
**IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT UNTUK PELAYANAN PUBLIK
DI PROVINSI BANTEN**

***THE IMPLEMENTATION OF E-GOVERNMENT FOR PUBLIC SERVICES
IN BANTEN PROVINCE***

Yana Suharyana

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Provinsi Banten

Jl. Syeh Nawawi Albantani KP3B Palima Curug Kota Serang

tlp. (0254) 267053 fax. (0254) 267052

E-mail: ysuharyana@yahoo.com

ABSTRAK

Implementasi *e-government* untuk memberikan pelayanan kepada publik sangat diharapkan demi terjalannya komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Namun demikian masih terjadi ketidakseimbangan antara informasi yang diharapkan masyarakat dengan informasi yang disajikan oleh pemerintah terutama informasi melalui media elektronik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *e-government* di Pemerintah Provinsi Banten didasarkan kebijakan tentang pelayanan publik dan evaluasi kebijakan *e-government* dengan metodologi penelitian kualitatif. Hal ini dilakukan dengan cara membandingkan amanat Inpres No. 3 tahun 2003 tentang pengembangan pelaksanaan *e-government*, dengan konten pelayanan publik pada situs web bantenprov.go.id. Hasil yang ditemukan dari penelitian ini adalah adanya pengelolaan sistem informasi yang belum terintegrasi dengan unit kerja lainnya, selain itu masih adanya sistem layanan informasi yang dibutuhkan masyarakat tetapi masih belum tersedia didalam sistem tersebut. Untuk meningkatkan pelaksanaan *e-government* tersebut perlu diberikan rekomendasi yang mendukung upaya peningkatan dalam pelayanan *e-government* tersebut melalui penyediaan regulasi atau kebijakan pengelolaan *e-government*, penyempurnaan pengelolaan perangkat lunak (*software*), perangkat keras (*hardware*), sumber daya manusia (*brainware*).

Kata kunci : *e-government*, pelayanan publik, Provinsi Banten

ABSTRACT

To establish communication between the government and the public about the available services, e-government needs to be implemented. There is still, however, imbalance between the information expected by the society and the information presented by the government, especially information through electronic media. This study seeks to analyse the implementation of e-government in the Banten Province based on policies about public services and the evaluation of e-government policies in the province. This research employs a qualitative method, and data is collected by comparing the mandate of Presidential Decree number 3 of 2003 about national strategy and policy for the development of e-government, and the content of public services available on the bantenprov.go.id website. The study found that the information management system is not yet integrated with other work units, in addition to the lack of information needed

by the community about public services. The study further recommended the provision of regulations and policy management of e-government, alongside with improving the management of software, hardware, and brain ware (Human Resources) to enhance the implementation of e-government in Banten Province.

Keywords: e-government, province of Banten, public services.

PENDAHULUAN

E-Government (electronic govern-ment) adalah suatu pemanfaatan teknologi informasi baik internet maupun non-internet, untuk menyediakan pelayanan yang lebih nyaman dan efisien terhadap warga dan organisasi atas informasi dan pelayanan pemerintah (Priyatno, 2009). Implementasi e-government untuk meningkatkan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat merupakan kebutuhan yang sangat mendesak sebagaimana tertuang dalam Undang-undang no. 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik. Untuk menjawab tuntutan tersebut pemerintah Provinsi Banten telah membuat website bantenprov.go.id, selain itu pemerintah Provinsi Banten juga memayuni tentang keterbukaan informasi ini melalui peraturan Gubernur Banten no. 16 tahun 2011 tentang pedoman pelayanan informasi publik dan dokumentasi di lingkungan Provinsi Banten. Peraturan Gubernur tersebut dimaksudkan sebagai upaya peningkatan layanan informasi kepada masyarakat.

Kemajuan teknologi informasi sekarang ini secara perlahan mengubah pola interaksi dan komunikasi yang modern baik antar masyarakat maupun pemerintah dengan masyarakat, hal ini menjadi tugas aparatur pemerintah untuk bisa menyesuaikan perkembangan zaman melalui penyediaan informasi dan pola komunikasi yang lebih baik, efektif dan efisien. Namun didalam perjalanannya, *e-government* pada Pemerintah Provinsi Banten masih memiliki banyak kekurangan terutama konten yang berhubungan dengan informasi layanan publik, sebagai contoh kekurangan yang ada di dalam website bantenprov.go.id adalah belum adanya informasi menyangkut data perencanaan mulai dari perencanaan jangka pendek sampai dengan jangka panjang pada tahun berjalan, belum adanya informasi keuangan terutama pelaksanaan anggaran tahun berjalan, belum lengkapnya konten yang menyediakan informasi layanan masyarakat bidang kesehatan misalnya pendaftaran pasien di RSUD Banten, bidang pendapatan daerah misalnya pembayaran

pajak kendaraan bermotor dan beberapa layanan lainnya yang berbasis online. Dalam implementasi *e-government* untuk pelayanan kepada masyarakat, kendala yang sering dihadapi tidak hanya menyangkut ketersediaan perangkat keras, perangkat lunak atau biaya operasional, regulasi atau kebijakan operasional layanan informasi publik online-nya saja tetapi yang tidak kalah pentingnya adalah menyangkut komitmen bersama dalam persoalan manajerial (Dwiyanto, 2006). Salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu program adalah komitmen pimpinan serta kompetensi Sumber daya manusia yang mengelolanya (Faizah dkk, 2009). Penelitian ini sudah beberapa kali dilakukan oleh peneliti diantaranya : analisis pengembangan *e-government* di Kota Semarang (Alifian Adi Prasetyo dkk, 2009, hal 10), framework strategi implementasi *e-government* (Suhono Harso Supangkat, 2006 hal 37), *E-government* : studi pendahuluan di kabupaten Sragen (Ikhsan Darmawan, 2011, hal 74) dari ketiga tulisan diatas lingkupnya sudah baik dalam membahas strategi pengembangan *e-government* namun demikian secara khusus tidak membahas pelaksanaan *e-governmnet* berdasarkan kebutuhan sumber daya teknologi informasinya maupun regulasinya. Pada tulisan lain : tantangan dan hambatan

dalam implementasi *e-government* di Indonesia (Edwi Arief Sosiawan, 2008, hal 108) pada tulisan ini sudah membahas berkaitan dengan Sumber Daya Manusia (SDM), infrastruktur, dan regulasinya tetapi belum membahas secara detail hal-hal apa saja harus di evaluasi terkait ketiga faktor tersebut. Maka tulisan ini mengisi kekosongan tersebut dengan membahas faktor apa saja yang harus menjadi fokus perhatian baik dari aspek sumber daya teknologi informasi, Sumber Daya Manusia (SDM), maupun regulasi pelaksanaan *e-government* tersebut yang sesuai dengan aturan pengembangan *e-government*.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pelaksanaan *e-government* di Provinsi Banten baik dari sisi sumber daya teknologi informasi dan regulasi yang menjadi dasar pelaksanaan *e-government* di Provinsi Banten .

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif melalui wawancara dengan informan sesuai tugas pokoknya dalam mengelola informasi publik melalui wawancara dan pengamatan langsung dengan cara mengidentifikasi, menilai dan menganalisis implementasi *e-government* dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan

publik melalui situs bantenprov.go.id yang didasarkan pada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PEMBAHASAN

E-government untuk pelayanan publik bertujuan untuk memberikan pelayanan publik secara penuh kepada masyarakat dalam bentuk penyampaian informasi meliputi penyampaian informasi program kerja, visi misi, pelayanan publik, hingga hubungan ke setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) termasuk pada pihak eksternal (mustafid dkk, 2014). Pelayanan publik yang berkualitas merupakan amanat dari UU RI Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang didalamnya mengatur prinsip-prinsip pemerintahan yang baik agar fungsi-fungsi pemerintahan dalam melaksanakan pelayanan publik dapat berjalan efektif.

Pelayanan publik berbasis *e-government* dapat mempermudah masyarakat untuk mengakses berbagai layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan (Junaidi, 2011). Kelengkapan dan keterbukaan informasi pada *e-government* yang dapat diakses akan mendorong terciptanya *good governance* dalam

pemerintahan melalui peningkatan transparansi dan akuntabilitas pada lembaga-lembaga layanan publik. *E-government* juga diharapkan dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi birokrasi, sehingga dapat meningkatkan kreatifitas dan inovasi, baik dari pihak penyelenggara pelayanan publik ataupun bagi masyarakat. Berdasarkan Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, pemerintah harus mampu memenuhi dua modalitas tuntutan masyarakat yang berbeda namun berkaitan erat, yaitu :

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

Dalam memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, maka pemerintah daerah dituntut secara otonom harus dapat melaksanakan proses transformasi dari penyajian informasi dan

komunikasi yang konvensional menuju penyajian informasi dan komunikasi secara elektronik hal ini sesuai definisi dari Bank Dunia, *e-government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah, yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan. Sesuai dengan Inpres Nomor 3 Tahun 2003, pengembangan *e-government* diarahkan untuk mencapai empat tujuan, yaitu ;

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tanpa dibatasi oleh sekat waktu dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dia-

log bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.

4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Beberapa faktor utama pada setiap dimensi yang menjadi kelemahan dalam implementasi *e-government* untuk pelayanan publik. Faktor utama tersebut menjadi perhatian dalam melakukan perbaikan atau penyempurnaan implementasi *e-government* yang bertujuan untuk peningkatan kinerja pelayanan publik diantaranya adalah sebagai berikut :

Kebijakan

Koordinasi kegiatan dan anggaran dalam pengembangan dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) setiap OPD sangat berperan untuk melakukan perencanaan dan evaluasi atas efektifitas dan efisiensi anggaran TIK sebagaimana tujuan diselenggarakannya *e-government*. *Standard Operating Procedure* (SOP) pengadaan, perencanaan, pemanfaatan dan pengendalian hal yang dimaksud diatas tentunya harus didukung

regulasi di tingkat daerah harus disediakan sebagai dasar pelaksanaannya. Penggunaan SOP pengadaan, perencanaan, pemanfaatan dan pengendalian terkait dengan pengembangan dan pengelolaan *e-government* akan mendorong keberhasilan dalam penyelenggaraan pengadaan dan pemanfaatan TIK agar setiap OPD dapat menyesuaikan dengan standar anggaran dan operasional yang telah ditentukan.

Kelembagaan

- a) Organisasi fungsional. Organisasi ini hendaknya dipimpin langsung oleh kepala daerah dengan fungsi yang menentukan kebijakan dan anggaran pengembangan dan pemanfaatan TIK. Belum adanya organisasi fungsional seperti Dewan TIK daerah sebagaimana pengarah dari Kementrian Komunikasi dan Informasi pada Peraturan Menteri Kominfo Nomor 41 Tahun 2007 (tentang Panduan Umum Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional) beresiko banyak usulan kebijakan dari pejabat Eselon 3 tidak bisa menjangkau ke seluruh SKPD yang sebagian besar berada di Eselon II.
- b) Lembaga khusus yang menangani teknologi informasi seharusnya

memiliki sebuah lembaga khusus yang menangani TIK untuk pengelolaan *e-government*. Sehingga kewenangan pengelolaan TIK menjadi jelas, apakah pada Bagian Kominfo, Bagian PDE ataupun Bagian Humas. Keberadaan lembaga ini akan memberikan kontrol atas pengembangan dan pemanfaatan TIK, serta kontrol anggaran secara terintegrasi agar dapat dilaksanakan dengan baik, dan mampu menyediakan *e-government* yang efektif dan efisien

- c) Tenaga teknis dalam bidang TIK. Adanya tenaga teknis programmer, analis sistem dan teknisi jaringan yang cukup disertai dengan pelatihan berjenjang dapat meminimalkan kurang optimalnya layanan infrastruktur.

Implementasi *e-government* memerlukan sistem terintegrasi, sehingga data dapat diolah dalam sistem yang terintegrasi antara Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang satu dengan OPD yang lain. Resiko yang muncul atas kondisi data dengan sistem yang terintegrasi antara lain dapat menyebabkan kesulitan dalam pencarian data, kesulitan dalam pelaporan data, resiko dalam keamanan data, serta resiko dalam integritas data.

Pengelolaan *bandwidth*. Pengelolaan *bandwidth* dilakukan secara terintegrasi, sehingga *bandwidth* yang tersedia dapat secara optimal yang dapat digunakan oleh setiap OPD sesuai dengan kebutuhan. Pengelolaan *bandwidth* secara tidak terintegrasi pada OPD beresiko pada penggunaan sumber daya TI dan kegiatan pemanfaatan TIK tidak bisa terkontrol dengan baik. Perangkat akses, server dan *storage*. Perlu dibangun adanya *data center* yang sesuai dengan standar, sehingga kebutuhan perangkat akses, server dan *storage* dapat dikelola oleh OPD tertentu, misalnya pada Kominfo, PDE maupun Humas. Pengelolaan *data center* secara mandiri akan mereduksi kerawanan keamanan informasi.

Evaluasi Implementasi E-Government Provinsi Banten

Provinsi Banten merupakan provinsi pemekaran dari Provinsi Jawa Barat yang secara legal berdiri sejak tahun 2000. *E-government* di Pemerintah Provinsi Banten telah dioperasionalkan dengan situs www.bantenprov.go.id menggunakan sistem jaringan yang belum efektif terkoneksi antar OPD untuk melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik. Pengembangan sistem *e-government* telah dilakukan melalui kegiatan

sosialisasi dan penyeragaman konten website tipe OPD oleh dinas kominfo, namun sebagai gambaran awal bahwa pelaksanaan *e-government* di Provinsi Banten belum menggambarkan sebagai layanan publik sebagaimana terkandung dalam amanat Inpres Nomor 3 Tahun 2003. Pada kenyataannya memang sulit mengubah kebiasaan kerja manual ke sistem yang berbasis elektronik sesuai dengan tujuan dan fungsi *e-government*, transformasi proses kerja dari sistem secara manual seharusnya terjadi perubahan yang disesuaikan untuk memungkinkan berjalannya sistem elektronik secara efektif dan optimal. Hal-hal yang ditemukan pada proses implementasi *e-government* di Provinsi Banten adalah sebagai berikut :

Aspek Kebijakan

Pada aspek kebijakan, di Provinsi Banten belum ada regulasi yang secara operasional mengatur informasi yang dikecualikan, pengelolaan sistem informasi apa saja yang harus disediakan sesuai tugas, pokok dan fungsi setiap OPD dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta pelaksanaan fungsi pengawasan yang berkaitan pemberian *reward* dan *punishment* dalam proses pelaksanaan *e-government* dipemerintah Provinsi Banten.

Aspek Aplikasi :

Berdasarkan hasil yang ditemukan hal-hal yang berkaitan dengan pengelolaan aspek aplikasi diantaranya sebagai berikut :

1. Secara umum isi konten website bantenprov.go.id menggambarkan komunikasi satu arah antara pemerintah dengan masyarakat.
2. Kurangnya informasi berkaitan dengan perencanaan program dan kegiatan pada lingkup Pemerintah Provinsi Banten yang meliputi rencana jangka pendek, menengah, dan jangka panjang.
3. Belum ada keseragaman konten pada isi website tiap OPD sehingga pencarian informasi tertentu sulit ditemukan misalnya pada konten yang harus di sediakan oleh setiap OPD.
4. Kurangnya informasi rincian belanja berdasarkan program-program yang ditangani Provinsi Banten terutama pada tahun berjalan.
5. Belum terintegrasinya informasi layanan publik antar OPD di lingkup Pemerintah Provinsi Banten yang disampaikan melalui situs web bantenprov.go.id sebagai media untuk mempublikasikan semua layanan yang ada di tiap OPD provinsi Banten.

6. Belum ada koneksi layanan dengan lembaga penyelenggaran negara lainnya yang menyediakan fasilitas layanan publik misalnya di wilayah kewenangan provinsi Banten terdapat beberapa kantor imigrasi yang tersebar di kab/kota tetapi pada konten layanan masyarakat di website bantenprov.go.id tidak memfasilitasi layanan yang dilakukan kantor imigrasi misalnya menu pendaftaran paspor online dsb.

Dari gambaran diatas menunjukan bahwa masih perlu perhatian dalam pengelolaan aplikasi serta upaya pengembangan untuk mentigerasikan aplikasi yang satu dengan yang lainnya, baik aplikasi layanan publik yang ada pada lingkup kewenangan Provinsi Banten maupun aplikasi yang disediakan oleh instansi vertikal yang memberikan pelayanan di wilayah Provinsi Banten. sehingga memudahkan masyarakat untuk mengaksesnya.

Aspek Sumber Daya Manusia (SDM) / Brainware

Berdasarkan hasil wawancara ditemukan hal-hal yang berkaitan dengan pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM)

diantaranya sebagai berikut :

1. Belum efektifnya pembinaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertanggung jawab pada pengelolaan bidang teknologi informasi sebagai contoh masih terjadi perpindahan pegawai sehingga proses pengelolaan bidang teknologi informasi terganggu.
2. Sudah ada pertemuan berkala antara pengelola sistem informasi utama (misalnya kominfo) dengan pengelola sistem informasi pembantu (tiap OPD) tetapi belum membahas bagaimana upaya perbaikan konten layanan masyarakat.
3. Komitmen pimpinan dalam menjalankan konsep dan aturan pelaksanaan e-government di setiap OPD Provinsi Banten yang diatur oleh kebijakan yang berlaku dan wajib dilakukan oleh setiap perangkat daerah.
4. Masih terjadi *double job* (pekerjaan ganda) pegawai yang melaksanakan pengelolaan website dengan tugas-tugas administrasi lainnya sehingga proses pengelolaan tidak berjalan sebagaimana mestinya.

Dari situasi diatas menggambarkan ketidak-konsistenan pola pengelolaan serta

komitmen sumber daya manusia dalam pelaksanaan aturan yang mendukung pelaksanaan e-government yang ideal.

Aspek Perangkat Keras (Hardware)

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dilapangan ditemukan hal-hal sebagai berikut :

1. Belum adanya keseragaman spesifikasi perangkat keras yang digunakan dalam menunjang pelaksanaan *e-government* terutama spesifikasi server dan perangkat inti lainnya yang harus di sediakan. Misalnya spesifikasi komputer server.
2. Alokasi bandwidht di tiap OPD sebagai penunjang pelaksanaan *e-government* sering digunakan tidak sesuai dengan peruntukannya sehingga mengganggu proses pengelolaan sistem tersebut.

Dari temuan di atas menggambarkan bahwa harus ada aturan yang mengatur tentang spesifikasi perangkat keras (hardware) sehingga kecepatan akses bisa membantu dalam implementasi e-government di Provinsi Banten.

Pengembangan E-Government untuk Pelayanan Publik

Implementasi *e-government* untuk

pelayanan publik berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 memerlukan beberapa strategi, antara lain membangun *e-government* secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan sasaran yang terukur, sehingga mudah difahami dan diikuti oleh semua pihak. Berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2009, pengembangan dan implementasi *e-government* dapat dilaksanakan melalui 4 tahapan (Sosiawan, 2008) yaitu :

Tahap 1 Merupakan tahap persiapan meliputi pembuatan situs informasi di setiap lembaga, penyiapan sumber daya manusia (SDM), penyiapan sarana akses misalnya jaringan internet.

Tahap 2 Merupakan tahap pematangan, meliputi pembuatan situs informasi publik interaktif, dan pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain.

Tahap 3 Merupakan tahap pematangan, meliputi pembuatan situs transaksi pelayanan publik, dan pembuatan interoperabilitas.

Tahap 4 Merupakan tahapan pemanfaatan, meliputi pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G (*Government to Government*), G2B (*Government to Business*) dan

G2C (*Government to Citizen*) yang terintegrasi. Sebagai obyek layanan, G2G berorientasi layanan ke intra kelembagaan pemerintah daerah, G2B berorientasi layanan dikhususkan untuk kalangan bisnis dan dunia usaha, sedangkan G2C berorientasi layanan ditujukan untuk masyarakat umum

Implementasi *e-government*

Pemerintah Provinsi Banten masih banyak yang harus di benahi jika mengacu pada amanat Inpres no. 3 tahun 2003. Sebagai salah satu yang menjadi parameter adalah sebagai mana telah digambarkan pada hasil temuan yang sudah tersaji pada pembahasan diatas. Oleh karena itu upaya perbaikan sistem informasi melalui website bantenprov.go.id harus lebih diutamakan pada penyajian konten-konten yang berkaitan dengan layanan unit kerja pemerintah Provinsi Banten yang di tampilkan pada website tersebut dan dapat diakses secara elektronik oleh pengguna/masyarakat. Hal tersebut bisa terealisasi jika aplikasi-aplikasi tersebut saling terhubung atau terintegrasi dengan semua unit di SKPD, maka akan menjadi sangat *powerfull* dalam pelaksanaan kegiatan administratif maupun layanan publik berbasis *e-government* selain

itu harus ada dukungan regulasi berupa peraturan gubernur yang membahas secara operasional terkait pengelolaan dan pelaksanaan *e-government* dipemerintah Provinsi Banten.

Dalam mengatasi adanya kelemahan dalam pengelolaan *e-government* untuk pelayanan publik, diperlukan adanya sistem informasi terintegrasi atau *Enterprise Integration (EI)*, sebagai konsep untuk membuat setiap aplikasi yang bekerja pada berbagai *platform* berbeda dapat bekerja sama, dan berhubungan guna menghasilkan suatu kesatuan fungsionalitas, sehingga memungkinkan untuk saling berbagi informasi di dalam lembaga/ unit maupun diluar lembaga/ unit. Sistem ini juga melibatkan berbagai pihak di dalam dalam pelaksanaannya, dengan mengakomodir hubungan antara G2G (Pemerintah dengan pemerintah), G2B (pemerintah dengan pelaku bisnis), G2N (pemerintah dengan masyarakat).

Untuk mengintegrasikan sistem informasi yang ada di Pemerintah Provinsi Banten dapat menggunakan pendekatan yang dipandang sebagai integrasi lapisan (*layer*) yang proses integrasinya dapat dilakukan sesuai arsitektur berikut (Juric, dkk, 2007).

1. Integrasi data. Integrasi ini

memusatkan adanya perpindahan data pada antar aplikasi dengan tujuan membagi data yang sama kepada beberapa aplikasi yang berbeda. Integrasi pada level ini merupakan titik awal dari proses integrasi. Dari sudut pandang teknis, integrasi data relatif sederhana dan tidak memerlukan adanya perubahan aplikasi. Masalah yang muncul adalah adanya kompleksitas dan jumlah basis data.

2. Integrasi aplikasi. Integrasi pada level aplikasi menitikberatkan integrasi antara aplikasi yang ada di website utama (bantenprov.go.id) dengan aplikasi-aplikasi teknis yang ada di unit kerja masing-masing (OPD).
3. Integrasi presentasi. Integrasi presentasi menghasilkan sistem terintegrasi yang menyediakan lapisan presentasi yang menyatu dimana pengguna akan dapat mengakses fungsionalitas dari sistem terintegrasi.
4. Integrasi B2B. Saat ini integrasi aplikasi dalam Pemerintah Povinsi Banten memerlukan banyak faktor sesuai dengan kebutuhan. Terdapat kebutuhan yang memungkinkan integrasi antar instansi yang sering diacu sebagai *Business to Business*

(B2B) dimana syarat yang harus dipenuhi untuk B2B yang efisien adalah sebuah sistem informasi enterprise yang terintegrasi pada level proses bisnis.

5. Integrasi sistem pelaporan. Integrasi sistem pelaporan merupakan bagian yang sangat penting dalam proses integrasi. Sistem pelaporan ada pada setiap SKPD atau unit pelayanan, misalnya sistem pelaporan bidang kesehatan atau pendidikan yang mencakup data di Kabupaten/Kota.

KESIMPULAN

Implementasi *e-government* untuk pelayanan publik di Pemerintah Provinsi Banten menggunakan situs bantenprov.go.id masih banyak hal yang harus diperbaharui sesuai amanat Inpres no.3 tahun 2003. Salah satu adalah masih banyak aplikasi dan sistem informasi belum tersedia sebagai bentuk layanan yang baik kepada pengguna/masyarakat hal ini demi menunjang kinerja pelayanan kepada masyarakat melalui situs bantenprov.go.id. karena dalam pelaksanaan *e-government* sekarang ini masih belum adanya integrasi data dan sistem informasi yang ditampilkan melalui website baantenprov.go.id dengan website yang ada di unit kerja lingkup pemerintah Provinsi

Banten, selain itu konsep penyajian informasi belum bisa dirasakan secara luas oleh masyarakat karena masih banyak konten yang tidak tersedia berkaitan layanan apa saja yang bisa diberikan oleh pemerintah Provinsi Banten melalui unit kerjanya. Oleh karena itu dalam pelaksanaannya perlu dukungan regulasi tentang pengelolaan dan pelaksanaan *e-government*, penyempurnaan aplikasi, penyeragaman perangkat keras baik yang menyangkut besaran bandwidth yang khusus digunakan untuk mendukung pelaksanaan *e-government* maupun spesifikasi hardware lainnya misalnya spesifikasi komputer, peningkatan pengelolaan sumber daya manusia (SDM) sehingga penanggung jawab pengelolaan dalam pelaksanaan *e-government* di setiap OPD bisa berjalan maksimal misalnya pegawai yang bertanggung jawab di bidang pengelolaan *e-government* tidak mudah dipindahtugaskan tanpa memenuhi persyaratan-persyaratan yang sudah ditentukan.

Untuk memandu dan memudahkan dalam pelaksanaan *e-government* maka dapat diidentifikasi tahapan-tahapan pengembangan pelaksanaannya sehingga tidak ada tahapan yang terlewat dan pada akhirnya pelaksanaan *e-government* bisa berjalan secara efektif dan efisien. Selain itu

harus ada upaya untuk mengintegrasikan antar komponen yang dibutuhkan baik menyangkut integrasi data, aplikasi, bahkan komunikasi sistem informasi dengan pihak entitas eksternalnya misalnya G2G (*Government to Government*), G2B (*Government to Business*) dan G2C (*Government to Citizen*).

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. 2006. *Mewujudkan Good Governance :Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Harso Supangkat Suhono. 2006. *framework strategi implementasi e-government*. Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi untuk Indonesia
- Arief Sosiawan Edwi. 2008. *Tantangan dan Hambatan dalam Implementasi E-Government di Indonesia*
- Faizah, N. & Sensuse D. I. 2009. *Faktor-Faktor Sukses Implementasi E-Government di Empat Kabupaten di Indonesia*. Digital Information & System Conference.
- Darmawan Ikhsan. 2011. *E-Government : Studi Pendahuluan di Kabupaten Sragen*. Proceeding Simposium Nasional Otonomi Daerah Untirta
- Fitriansyah, A., H. Budiarto, dan J. Santoso. 2013. *Metode Peningkatan E-Government Indonesia (PEGI) Untuk Audit Tata Kelola Teknologi Informasi*. Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia. 2-4 Desember.
- Junaidi. 2011. Dukungan *E-Government* dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah : Kasus *Best Practices* dari Sejumlah Daerah di Indonesia. *Proceeding Simposium Nasional Otonomi Daerah*. Lab-ANE FISIP Untirta.
- Raharjo, B. 2001. *Membangun E-Government*. Bandung : ITB.
- Sosiawan, E. A. 2008. *Evaluasi Implementasi E-Government pada Situs Web Pemerintah Daerah di Indonesia : Perspektif Content dan Manajemen*. <http://edw.dosen.upnyk.ac.id>.
- Utomo, S. D. 2008. Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis dan Birokrasi*. 15 (3).

