



FAKTOR SUKSES KUALITAS LAYANAN E- GOVERNMENT DI PEMERINTAHAN INDONESIA

Firmansyah S.Kom
Balai Pendidikan dan Pelatihan
Tambang Bawah Tanah
firman@esdm.go.id

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Kehadiran teknologi informasi (TIK) telah mengubah cara interaksi antara pemerintah dengan masyarakat dan hal ini telah membawa pada pengembangan fenomena baru yang disebut e-government[4]. *Electronic government* berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti wide area network, internet dan mobile computing) oleh organisasi pemerintah yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warga negara, bisnis, dan organisasi lain dalam pemerintahan (World Bank, 2002). Sejak di keluarkannya inpres no 3 tahun 2003 dalam pengembangan *e-government*, upaya telah banyak dilakukan untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. aktifitas pemanfaatan teknologi informasi tersebut yaitu mencakup: pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik. Tujuan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi di pemerintahan yaitu agar pelayanan publik dapat di akses secara mudah dan murah oleh masyarakat diseluruh wilayah negara[1].

Berdasarkan undang –undang republik Indonesia nomor 14 tahun 2008, informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting dari ketahanan nasional. keterbukaan informasi publik adalah sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan badan publik lainnya dan segala sesuatu yang berakibat penting pada kepentingan publik. tujuan dari keterbukaan informasi publik diantaranya yaitu mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan publik, meningkatkan peran aktif masyarakat dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan mencerdaskan kehidupan bangsa

serta meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan badan publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas[2].

Keberadaan e-government dalam pemerintahan di Indonesia sangat diperlukan karena sejumlah pertimbangan terkait adanya tuntutan akan terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara lebih efektif. Penerapan *e-government* di Indonesia selama ini bisa dikatakan masih cukup tertinggal dibandingkan sejumlah negara lain. Hal ini di tandai dengan mayoritas situs pemerintah yang berada dalam tahapan web *presence* sementara sebagian kecil lainnya memasuki fase interaksi dan belum satupun lembaga yang menerapkan *e-government* sampai tahapan transaksi dan transformasi[3].

Keberhasilan penerapan *e-government* banyak dilakukan dengan berbagai penelitian salah satunya yaitu dengan metode pendekatan organisasi dengan menggunakan teknik analisa faktor-faktor sukses (*CSF*) keberhasilan suatu proyek. *CSF (critical success factor)* menurut Hariadi(2004:138), adalah variabel-variabel penting dalam lingkungan intern maupun ekstern perusahaan yang sangat mempengaruhi kesuksesan perusahaan dalam melaksanakan strategi dalam mencapai tujuan[5]. *CSF* menurut Maciariello& Kirby (1991:78) adalah sebagai berikut: *"The Importance of Identifying those relatively few variables that are crucial to the attainment of strategy, goals, objectives then is ultimately derived from limited information processing ability of the manager. We call these crucial variables Criticalvariable or CriticalSuccessfactor"* [6].

Berdasarkan dari masalah-masalah di atas, penulis melihat ada potensi untuk memanfaatkan faktor-faktor sukses keberhasilan suatu project di pemerintah. Variabel – variabel faktor sukses yang digunakan oleh penulis adalah menggunakan 55 faktor sukses yang berasal dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya[7]. Karena pada penelitian-penelitian sebelumnya limitasinya hanya sampai pada sample yang tidak mewakili keseluruhan pemerintahan pusat[4][8]. Selain itu penulis merasa perlu untuk mengoptimalkan faktor sukses ini dengan pengeluaran biaya suatu proyek TI (Teknologi Informasi) di pemerintah Indonesia khususnya di Kementerian / Lembaga negara.

2 Studi Literatur

2.1 Penelitian terkait

Berikut ini adalah penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini :

- Darmawan [4] mengkaji faktor sukses implementasi e-Government studi kasus di kota Bogor yang bertujuan untuk mendeskripsikan gambaran keberhasilan implementasi e-

government di Indonesia khususnya di kota Bogor. Metode yang digunakan dalam penelitiannya adalah survei berbasis questioner yang berisi daftar faktor sukses. Respondennya merupakan pegawai yang bekerja di kantor kominfo kota Bogor sebanyak 16 orang khususnya yang terkait dengan pengembangan sistem e-Government.

Kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini berisi pertanyaan tingkat kesetujuan responden terhadap keseluruhan faktor sukses (CSF) implementasi e-Government. Dimana skala yang dipakai adalah skala like dimana 1 menunjukkan "sangat tidak setuju", 2 menunjukkan "tidak setuju", 3 menunjukkan "netral", 4 menunjukkan "setuju" dan 5 menunjukkan "sangat setuju". Hasil penelitian menunjukkan dari 55 faktor sukses yang ditanyakan tingkat kesetujuannya, hanya ada 50 faktor sukses yang memenuhi kriteria pengujian. Dengan demikian 50 faktor faktor sukses tersebut harus menjadi prioritas dan fokus bagi pemerintah daerah lainnya untuk mendukung kesuksesan implementasi e-Government.

Dari hasil penelitian tersebut menurut penulis sangat bermanfaat sekali bagi implementasi e-governement di daerah atau kota-kota, tapi kenyataannya penelitian tersebut hanya terfokus di kota Bogor saja, sehingga dapat dilakukan penelitian di kota lain, selain dari pada itu penelitian ini tidak mewakili pemerintah pusat sebagai leader e-government di republik Indonesia. Dari keseluruhan faktor sukses yang diteliti ada 50 yang memenuhi kriteria dan dapat diakomodasi oleh pihak terkait agar terhindar dari kegagalan, namun keseluruhan faktor sukses tersebut agar valid perlu dinilai oleh tenaga ahli untuk memperoleh faktor sukses yang valid[4].

- D. Napitupulu [8] meneliti studi validitas dan reabilitas faktor sukses implementasi e-Government berdasarkan pendekatan Kappa. Dalam penelitian tersebut peneliti bertujuan ingin memperoleh gambaran keberhasilan implementasi e-Government yaitu dengan menggali faktor-faktor apa saja yang menjadi penentu keberhasilan implementasi e-Government. Penelitian tersebut dilakukan bersifat deskriptif dimana metode yang dilakukan atau digunakan adalah studi literatur terkait faktor sukses implementasi e-governement. Dari hasil uji validasi berdasarkan pendapat ahli, diperoleh 15 faktor sukses yang harus diakomodasi untuk menjamin keberhasilan implementasi e-governement. Interrater reliability juga telah diuji dengan pendekatan Cohen's Kappa dan menunjukkan hasil yang memuaskan.

Studi eksplorasi faktor sukses (CSF) merupakan isu yang sangat penting dalam proses penerapan e-government. Dari hasil studi literatur, analisa serta uji validitas dan reabilitas peneliti tersebut mengklasifikasikan menjadi beberapa bagian untuk menunjang variabel-variabel faktor sukses yang diteliti yaitu : Infrastruktur, kelembagaan, kepemimpinan, kebijakan, aplikasi, manajemen perubahan, budaya organisasi, investasi TI, kolaborasi, perencanaan, komunikasi, sosialisasi, BPR, manajemen proyek dan keterlibatan stakeholder. Pada uji validitas dan reabilitas melalui pendapat 2 orang ahli. Uji validitas dilakukan bila salah satu ahli atau kedua ahli sama-sama berpendapat suatu faktor, maka faktor tersebut digolongkan sebagai CSF e-government. Sebaliknya apabila 2 ahli berpendapat tidak, maka hasil akhir faktor tersebut bukan tergolong CSF e-government.

Hasil penelitian tersebut sangat berguna bagi pengembangan e-government di masa depan tetapi penelitian tersebut belum mewakili pemerintah pusat sebagai pemegang kebijakan implementasi e-government negara republik Indonesia. Adapun sebagai landasan pengembangan penelitian ini dimasa yang akan datang perlu dilakukan penggalian data dilapangan untuk mencari kesesuaian dan konfirmasi penelitian yang dihasilkan, perlu ditambahkan lagi sumber literatur untuk memperkaya hasil penelitian, serta dapat dilakukan analisa statistik yang lain untuk mengetahui seberapa besar hubungan antara variabel CSF tersebut dengan keberhasilan implementasi e-government[8].

2.2 Kajian Teori

Teori yang digunakan pada penelitian ini antara lain adalah e-Government dan metode Pendekatan Organisasi dengan teknik CSF.

1.2.1 E-Government

Electronic government berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti wide area network, internet dan mobile computing) oleh organisasi pemerintah yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warga negara, bisnis, dan organisasi lain dalam pemerintahan (World Bank, 2002).

Pada penelitian –penelitian terkait diatas bahwa dalam strategi pengembangan e-government pemerintah dituntut harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efisiensi , efektifitas, transparan dan akuntabilitas pemerintah[8][4]. Berbagai hasil survey menunjukkan bahwa Indonesia masih jauh tertinggal dalam hal adopsi e-Government (UNDESA, 2012).

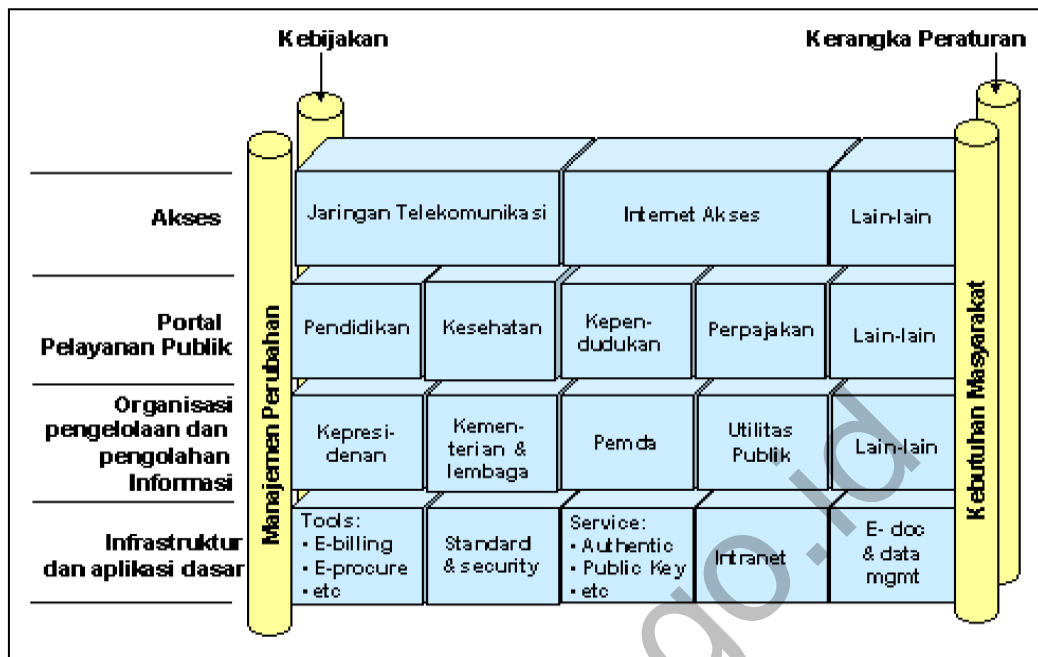


Keberadaan e-government dalam konteks Indonesia sangat diperlukan karena sejumlah pertimbangan terkait adanya tuntutan akan terbentuknya pemerintahan yang bersih. Terminologi e-government dapat diartikan sebagai kumpulan konsep untuk semua tindakan dalam sektor publik (baik ditingkat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah) yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mengoptimalkan proses pelayanan publik yang efisien, transparan dan efektif. Hal ini dimungkinkan, karena secara internal pertukaran informasi antara unit organisasi publik menjadi lebih cepat, mudah dan terintegrasi [3]

Dalam inpres no3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi pengembangan e-government pencapaian tujuan strategis e-government perlu dilaksanakan melalui 6 (enam) strategi yang berkaitan erat, yaitu :

- a. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas.
- b. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik.
- c. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.
- d. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi.
- e. Mengembangkan kapasitas SDM baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan e-literacy masyarakat.
- f. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur.

Berikut adalah kerangka arsitektur e-government pemerintah Indonesia



Gambar 2.1 Kerangka Arsitektur e-government pemerintah Indonesia

Kerangka arsitektur itu terdiri dari empat lapis struktur, yakni:

- Akses yaitu jaringan telekomunikasi, jaringan internet, dan media komunikasi lain yang dapat dipergunakan oleh masyarakat untuk mengakses portal pelayanan publik.
- Portal Pelayanan Publik yaitu situs-situs internet penyedia layanan publik tertentu yang mengintegrasikan proses pengolahan dan pengelolaan informasi dan dokumen elektronik di sejumlah instansi yang terkait.
- Organisasi Pengelolaan & Pengolahan Informasi yaitu organisasi pendukung (back-office) yang mengelola, menyediakan dan mengolah transaksi informasi dan dokumen elektronik.
- Infrastruktur dan aplikasi dasar yaitu semua prasarana baik berbentuk perangkat keras dan perangkat lunak yang diperlukan untuk mendukung pengelolaan, pengolahan, transaksi, dan penyaluran informasi. baik antar back-office, antar Portal Pelayanan Publik dengan back-office, maupun antara Portal Pelayanan Publik dengan jaringan internet, secara andal, aman, dan terpercaya.

1.2.2 CSF (Critical Success Factor)

Keberhasilan penerapan *e-government* banyak dilakukan dengan berbagai penelitian salah satunya yaitu dengan metode pendekatan organisasi dengan menggunakan teknik analisa faktor-faktor sukses (CSF) keberhasilan suatu proyek. CSF (*critical success factor*) menurut Hariadi(2004:138), adalah variabel-variabel penting dalam lingkungan intern maupun

ekstern perusahaan yang sangat mempengaruhi kesuksesan perusahaan dalam melaksanakan strategi dalam mencapai tujuan[5]. CSF menurut Maciariello& Kirby (1991:78) adalah sebagai berikut: *“The Importance of Identifying those relatively few variables that are crucial to the attainment of strategy, goals, objectives then is ultimately derived from limited information processing ability of the manager. We call these crucial variables Criticalvariable or CriticalSuccessfactor”* [6].

Dari penelitian –penelitian yang relevan telah di bahas bahwa sukses faktor (CSF) dapat membantu suatu organisasi dalam menghindari kegagalan proyek , pada penelitian pertama menghasilkan 55 faktor sukses di suatu pemerintahan kota, dan penelitian kedua menghasilkan 15 faktor sukses dengan metode pendekatan kappa. Maka dapat di asumsikan faktor sukses tersebut dapat berpengaruh pada bisnis proses suatu organisasi. Adapun 55 faktor sukses yang akan penulis kumpulkan sebagai data pendukung penelitian yaitu[4]:

No	Faktor Sukses
1	Melibatkan Pengguna dan stakeholder
2	Perencanaan yang baik
3	Menggunkan Portal/Aplikasi
4	Pelatihan
5	Usabilitas Sistem yang baik
6	Kampanye mengenai kegunaan dan kelebihan sistem
7	Membuat prototipe
8	Skill dan kepakaran anggota tim yang baik
9	Kepemimpinan yang kuat
10	Koordinasi yang baik diantara orang-orang yang terlibat didalam proyek
11	Mempertimbangkan best practice yang sudah ada
12	Pembiayaan yang cukup
13	Membuat bisnis proses yang baik
14	Ketersediaan dukungan infrastruktur layanan ICT
15	Dukungan stabilitas politik



16	Strategi Outsourcing yang baik
17	Adanya kebijakan pemerintah yang mendukung
18	Komputer/internet literacy dari pengguna/masyarakat
19	Struktur organisasi yang jelas dan baik
20	Dukungan international
21	Terjaminnya keamanan sistem
22	Adanya kerangka hukum
23	Adanya monitoring dan evaluasi
24	Kerjasama yang baik dengan institusi lain
25	Manajemen perubahan yang tepat
26	Lingkungan sosial budaya yang mendukung
27	Permodelan sistem yang baik
28	Menyesuaikan dengan birokrasi yang ada
29	Orientasi pada masyarakat
30	Dukungan manajemen tingkat atas
31	Mendukung interoperabilitas
32	Manajemen proyek yang baik
33	Kualitas informasi yang baik di dalam sistem
34	Kualitas sistem yang baik
35	Kualitas layanan yang baik
36	Adanya kepercayaan terhadap sistem dan pemerintah
37	Adanya kesadaran dari pemerintah yang baik
38	Adanya tata kelola pemerintah yang baik
39	Memenuhi kepuasan pengguna/masyarakat
40	Adanya metodologi pengembangan sistem yang tepat
41	Adanya pembayaran/ transaksi elektronik

42	Adanya produk komersial seperti iklan dan banner
43	Implementasi yang dilakukan secara bertahap
44	Komponen/sistem/sumber daya dapat digunakan kembali
45	Peningkatan berkelanjutan
46	Kreavitas dan inovasi
47	Kemauan berubah berdasarkan perubahan paradigma
48	Adanya penghargaan dan pengakuan
49	Tingginya minat masyarakat
50	Peningkatan PAD
51	Adanya partisipasi masyarakat dalam pengambilan kebijakan/keputusan publik
52	Prioritas pengembangan e-government
53	Adanya potensi dan sinergi pasar yang baik
54	Adanya tekanan eksternal yang mendorong penerapan e-government
55	Adanya panduan pengembangan e-Government

Tabel 2.1 Faktor sukses implementasi e-Government[4]

Dari 55 faktor sukses diatas akan menjadi acuan dalam penelitian yang validitas nya akan dibantu tenaga ahli. Diharapkan dapat menghasikan hasil yang berdampak pada implementasi e-Government di tingkat pemerintah pusat khususnya di pemerintahan Indonesia.

Kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini berisi pertanyaan tingkat kesetujuan respinden terhadap keseluruhan faktor sukses (CSF) implementasi e-government dari hasil penelitian sebelumnya [4]. Dimana skala yang dipakai adalah 1 = “sangat setuju”, 2=”tidak setuju”, 3=”netral”, 4=”setuju”, dan 5=” setuju”. Dari data yang diperoleh akan di olah dengan mencari frekuensi dan nilai rata-rata (Mean) setiap faktor. Dengan mengikuti penelitian



darmawan[4], suatu faktor dapat digolongkan menjadi faktor sukses(CSF) dalam implementasi e-government jika nilai rata-rata (mean) lebih besar atau sama dengan 4.

3.Kesimpulan

Perkembangan teknologi informasi (TIK) telah mengubah cara interaksi antara pemerintah dengan masyarakat dan hal ini telah membawa pada pengembangan fenomena baru yaitu e government . Dalam pengembangan e-government upaya telah banyak dilakukan untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efektif dan efisien. Keberhasilan penerapan e-government banyak dilakukan dengan berbagai penelitian salah satunya yaitu dengan metode pendekatan organisasi dengan menggunakan teknik analisa faktor-faktor sukses (CSF) . oleh karena itu penulis melihat ada potensi untuk memanfaatkan faktor-faktor sukses keberhasilan suatu project di pemerintah.Di harapkan mengurangi kegagalan dalam pengembangan proyek pemerintah dan sebagai sebuah solusi dalam pengambilan keputusan prioritas pengembangan e-government.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] inpres no. 3 tahun 2003. kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-Government https://jdih.kominfo.go.id/produk_hukum/view/id/326/t/instruksi+presiden+nomor+3+tahun+2003+tanggal+9+juni+2003 . 20 maret 2016
- [2] undang-undang no 14 tahun 2008. keterbukaan informasi publik. <http://www.bkn.go.id/wp-content/uploads/2015/06/UU-Nomor-14-Tahun-2008.pdf> . 20 Maret 2016
- [3] Kurniawan T, 2006. Hambatan dan Tantangan dalam mewujudkan *Good Governance* melalui penerapan e-Government di Indonesia, *Prosiding konferensi Nasional Sistem Informasi*, Bandung.
- [4] Darmawan N , 2015.Kajian Faktor Sukses Implementasi E-Government Studi Kasus: Pemerintahan Bogor, *Jurnal Sistem Informasi*, Vol 5, No 3, March 2015
- [5] Hariadi. B. 2004. Manajemen Strategi “Perumusan Strategi Untuk Memenangkan Bisnis, Cetakan Pertama. Bayumedia Publishing.Malang.



- [6] Maciariello, J. A., & Kirby, C. J. (1994). *Management Control Systems: Using Adaptive Systems to Attain Control*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- [7] Darmawan Napitupulu, “ *The Critical Success Factor Study for e-Government Implementation* ,” *International Journal of Computer Application*, Vol 89, No 16, March 2014
- [8] D. Napitupulu, 2014. studi validitas dan realibilitas faktor sukses implementasi e-government berdasarkan pendekatan kappa, *Journal of Information Systems*, Volume 10, issue 2, oktober 2014
- [9] T. Altameem, M. Zairi, S. Alshawi. (2006), *Critical Success Factors of E-Government: A Proposed Model for E-Government Implementation*, *Innovations in Information Technology*, 2006, IEEEXplore

bdtbt.esdm.go.id