

**STRATEGI PEMERINTAH KABUPATEN INDRAMAYU  
DALAM IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT  
BERBASIS KONSEP SMART CITY**

**oleh**

Ibrohim

FISIP Universitas Wiralodra-Indramayu

Email: [ibrahimshaleh@gmail.com](mailto:ibrahimshaleh@gmail.com)

**ABSTRAK**

Tren globalisasi merambah semua lini kehidupan manusia tak terkecuali dalam proses pemerintahan. Adaptasi perlu dilakukan agar tata kelola pemerintahan bisa responsif menjawab tuntutan zaman dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Di tingkat pusat maupun daerah bahkan tingkat desa pemerintah melakukan transformasi secara bertahap untuk mengimplementasikan *e-Government*, yaitu tata pemerintahan yang menggunakan sarana elektronik dan saluran internet (*online*). Di Indonesia, pengembangan *e-Government* sudah diatur dalam Inpres No. 3 Tahun 2003 dengan tujuan mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan public secara efektif dan efisien. Dalam konteks Indramayu, Pemerintah Kabupaten menggulirkan kebijakan *e-Government* berbasis konsep *Smart City*. Indramayu mendapatkan penghargaan Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dengan mendapatkan predikat membanggakan pada bulan April 2021 lalu. Berdasarkan hasil evaluasinya, penerapannya menempati peringkat 5 nasional. Predikat yang diraih tersebut berdasarkan evaluasi SPBE yang dilakukan pada Oktober 2020 oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemen PAN-RB).

**Kata Kunci:** *E-Government, Implementasi, Kebijakan Publik, Pelayanan Publik, Smart City*

**PENDAHULUAN**

Saat ini kita hidup di era global yang perkembangannya dari hari ke hari semakin cepat dan menyentuh hampir seluruh aspek kehidupan. Warga dunia mau tidak mau harus beradaptasi dengan tuntutan zaman tersebut jika tidak ingin tergilas. Di setiap sudut kehidupan ini senantiasa ada perangkat-perangkat teknologi yang menjadikan segala aktifitas kita menjadi instan dan cepat. Sehingga, fenomena Internet of Things (IoT) harus menjadi bagian perhatian para pemerhati dan praktisi termasuk dalam bidang pemerintahan yang saat ini dikenal dengan *e-government* (electronic government).

Secara historis, istilah *e-government* mulai dikenal pada era tahun 200-an. Sejak tahun ini internet telah cukup banyak dikenal dan dimanfaatkan oleh pemerintah dan dunia usaha, namun belum banyak lembaga pemerintah yang memiliki situs web, bahkan di tingkat Departemen. Cikal bakal regulasi yang mengatur implementasi *e-government* di Indonesia dimulai pada tahun 2001, melalui Inpres No. 6 Tahun 2001 mengenai Telematika. Namun secara formal *e-government* di Indonesia telah dimulai sejak tahun 2003 saat diterbitkannya Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* melalui Inpres No. 3 Tahun 2003 yang merupakan payung hukum bagi kebijakan di bidang *e-government*. Berdasarkan Instruksi Presiden tersebut perkembangan *e-government* di Indonesia melalui empat tingkatan yaitu tingkat persiapan, tingkat pematangan, tingkat pematapan dan tingkat pemanfaatan.

E-Government adalah sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh Pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memberikan sarana kepada masyarakat untuk mendapatkan kemudahan dalam akses informasi publik, interaksi maupun transaksi dalam administrasi pemerintahan. Dalam implementasinya, e-Government sebagai sebuah kebijakan bertujuan untuk menghadirkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan peningkatan layanan publik yang efektif dan efisien.

Realisasi dan pengembangan e-government di Indonesia menghadapi banyak tantangan disebabkan persoalan geografi, ekonomi, teknologi, politik, maupun budaya. Dalam proses implementasi, ditemukan beberapa fenomena yang menunjukkan implementasi e-Government masih berjalan lambat dan tidak signifikan dengan besarnya biaya yang dikeluarkan Negara. Kesenjangan antar daerah, dan adanya duplikasi database menjadikan data produk pemerintah cenderung kurang dipercaya. Implementasi e-Government di Indonesia masih setengah jalan, sehingga diperlukan penyempurnaan konsep dan strategi pelaksanaannya.

Implementasi kebijakan merupakan pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat juga berupa perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting, atau keputusan badan peradilan. Oleh karena itu, implementasi merupakan tahap yang sangat menentukan dalam proses kebijakan (Ripley, 1986: 31). Lazimnya keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk menstrukturisasi atau mengatur proses implementasinya. Proses ini berlangsung setelah melalui tahapan tertentu, biasanya diawali dengan tahapan pengesahan undang-undang. Kemudian hasil (keluaranya) kebijakan adalah dalam bentuk pelaksanaan keputusan oleh badan (instansi) pelaksana, kesediaan dilaksanakannya keputusan-keputusan tersebut oleh kelompok-kelompok sasaran, dampak nyata yang dikehendaki baik yang dikehendaki ataupun tidak dari hasil tersebut, dampak keputusan oleh pembuat kebijakan, dan upaya-upaya perbaikan produk kebijakan.

Kunci sukses pemerintahan yang baik salah satunya berkaca pada pelayanan publik yang dianggap sudah tidak memadai lagi untuk mengatasi permasalahan. Oleh sebab itu dibutuhkan pendekatan yang terintegrasi untuk mengatasi segala permasalahan di kota, sehingga dilahirkanlah sebuah konsep Smart City. Kota-kota yang disebut Smart City adalah kota yang pada awalnya memiliki terobosan baru dalam penyelesaian masalah di kotanya dan sukses dalam meningkatkan performa kotanya. Salah satu dimensi terpenting dari Smart city adalah memberikan pelayanan menggunakan teknologi terkini dan membangun infrastruktur yang pintar, sehingga dapat memberikan pelayanan yang efektif kepada seluruh masyarakat yang tinggal di kota (Sudaryono, 2014).

## **KAJIAN TEORITIS**

### ***1. E-Government***

*E-Government* merupakan kependekan dari kata *electronic* dan *government*. Istilah tersebut dikenal juga dengan sebutan *e-Gov*, *Digital Government*, *Online Government*, atau *Transformational Government*. Miller (2009: 1) mendefinisikan *e-Government* sebagai “*A different neologism used to refer to the use of information and communication technology to provide and improve government services, transactions, and interactions with citizen, business and other arms of government*”. Dari definisi tersebut bisa difahami bahwa e-government dapat dikatakan sebagai sebuah neologisme yang digunakan untuk merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk menyediakan dan meningkatkan layanan pemerintah, transaksi, dan interaksi dengan warga, bisnis dan kepentingan pemerintah lainnya.

Menurut World Bank Group definisi *e-Government* adalah “*e-Government refers to the use by government agencies of information, technologies (such as wide area networks, internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, business, and other arms of government.*” (*e-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah seperti *wide area networks*, *internet*, dan *computer mobile* yang mempunyai kemampuan mentransformasikan hubungan dengan rakyat, kelompok bisnis, aparatur pemerintah).

United Nation Development Programme (UNDP) mendefinisikan *e-Government* : “*e-Government is the application of Information and Communication Technology (ICT) by government agencies.*” (*e-Government* merupakan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah).

Clay G. Wescott (Pejabat Senior Asian Development Bank), mendefinisikan: *E-Government* sebagai Penggunaan ICT untuk mempromosikan pemerintahan yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudahan fasilitas layanan pemerintah serta memberikan akses informasi terhadap masyarakat umum, dan membuat pemerintahan lebih bertanggung jawab kepada masyarakat.

Anne Mozes mendefinisikan *e-Government* sebagai: Penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Penggunaan teknologi informasi ini kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru seperti: G2C, G2B, dan G2G (Fatah, 2009).

Di Indonesia pengertian *e-Government* adalah penyelenggaraan pemerintahan yang mampu mendorong dan memfasilitasi hubungan yang saling mendukung, selaras dan adil antara masyarakat, dunia usaha dan pemerintah, dengan memanfaatkan teknologi informasi, telekomunikasi dan web/internet (MENKOMINFO).

Secara umum terdapat 4 (empat) model interaksi antar pelaku dalam *e-Government*, yaitu:

1. G to C (*Government to Citizens*),

*Government* dengan *Citizen* yaitu suatu hubungan antara pemerintah dengan rakyat sehingga adanya akses informasi yang dapat dimanfaatkan/diperoleh masyarakat

untuk kepentingannya. Contoh aplikasi jenis ini : masyarakat bisa mengakses data/informasi dari BPS, masyarakat dapat mendaftar ke PTN melalui internet, masyarakat dapat mengetahui pengumuman hasil ujian melalui SMS dari ponsel masing-masing, dan lain-lain.

2. G to G (*Government to Governments*)

Menghubungkan antara pemerintah dengan pemerintah. Yang dimaksud pemerintah dengan pemerintah adalah antara Pemerintah pusat dalam suatu negara dengan Pemerintah daerah. Contoh: Pelaporan, komunikasi antara pemerintah pusat di Jakarta dengan pemerintah daerah di Surabaya menggunakan fasilitas on-line (internet).

3. G to B (*Government to Business*)

Government to business yaitu relasi antara pemerintah dengan pelaku baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Terdiri dari transaksi-transaksi elektronik dimana pemerintah menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan bagi kalangan bisnis untuk bertransaksi dengan pemerintah. Contoh relasi jenis ini adalah pebisnis dapat mengakses informasi, prosedur perizinan dari regulasi yang ditetapkan pemerintah. Dengan kemudahan prosedur maka akan banyak investor yang menginvestasikan modalnya di Indonesia.

4. G to E (*Government to Employees*)

Hubungan antara pemerintah dengan pegawai baik pegawai negeri maupun sebagai karyawan/pekerja pemerintah. Bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan. Contoh : Sistem pengembangan karir pegawai pemerintah, untuk meyakinkan adanya perbaikan kualitas SDM, penunjang proses mutasi, rotasi serta promosi seluruh karyawan pemerintahan. (Astuti, 2008)

Keempat model interaksi *e-Government* tersebut memiliki tujuan masing-masing. Namun, secara umum tujuan dari keempatnya sama yaitu untuk menyediakan akses informasi, dan pelayanan secara efisien pada pihak lain baik antar pemerintah daerah, dengan masyarakat, dengan karyawan pemerintah daerah maupun dengan pelaku bisnis. (Siau dan Long, 2009).

Berdasarkan sifat transaksi informasi dan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah melalui jaringan informasi, pengembangan *e-Government* dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan sebagai berikut (Inpres No.3 tahun 2003) :

a. Tingkat 1 - Persiapan yang meliputi :

1. Pembuatan situs informasi di setiap lembaga
2. Penyiapan SDM
3. Penyiapan sarana akses yang mudah misalnya menyediakan sarana *Multipurpose Community Center*, Warnet, SME-Center, dll.
4. Sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik.

- b. Tingkat 2 - Pematangan yang meliputi :
  - 1. Pembuatan situs informasi publik interaktif;
  - 2. Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain;
- c. Tingkat 3 - Pemantapan yang meliputi :
  - 1. Pembuatan situs transaksi pelayanan publik;
  - 2. Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.
- d. Tingkat 4 - Pemanfaatan yang meliputi :
  - 1. Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B dan G2C yang terintegrasi.

## 2. Kebijakan Publik

Konsep implementasi kebijakan memiliki berbagai perspektif yang berbeda-beda sehingga cukup sulit untuk merumuskan batasan secara definitif. Pengertian implementasi dirumuskan secara pendek, dimana *“an implementation”* (mengimplementasikan) berarti *“to provide means for carrying out to give practical effect”* (menyajikan alat bantu untuk melaksanakan, menimbulkan dampak sesuatu), (Wahab, 2007: 77).

Mazmanian, Daniel A. and Paul A. Sabatier, (1983: 129) menjelaskan konsep implementasi dengan mengatakan bahwa: “Memahami apa yang sebenarnya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijakan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijakan negara, yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat-akibat dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian”.

Dapat dikatakan bahwa konsep implementasi merupakan sebuah proses untuk melaksanakan keputusan yang dihasilkan dari pernyataan kebijakan (*policy statement*) ke dalam aksi kebijakan (*policy action*). Implementasi merujuk pada serangkaian aktifitas yang dijalankan oleh pemerintahan (negara, swasta, *civil society*) sebagai adanya pemindahan makna dari government menjadi *governance* yang mengikuti arahan tertentu tentang tujuan dan hasil yang diharapkan. Implementasi meliputi tindakan-tindakan (dan non-tindakan) oleh berbagai aktor *governance*, yang sengaja dibuat untuk menghasilkan dampak/pengaruh tertentu demi tercapainya suatu tujuan.

Konsep Smart city akan tercapai jika dapat dipahami dan didukung pada level tertinggi pemerintah kota dan mempunyai kontribusi terhadap kebutuhan masyarakat sehari-hari. Menurut Cohen, *“Smart cities use information and communication technologies (ICT) to be more intelligent and efficient in the use of resources, resulting in cost and energy savings, improved service delivery and quality of life, and reduced environmental footprint—all supporting innovation and the low-carbon economy.”*

Nijkamp et al (2009) mendefinisikan kota cerdas sebagai kota yang mampu menggunakan sumber daya manusia (SDM), modal sosial, dan infrastruktur telekomunikasi modern untuk

mewujudkan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan kualitas kehidupan yang tinggi. Cohen (2010) menyebutkan bahwa kota cerdas diidentifikasi pada 6 (enam) dimensi utama yaitu *smart government* (pemerintahan cerdas), *smart economy* (ekonomi cerdas), *smart society* (kehidupan sosial cerdas), *smart mobility* (mobilitas cerdas), *smart environment* (lingkungan cerdas), dan *quality of live* (hidup berkualitas). Dari enam (6) dimensi tersebut dalam penerapannya setiap kota dapat memfokuskan pada salah satu dimensi saja tergantung dari karakteristik kota dan urgensi permasalahan kotanya.

## PEMBAHASAN

### Strategi Pemerintah Kabupaten Indramayu Dalam Implementasi *E-Government* Berbasis Konsep *Smart City*

Hadirnya konsep *smart city* dalam pelaksanaan pemerintahan tumbuh seiring semakin majunya perkembangan teknologi informasi yang merambah hampir seluruh kalangan, tua muda, kaya miskin, desa kota. Masyarakat semakin mudah dan cepat melakukan komunikasi, mendapatkan informasi yang dibutuhkan, serta melakukan pekerjaan lain dengan lebih mudah, cepat, dan ringkas. Maka mau tidak mau pemerintah harus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya termasuk melalui *e-Government*.

Indramayu salah satu kabupaten di wilayah Indramayu Provinsi Jawa Barat yang tentu ikut berupaya menjawab tantangan zaman di era digital ini dengan menelurkan beberapa kebijakan terkait untuk mendorong pelaksanaan *e-Government*. Sebagai bukti keseriusan Pemerintah Kabupaten Indramayu dalam implementasi tata kelola pemerintah berbasis digital itu adalah diraihnya penghargaan Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dengan mendapatkan predikat membanggakan pada bulan April 2021 lalu. Berdasarkan hasil evaluasinya, penerapannya menempati peringkat 5 nasional. Predikat yang diraih tersebut berdasarkan evaluasi SPBE yang dilakukan pada Oktober 2020 oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemen PAN-RB).

Evaluasi itu dilakukan terhadap 128 instansi yang meliputi kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah. Dari hasil penilaiannya menetapkan 106 instansi mendapatkan predikat baik, 18 instansi meraih predikat cukup, 4 instansi lainnya termasuk 3 pemerintah daerah mendapatkan predikat sangat baik. Untuk pelaksanaan SPBE di Kabupaten Indramayu didapatkan skor 3,44 dengan predikat baik. Indramayu menempati peringkat kelima tingkat nasional dan peringkat kedua di Jawa Barat di bawah Kabupaten Sumedang.

Dengan dinilainya SPBE Kabupaten Indramayu yang memuaskan tersebut bisa mendorong dan menjadi semangat baru dalam mewujudkan *e-Government*. Bagi perangkat daerah lain hal itu tentunya untuk menciptakan terobosan-terobosan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses administrasi dan tata kelolanya secara umum.

Selain itu, SPBE juga meningkatkan kualitas dan jangkauan pelayanan publik kepada masyarakat luas. Serta menekan tingkat penyalahgunaan kewenangan dalam bentuk kolusi, korupsi, dan nepotisme melalui penerapan sistem pengawasan maupun pengaduan masyarakat berbasis elektronik.

Pelaksanaan SPBE sebagai wujud *e-Government* di Indramayu diwujudkan dalam konsep Indramayu Smart City. Hal tersebut merupakan bukti keberhasilan penerapan SPBE di Indramayu dan secara bertahap telah menunjang proses pembangunan daerah dan pelayanan publik di masyarakat.

Berdasarkan hasil evaluasi Kemen PAN-RB, 10 kabupaten/kota dengan SPBE terbaik 2020 yakni Kabupaten Sumedang (3,81), Kabupaten Kediri (3,56), Kabupaten Solok (3,50), Kota Kediri (3,49), Kabupaten Indramayu (3,44), Kabupaten Sragen (3,35), Kabupaten Samosir (3,31), Kota Blitar (3,31), dan Kabupaten Polewalimandar (3,30).

SPBE merupakan suatu terobosan penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat luas. Hal ini seperti yang tertuang pada Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. SPBE juga ditujukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel, serta untuk pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya.

Prestasi inovasi dan implementasi *e-Government* Kabupaten Indramayu juga pernah mendapatkan penghargaan dari Pemerintah Provinsi Jawa barat sebagai kabupaten yang mengimplementasikan teknologi digital dalam tata kelola pemerintahannya. Apa yang dilakukan oleh Pemkab Indramayu ini sebagai langkah menuju *e-Government* sesuai dengan gerak pemerintah pusat yang telah menerapkan *e-Government*.

Dalam penilaian yang dilakukan oleh tim independen dari ITB, Indramayu dinilai memiliki komitmen dalam melaksanakan, mengintegrasikan, mengelola, dan mengevaluasi tata kelola data, serta informasi dengan baik, yang didukung dengan sumber daya manusia yang mumpuni sesuai dengan prosedur yang terkait dengan layanan digital.

Atas kinerjanya itu, Kota Mangga meraih kategori sebagai kabupaten *Best Information And Data Readiness*. Penghargaan diserahkan oleh Gubernur Jawa Barat Ridwan Kamil melalui Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Barat, Setiaji kepada Plt. Bupati Indramayu H. Taufik Hidayat yang diterima Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indramayu, Aan Hendrajana dalam acara Jabar Digital Award 2019, Jumat 6 Desember 2019 di Trans Luxury Bandung.

Saat ini Pemkab Indramayu terus berkomitmen untuk melakukan reformasi birokrasi yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada publik yang lebih cepat, efektif, dan efisien. Dengan penghargaan tersebut diharapkan perangkat daerah di Kabupaten Indramayu segera beralih ke sistem pemerintahan digital dalam menjalankan aktivitasnya terutama yang berkaitan dengan pelayanan publik. Selain itu, perangkat daerah harus siap dalam penyajian data dan penyebarluasan informasi pembangunan daerah di perangkat daerahnya masing-masing. Bagi Pemkab Indramayu, harapannya penghargaan ini bisa memotivasi perangkat daerah di Indramayu untuk terus berinovasi dan melakukan terobosan dalam hal digital government di Kabupaten Indramayu.

Berbagai program sudah disiapkan untuk mendukung *Smart City* dan salah satu yang kini tengah dikembangkan adalah *Command Center* yang bekerja sama dengan Pemprov Jawa Barat. *Command Center* ini bisa dijadikan sebagai bahan monitoring pimpinan terhadap keberlangsungan kinerja perangkat daerah, yakni dengan langkah mengintegrasikan semua aplikasi dalam satu ruangan dan mengetahui situasi Kabupaten Indramayu.

Sebelumnya, Langkah-langkah konsolidasi di kalangan internal Perangkat Daerah untuk implementasi *e-Government* berbasis konsep *Smart City* terus dilakukan, salah satunya dengan dilaksanakannya bimbingan teknis ke-4 dan penandatanganan Nota Komitmen para kepala SKPD di lingkungan Pemkab Indramayu yang berlangsung di Ruang Ki Tinggil Setda Indramayu, 31 Oktober 2018.

Pemkab Indramayu juga terus melakukan finalisasi *road map* dan *masterplan Smart City 2019 – 2024* bersama dengan Bappeda (Badan Perencanaan Pembangunan Daerah). Di dalam masterplan tersebut terdiri dari visi, strategi, rencana aksi, dan roadmap pembangunan *Smart City* di Kabupaten Indramayu. Sebagai upaya menuju *Smart City* pada Desember 2018 dilakukan expose di hadapan Kementerian Komunikasi dan Informatika RI tentang kesiapan Kabupaten Indramayu sebagai penerima program 100 kabupaten/kota *Smart City*.

Dalam kebijakan Pemkab Indramayu, program *Smart City* dilakukan secara komprehensif dengan mempertimbangkan 6 (enam) dimensi, yakni *Smart Living*, *Smart Society*, *Smart Environment*, *Smart Economy*, *Smart Branding*, dan *Smart Governance*. Dari 6 (enam) dimensi tersebut, Kabupaten Indramayu memilih 3 (tiga) *Quick Win* sebagai pemantik yaitu *Smart Economy*, *Smart Living* dan *Smart Governance*. Dipilihnya 3 *Quick Win* karena hal itu paling memungkinkan untuk diterapkan di Indramayu karena telah siap baik infrastruktur, sarana maupun pendukung lainnya. Melalui *Quick Win Smart Economy*, diharapkan dapat meningkatkan ekonomi masyarakat melalui program pemberdayaan. Sementara *Smart Living* dapat mengurangi angka kematian ibu dan bayi. Sementara *Smart Governance* mewujudkan pelayanan perijinan bagi para investor secara *online*.

### 1. *Smart Economy*

Dalam *Smart Economy* dilakukan dengan memetakan potensi ekonomi Indramayu khususnya terkait bidang pertanian dan perikanan yang merupakan sektor unggulan di Indramayu berbasis potensi alamnya. Hal tersebut dilakukan dengan menciptakan “Peta Ekonomi Berbasis Android” yang mudah diakses. Dengan memperkenalkan Peta Ekonomi Berbasis Android dapat memberikan informasi bagi investor dan juga wisatawan yang berkunjung ke Indramayu. Dengan demikian, perekonomian Indramayu menjadi integrative dan diharapkan tumbuh lebih besar dan memberikan manfaat kepada masyarakat Indramayu secara luas.

Tidak berhenti pada level aplikasi online, pemberdayaan desa juga dilakukan. Salahsatunya yang dilaksanakan di Desa Kenanga Kecamatan Sindang yang merupakan Pusat Migran Produktif. Dimotori oleh inspirator lokal Desa Kenanga, dilakukan pemberdayaan ibu-ibu untuk menjadi pelaku usaha. Diantara hasilnya diantaranya adalah buah manga berhasil diolah menjadi aneka komoditas unggulan dengan menghasilkan berbagai produk. Desa Kenanga juga merupakan sentra industri krupuk dimana terdapat setidaknya 35 UKM. Di desa ini didirikan Pusat Pelatihan dan Produksi Pembuatan Krupuk dan berhasil meningkatkan taraf pendapatan masyarakatnya.

Untuk lebih meningkatkan perekonomian, pengenalan terhadap digital marketing dilakukan. Program yang dilaksanakan merupakan Kerjasama para *stakeholder* di Indramayu: unsur masyarakat, unsur perguruan tinggi Politeknik Negeri Indramayu, unsur swasta/BUMN PT Telkom, dan tentunya Pemkab Indramayu. Dengan program ini diharapkan generasi muda Desa Kenanga Kecamatan Sindang menjadi motor penggerak

digital marketing. Pemberdayaan tersebut diharapkan banyak menggarap segmen anak muda dan ibu-ibu rumah tangga.

Program lainnya adalah *Migrant Shop*, yaitu toko yang menjual produk-produk UMKM Indramayu yang semula adalah pekerja migran. Saat ini *Migrant Shop* memiliki toko offline dan online. Tapi sayangnya saat ini masih ada kendala untuk toko onlinenya. *Migrant Shop* masuk kategori *Smart Economy* yang dikelola oleh Disperindag Kabupaten Indramayu.

## 2. *Smart Governance*

*Smart Governance*, saat ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Indramayu telah memberlakukan perijinan secara online bagi masyarakat yang akan mengurus perijinan untuk berinvestasi di Kabupaten Indramayu. Dengan perijinan *online* ini masyarakat tidak perlu datang ke kantor DPMPTSP untuk mengurus perijinan namun bisa dilakukan di mana pun dan kapan pun. Program ini kemudian disebut SIMPANAYU. Aplikasi ini dikelola oleh DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) yang memudahkan masyarakat dalam membuat perizinan usaha, mendirikan bangunan, izin pendirian program atau satuan pendidikan, angkutan, penyediaan angkutan wisata, izin praktik dokter, izin penyelenggaraan reklame dan lain-lain.

Program lainnya adalah Aplikasi Absen *Online* dan Kerjaku. Aplikasi Absen *Online* ini memang hanya digunakan untuk ASN (Aparatur Sipil Negara) dan PPPK (Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja). Aplikasi absen online ini berbasis Android yang hanya bisa dilakukan untuk absen di lokasi tempat dia bekerja dengan radius tertentu sehingga tidak bisa dilakukan di lokasi lain. Aplikasi ini tentu berfungsi untuk menilai kedisiplinan ASN dan PPPK dalam bekerja. Selain Absen *Online*, ada juga aplikasi Kerjaku. Aplikasi ini masih berbasis web. Dimana ASN dan PPPK dapat mengisi aktivitas hariannya melalui aplikasi berbasis web ini. Saat ini aplikasi Kerjaku sudah terkoneksi dengan Absen *Online* sehingga mempengaruhi tunjangan kinerja ASN. Kedua aplikasi ini dikelola oleh BKPSDM Kabupaten Indramayu.

## 3. *Smart Living*

Untuk segmen ini ada program Si Irma Ayu. Si Irma Ayu merupakan singkatan dari Sistem Informasi Rujukan *maternal neonatal* versi Indramayu kerjasama Dinas Kesehatan Kabupaten Indramayu. Sistem ini merupakan sistem rujukan yang berbasis teknologi komputer, telepon seluler/*smartphone* dan internet yang dimanfaatkan untuk mempermudah merujuk pasien *maternal neonatal* ke Rumah Sakit serta untuk tanya

jawab informasi kesehatan ibu dan bayi. Si Irma Ayu dikelola oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Indramayu.

Selain 3 *Quick Win* diatas, ada beberapa program *Smart City* Indramayu lain, diantaranya adalah SIRSAK. SIRSAK merupakan singkatan dari Sistem Informasi Retribusi Persampahan/Kebersihan. Sistem ini menghubungkan antara Instansi/pemungut, Dinas Lingkungan Hidup (DLH) dan Kas Daerah, sehingga akurasi data dari retribusi yang dipungut lebih akuntabel. Hal ini merupakan satu inovasi yang ditempuh DLH Kab. Indramayu untuk mengatasi permasalahan kebocoran pemungutan retribusi persampahan / kebersihan akibat *human error* dan lain-lain. Sistem informasi ini masuk dalam kategori *Smart Environment* yang dikelola oleh DLH Kabupaten Indramayu.

Program lainnya adalah Aplikasi Indramayu. Aplikasi berbasis Android dari Dinas Arsip dan Perpustakaan (Disarpus) Kabupaten Indramayu ini berisi kumpulan buku bagi pemustaka yang biasanya datang ke Perpustakaan tetapi kini bisa membacanya secara online melalui aplikasi *e-Book* Disarpus Kabupaten Indramayu. Aplikasi Indramayu ini masuk dalam kategori *Smart Society* dan dikelola oleh Disarpus Kabupaten Indramayu.

Di tahun 2021 ini ada aplikasi baru yang sudah diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yakni Si Pandan Ayu untuk memudahkan dalam pengurusan akte kelahiran, akte kematian dan KIA (Kartu Identitas Anak) dan Surat Pindah. Aplikasi ini akan menjadi *Quick Win* 2021 untuk kabupaten Indramayu.

Inovasi dan upaya pengembangan e-Government di Indramayu bahkan sudah di tingkat desa dan merupakan salah satu dari 10 program unggulan pasangan Bupati-Wakil Bupati Nina Agustina dan Lucky Hakim, yakni program Lebu Digital (Le-Dig). Konsep sebenarnya sederhana yaitu membuka akses internet untuk seluruh kantor balai desa dan kelurahan se Kabupaten Indramayu. Dari adanya akses internet itulah terbentuk Desa Digital, pemerintahan desa yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mudah dan murah.

Program ini memudahkan, karena seluruh infrastruktur pelayanan sudah ada di desa dan murah, masyarakat tidak perlu menuju pusat pelayanan di kecamatan atau kabupaten. Program Lebu Digital akan memangkas jarak dan waktu yang dibutuhkan masyarakat dalam mengakses layanan mengurus berbagai kebutuhan dokumen. Seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak dan lain-lain. Meski baru beberapa bulan *launching*, konsep Le-Dig ternyata telah dikembangkan oleh belasan desa.

Salah satu yang sudah menerapkan Le-Dig adalah Desa Cangkingan kecamatan Kadokanbunder. Masyarakat di sana sudah tidak perlu repot lagi memperoleh layanan dan akses informasi. Cukup dari perangkat yang disiapkan di balai desa, masyarakat bisa langsung mengurus berbagai keperluan. Desa Cangkingan bahkan menjuarai lomba desa tingkat Provinsi Jawa Barat.

Program-program yang diuraikan diatas merupakan fasilitas pelayanan (*facilitating service*) dan bertujuan untuk meningkatkan pelayanan tambahan (*supporting service*) di Kabupaten Indramayu. Menurut Sutopo (2003: 15), Fasilitas pelayanan atau *facilitating service* merupakan suatu pelayanan tambahan kepada pelanggan. Sedangkan, pelayanan tambahan atau *supporting service* merupakan pelayanan tambahan atau pendukung untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak pesaingnya.

Implementasi *e-Government* berbasis konsep *Smart City* Indramayu dikatakan *facilitating service* karena merupakan sebuah program tambahan yang dibuat oleh Pemerintah Kabupaten Indramayu, dan dikatakan untuk meningkatkan *supporting service* karena pada dasarnya tujuan program tersebut ini adalah program tambahan untuk meningkatkan dan mendukung inovasi dan kreativitas seluruh SKPD Kabupaten Indramayu memiliki tujuan untuk meningkatkan pelayanan publik melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang modern dan juga demi mewujudkan label *smart city*.

Gronroos dalam Sutopo (2003: 15) mengelompokkan pelayanan publik menjadi tiga kelompok, diantaranya yaitu:

- a) *Core Service*, adalah pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan, yang merupakan produk utama;
- b) *Facilitating Service*, adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan. Misalnya pelayanan *customer service* pada kantor pos; dan
- c) *Supporting Service*, merupakan pelayanan tambahan atau pendukung untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak pesaingnya. Misalnya pembelian tiket pesawat pada kantor pos.

Hasil selanjutnya dari implementasi *e-Government* berbasis *Smart City* Indramayu ini adalah terciptanya inovasi, dimana inovasi ini terdiri dari inovasi kelembagaan dan inovasi teknologi. Pada inovasi kelembagaan dilatar belakang menggunakan teori

Halversen dkk (dalam Suwarno, 2008:43) yang memiliki enam jenis inovasi, namun yang dapat masuk kedalam program ini hanya empat saja, yaitu sebagai berikut:

a) Layanan baru atau layanan perbaikan

Indikator pertama ini menjelaskan tentang inovasi merupakan sebuah pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki. Program *e-Government* tersebut diatas dapat dimasukkan kedalam indikator ini, karena program ini yang diselenggarakan oleh beberapa Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) merupakan suatu program yang dibuat untuk mengatasi permasalahan, dimana program ini berfungsi untuk perbaikan pelayanan dan perbaikan kualitas pelayanan.

b) Inovasi proses

Inovasi proses merupakan perubahan dalam proses penyediaan pelayanan atau produk. Terdapat beberapa inovasi proses pada program ini. Hal yang dapat dilihat adalah dicanangkannya 3 Quick Win Smart City Indramayu yang melibatkan lintas SKPD, bahkan sudah digulirkan program digitalisasi hingga tingkat desa dengan program Lebu Digital (Le-Dig). Meskipun dalam pelaksanaannya oleh birokrat maupun pemanfaatannya oleh masyarakat belum maksimal, setidaknya menunjukkan adanya inovasi proses yang terus dilakukan perbaikan dalam perjalanannya.

c) Inovasi administrasi

Inovasi administrasi merupakan penggunaan instrumen kebijakan baru sebagai hasil dari perubahan kebijakan. Jika dikaitkan dengan inovasi ini, dapat dilihat dari segi kebijakan yang dibuat oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah yang digunakan sebagai dasar hukum pada program ini.

d) Inovasi Konseptual

Inovasi konseptual ini merupakan perubahan dalam *outlook*, adanya perubahan pola pikir masyarakat. Dengan adanya implementasi beberapa program yang digulirkan, diharapkan terjadi cara pandang aparatur birokrasi dan masyarakat dalam pemanfaatan layanan-layanan berbasis digital untuk peningkatan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien.

Pada program e-Government berbasis konsep *Smart City* Indramayu diatas juga memperlihatkan adanya inovasi teknologi, dimana hal tersebut bisa dijelaskan dengan beberapa kerangka/model dari *e-Government* itu sendiri:

1. G to C (*Government to Citizens*),

*Government* dengan *Citizen* yaitu suatu hubungan antara pemerintah dengan rakyat sehingga adanya akses informasi yang dapat dimanfaatkan/diperoleh masyarakat

untuk kepentingannya. Model implementasi ini diantaranya dalam program Si Irma Ayu yang merupakan singkatan dari Sistem Informasi Rujukan maternal neonatal versi Indramayu kerjasama Dinas Kesehatan Kabupaten Indramayu. Program lain diantaranya: SIRSAK (Sistem Informasi Retribusi Persampahan/Kebersihan. Sistem ini menghubungkan antara Instansi/pemungut, Dinas Lingkungan Hidup (DLH) dan Kas Daerah. Termasuk dalam model ini adalah program Si Pandan Ayu yang digunakan untuk memudahkan dalam pengurusan akte kelahiran, akte kematian dan KIA (Kartu Identitas Anak) dan Surat Pindah. Di tingkat desa juga mulai dicanangkan program Le-Dig (Lebih Digital) yaitu membuka akses internet untuk seluruh kantor balai desa dan kelurahan se Kabupaten Indramayu untuk memudahkan pelayanan dokumen-dokumen catatan sipil.

#### 2. G to G (*Government to Governments*)

Menghubungkan antara pemerintah dengan pemerintah. Program yang berkaitan tentunya semua program berbasis digitalisasi yang digulirkan, juga pemanfaatan media daring (online) untuk melakukan koordinasi dengan bentuk rapat online menggunakan aplikasi Zoom, Google Meet, dll. Begitupun penggunaan Program Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) yang mencakup SIMDA Keuangan, SIMDA BMD, SIMDA Gaji, SIMDA Pendapatan, SIMDA Perencanaan, SIMDA *Dashboard*, dan SIMDA CMS (*Cash Management System*)/Kasda Online/SP2D Online.

#### 3. G to B (*Government to Business*)

Government to business yaitu relasi antara pemerintah dengan pelaku baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Terdiri dari transaksi-transaksi elektronik dimana pemerintah menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan bagi kalangan bisnis untuk bertransaksi dengan pemerintah. Program yang berkaitan adalah SIMPANAYU. Aplikasi ini dikelola oleh DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) yang memudahkan masyarakat dalam membuat perizinan usaha, mendirikan bangunan, izin pendirian program atau satuan pendidikan, angkutan, penyediaan angkutan wisata, izin praktik dokter, izin penyelenggaraan reklame dan lain-lain.

#### 4. G to E (*Government to Employees*)

Hubungan antara pemerintah dengan pegawai baik pegawai negeri maupun sebagai karyawan/pekerja pemerintah. Bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan. Program yang berkaitan adalah Aplikasi Absen Online dan Kerjaku. Aplikasi Absen Online ini memang hanya digunakan untuk ASN (Aparatur Sipil Negara) dan PPPK (Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja). Aplikasi absen online ini berbasis Android yang hanya bisa

dilakukan untuk absen di lokasi tempat dia bekerja dengan radius tertentu sehingga tidak bisa dilakukan di lokasi lain.

## KESIMPULAN

Hal utama terlaksananya penerapan *e-Government* yang harus dipenuhi secara umum adalah adanya dukungan dan keinginan masyarakat maupun organisasi atau lembaga swasta, serta pihak yang berkepentingan lainnya untuk memelihara dan memanfaatkan sistem informasi yang dibangun. Pemerintah harus mampu memenuhi dua tuntutan masyarakat yang berbeda namun berkaitan erat, yaitu:

1. Masyarakat menuntut pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas di seluruh wilayah negara, dapat diandalkan dan terpercaya serta mudah dijangkau secara interaktif.
2. Masyarakat menginginkan agar aspirasi mereka didengar, dengan demikian pemerintah harus memfasilitasi partisipasi dan dialog publik didalam perumusan kebijakan negara.

Menurut Indrajit (2002), terdapat beberapa faktor dalam pengembangan *e-Government*, faktor tersebut berasal dari faktor globalisasi, kemajuan teknologi, dan kualitas sumber daya manusia. Dalam implementasi *e-Government* berbasis konsep *Smart City* Indramayu merupakan langkah kebijakan dalam menjawab tantangan dan tuntutan globalisasi. Adapun sejauhmana kemampuan eksekusinya tergantung sejauh mana kemampuan menggunakan perangkat-perangkat teknologi. Tentunya hal tersebut membutuhkan daya dukung baik suprastruktur dengan regulasi yang menaungi maupun secara infrastruktur dengan pemanfaatan aplikasi dan kecakapan eksekutornya di lapangan.

Di sisi lain, pelaksanaan *e-Government* harus mengantarkan pada transformasi birokrasi dari yang manual menuju digitalisasi yang kemanfaatannya harus dirasakan oleh semua pihak, baik internal pemerintah itu sendiri, pihak swasta, maupun masyarakat. *Center for Democracy and Technology* dan *InfoDev* menyatakan bahwa proses implementasi *e-Government* terbagi menjadi 3 (tiga) tahapan, yang tidak tergantung satu sama lain, atau tidak juga harus dilakukan secara berurutan. Tahapan tersebut adalah: (1) *Publish*, yaitu tahapan yang menggunakan teknologi informasi untuk meluaskan akses untuk informasi pemerintah. (2) *Interact*, yaitu meluaskan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan. (3) *Transact*, yaitu menyediakan layanan pemerintah secara online.

Dari tiga tahapan tersebut, dalam pelaksanaan *e-Government* berbasis konsep *Smart City* Indramayu berjalan secara simultan meski masih perlu dilakukan penyempurnaan di sana-sini. Di tahapan *publish*, sosialisasi aplikasi belum massif sehingga masyarakat belum luas yang mendapatkan informasi tentang aplikasi-aplikasi tersebut. Di sisi lain animo masyarakat dalam pemanfaatan aplikasi-aplikasi tersebut harus didorong lebih jauh karena perubahan budaya termasuk budaya pemanfaatan tata kelola pemerintahan secara elektronik membutuhkan waktu.

**REFERENSI**

- Indrajit, Richardus Eko (2004). *E-Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset
- Indrajit, Richardus E., 2005, *Electronic Government*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Indrayani, Etin dan Gatningsih. (2013). *Sistem Informasi Manajemen Pemerintahan, Konsep dan Aplikasinya pada Organisasi Pemerintahan/Pemda*. Sumedang: Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) Press.
- Insani, Priskadini April. (2017). *Mewujudkan Kota Responsif melalui Smart City*. Jurnal Universitas Merdeka Malang
- Nurmandi, Achmad, dkk. (2020). *Teknologi Informasi Pemerintahan*, Yogyakarta: UMY Press.
- Rewansyah, Asmawi. (2010). *Refomasi Birokrasi Dalam Rangka Good Governance*. Jakarta: Yusaintanas Prima.
- Siau, K., dan Long, Y. 2009. Factors impacting e-government development. *Journal of computer information system*. Fall
- Sutopo, dan Adi Suryanto. (2003). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta, STIA-LAN Press.
- Inpres No.3 Tahun 2003. Pemerintah Republik Indonesia
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Sumber Lain:

<http://www.bpkp.go.id/sakd/konten/333/versi-2.1.bpkp>

<https://cirebonraya.pikiran-rakyat.com/ciayumajakuning/pr-1142437136/lebu-digital-konsep-pelayanan-desa-digital-di-kabupaten-indramayu?page=2>

<https://infopublik.id/kategori/nusantara/391176/menuju-penguatan-smart-city-indramayu-raih-jabar-digital-awardindramayu>

<https://www.fokuspantura.com/nasional/2438-kemenkominfo-optimis-konsep-smart-city-indramayu>