleh pengeluaran peraturan dan panduan nasional serta promosi praktik terbaik dalam implementasi e-government.

Pada kondisi kedua, sistem e-government dideklarasikan secara masif setelah beberapa peraturan diberlakukan, dan pemerintah mendorong institusi pusat dan daerah untuk membangun sistem e-government. Pada fase ini, banyak pemerintah daerah lebih terbuka terhadap ide-ide yang dapat meningkatkan kualitas layanan publik melalui modernisasi perangkat dan teknologi. Hingga saat ini, hampir semua institusi publik telah mengadopsi teknologi e-government. Namun, implementasi kebijakan e-government yang masif belum menghasilkan peningkatan kualitas layanan publik. Sebaliknya, hal ini malah menimbulkan beberapa masalah.

Kesimpulan

Penerapan e-government di Indonesia membutuhkan dukungan program reformasi birokrasi yang menyeluruh. Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya bergantung pada sistem e-government, melainkan juga pada konsep e-public service. Masalah utama yang dihadapi dalam penelitian ini adalah asumsi bahwa penerapan e-government identik dengan e-public service, padahal keduanya memiliki perbedaan. Saat ini, implementasi e-government di Indonesia baru mencapai tahap penyediaan informasi melalui situs web, sementara e-public service masih belum terealisasi sepenuhnya. Beberapa kendala yang memengaruhi pelaksanaan e-government melibatkan budaya kerja organisasi yang masih bersifat konvensional, rendahnya kualitas sumber daya manusia, keterbatasan anggaran, dan minimnya pengakuan dari masyarakat. Pemerintah daerah juga belum sepenuhnya memanfaatkan potensi teknologi dalam meningkatkan pelayanan publik. Implementasi e-government membutuhkan usaha yang besar dan serentak dengan dukungan dana yang memadai serta kemauan politik yang konsisten. Oleh karena itu, perubahan paradigma dan budaya kerja di lingkungan birokrasi Indonesia menjadi hal yang sangat penting.

Saran

Penting untuk memprioritaskan pembangunan etika digital sebagai fondasi utama dalam pengembangan E-Government di Indonesia. Salah satu langkah kunci adalah melalui penggalakan kampanye penyadaran akan pentingnya perilaku digital yang etis, termasuk aspek keamanan data, privasi pengguna, dan penggunaan teknologi yang bertanggung jawab. Kendala pelaksanaan E-Government seringkali terkait dengan kurangnya kolaborasi dan dukungan antara pihak-pihak terkait. Untuk meningkatkan implementasi E-Government yang sukses,

diperlukan komitmen yang kuat dari pemerintah dalam menyediakan infrastruktur yang memadai serta memberikan edukasi yang tepat kepada masyarakat untuk meningkatkan literasi digital dan partisipasi dalam penggunaan layanan-layanan elektronik yang ditawarkan. Dengan membangun fondasi etika digital yang kokoh, E-Government dapat menjadi lebih dapat dipercaya oleh masyarakat, meminimalisir risiko penyalahgunaan data, dan mempercepat adaptasi masyarakat terhadap layanan-layanan elektronik yang ditawarkan.

Referensi

- Alshehri, M., & Drew, S. (2010). E-Government Fundamentals Author E-GOVERNMENT FUNDAMENTALS. *Proceedings of the IADIS International Conference ICT, Society and Human Beings 2010 Copyright*.
- Bashar, M. R., Rezaul, K. M., & Grout, V. (2011). E-government Vs. ordinary bureaucratic government: A comparative study. *Proceedings of the 4th International Conference on Internet Technologies and Applications, ITA 11*, 488–499.
- Basu, S. (2004). E-government and developing countries: an overview. *International Review of Law, Computers & Technology*, 18(1), 109–132. <https://doi.org/10.1080/13600860410001674779>
- Choi, M., Lee, J., & Hwang, K. (2018). Information systems security (ISS) of E-Government for sustainability: A dual path model of ISS influenced by institutional isomorphism. *Sustainability (Switzerland)*, 10(5), 1–25. <https://doi.org/10.3390/su10051555>
- Ciborra, C. (2005). Interpreting e-government and development: Efficiency, transparency or governance at a distance? *Information Technology and People*, 18(3), 260–279. <https://doi.org/10.1108/09593840510615879>
- Cordella, A., & Tempini, N. (2011). E- Government and Bureaucracy: The Role of Functional Simplification in the Case of the Venice Municipality. *TGov '11*, 11, 1–16. <http://www.iseing.org/tgovwebsite/tGovWorkshop2011/CRCPDF/tGOV-19/Paper 19.pdf>
- DeSanctis, G., & Poole, M. S. (1994). Capturing the Complexity in Advanced Technology Use: Adaptive Structuration Theory. *Organization Science*, 5(2), 121–147.
- Ebrahim, Z., & Irani, Z. (2005). E-government adoption: Architecture and barriers. *Business Process Management Journal*, 11(5), 589–611. <https://doi.org/10.1108/14637150510619902>
- Erhan, N., Hermawan, R., & Ohta, H. (2017). Evaluation of E-Government Implementation in Indonesian Local Government (Case Study of the Implementation of Electronic Monitoring and Evaluation in Balangan Local Government). *Journal of Public Administration Studies*, 1(4), 9–15.
- Farida, I., Setiawan, R., Maryatmi, A. S., & Juwita, M. N. (2020). The Implementation of E-Government in the Industrial Revolution Era 4. 0 in Indonesia. *International Journal of Progressive Sciences and Technologies (IJPSAT)*, 3, 340–346.
- Griffin, D., & Philippa Trevorrow. (2014). Developments in E-government. In *Administrative Justice in Context*. IOS Press. <https://doi.org/10.5040/9781472560759.ch-003>
- Hidayah, N. (2018). The Effect of Human Resource Competence and the Use of Information Technology on the Effectiveness of Accrual Accounting Implementation (Survey on : Regional Work Unit of Banten , Indonesia). *Research Journal of Finance and Accounting*, 9(10), 52–62.

- Huda, Mi'rojul, & Yunas, N. (2016). The Development of e-Government System in Indonesia. *Jurnal Bina Praja*, 08(01), 97–108. <https://doi.org/10.21787/jbp.08.2016.97-108>
- Mistry, J. J., & Jalal, A. (2012). An empirical analysis of the relationship between e-government and corruption. *International Journal of Digital Accounting Research*, 12(May), 145–176. https://doi.org/10.4192/1577-8517-v12_6
- Mkude, C. G., & Wimmer, M. A. (2013). Strategic framework for designing e-government in developing countries. *Lecture Notes in Computer Science (Including Subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)*, 8074 LNCS, 148–162. <https://doi.org/10.1007/978-3-642-40358-3-13>
- Multama, I., Asniati, A., & Rahman, A. (2019). Analysis the Effect of E-Government Implementation on Quality of Information Towards Government to Government (G2G). *International Journal of Progressive Sciences and Technologies (IJPSAT) ISSN:*, 10(2), 242–250. <https://doi.org/10.4108/eai.12-11-2018.2288772>
- Nations, U. (2013). Compendium of Innovative E-government Practices. *Compendium of Innovative E-Government Practices*. <https://doi.org/10.18356/45a05124-en>
- Parente, S. L., & Prescott, E. C. (1994). Barriers to technology adoption and development. *Journal of Political Economy*, 102(2), 298–321. <https://doi.org/10.1086/261933>
- Salsabila, L., & Purnomo, E. (2018). Establishing and Implementing Good Practices E-Government (A Case Study: Indonesia and South Korea E-Government Implementation 2012-2016). *Journal of Asian Review of Public ...*. <https://home.kku.ac.th/arpap/index.php/arpap/article/view/136>
- Sulehat, N. A., & Taib, D. C. A. (2016). E-Government Information Systems Interoperability in Developing Countries. *Journal of Business and Social Review in Emerging Economies*, 2(1), 49–60. <https://doi.org/10.26710/jbsee.v2i1.18>
- Syaifulah, M. (2015). Influence Organizational Culture On The Quality Of Accounting Information System Indonesian Government. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 4(8), 290–293.
- UNDP. (2004). Public Sector Transparency and Accountability in Selected Arab Countries: Policies and Practices. *UNITED NATIONS*, 151. <https://publicadministration.un.org/publications/content/PDFs/E-Library Archives/2005 Public Sector Transp and Accountability in SelArab Countries.pdf>
- Witarsyah, D., Sjafrizal, T., Fudzee, M. F. M., & Salamat, M. A. (2017). The critical factors affecting e-government adoption in indonesia: A conceptual framework. *International Journal on Advanced Science, Engineering and Information Technology*, 7(1), 160–167. <https://doi.org/10.18517/ijaseit.7.1.1614>
- Fajri, D. L. (2022, September 16). *Etika Digital Adalah Aturan Penggunaan Teknologi, Ini Penjelasannya - Nasional Katadata.co.id*. Katadata. Retrieved December 8, 2023, from <https://katadata.co.id/agung/berita/632439fa869df/etika-digital-adalah-aturan-penggunaan-teknologi-ini-penjelasannya>
- Putri, A. S. (2020, September 10). *Pengertian Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dan Contohnya*. Kompas.com. Retrieved December 8, 2023, from <https://www.kompas.com/skola/read/2020/09/10/194000969/pengertian-teknologi-informasi-dan-komunikasi-tik-dan-contohnya>