

Strategi Optimalisasi *E-Government* Untuk Mewujudkan *Good Governance* Di Kota Kediri

Nauru Rispati, Eka Askafi

email: naururispati7@gmail.com

Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Islam Kediri

Abstract

The development of technology progress can change the human perspective in society, to balance that, the term electronic-based government appears or in other words name (e-government). The governments who are aware the benefits of implementing e-government can support the realization of good governance. The purpose of this research is to find out the implementation of e-government in Ngronggo Village, Kecamatan Kota, Kota Kediri and to find out e-government optimization strategies to realize good governance in Ngronggo Village, Kecamatan Kota, Kota Kediri. This research was qualitative research which in a case study. The data collection methods used were interviews and focus group discussions (FGD). The data analysis methods used were reduction, data presentation and conclusion. The results of this research showed that implementation of e-government has been carried out in step by step until now. In the application of e-government, there were supporting factors liked the leadership authority who had a great influence in provide services as well and the other factors was technology expertise and technology infrastructure, and the resistor factors liked resources that were less able to used technology. Good governance in the City of Kediri is now starting to show the results, but there are still some of obstacles that must be evaluated and updated on an ongoing basis.

Keywords: E-Government Optimization Strategies and Good Governance

Latar Belakang Teoritis

Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk kemajuan daerah setempat dan mewujudkan kesejahteraan rakyatnya. Perkembangan zaman yang semakin modern ditandai dengan kemajuan teknologi secara cepat dan pesat sehingga menuntut pemerintah untuk mengikuti perkembangan zaman dengan lebih baik lagi. Berkembangnya kemajuan teknologi dapat merubah cara pandang manusia dalam bermasyarakat, hal ini menjadikan media elektronik tidak dapat terpisahkan dari kehidupan manusia. Untuk mengimbangi hal tersebut, muncul istilah pemerintahan berbasis elektronik atau dengan kata lain (*E-Government*).

Indonesia telah menyelenggarakan *E-Government* sebelum adanya Impres No. 3 Tahun 2003, seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan jaringan telepon. Pemerintah sadar akan manfaat penyelenggaraan *E-Government* yang mendukung penyelenggaraan *Good Governance*. Penyelenggaraan ini membuka perspektif baru dalam hal keterbukaan dan daya tanggap masyarakat serta tanggung jawab pemerintah. Di Indonesia, inisiatif menerapkan *E-Government* telah diperkenalkan sejak tahun 2001 melalui Intruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 mengenai Telematika (Telekomunikasi, Media, dan Informatika).

Rianto dkk (2012:36) menyimpulkan bahwa “*E-Government* merupakan bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan menggunakan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi”. Aplikasi *E-Government* memberikan peluang meningkatkan dan mengoptimalkan

hubungan antar instansi pemerintah, hubungan antara pemerintah dengan dunia usaha dan masyarakat. Mekanisme hubungan itu melalui pemanfaatan teknologi informasi yang merupakan kolaborasi atau penggabungan antara komputer dan sistem jaringan komunikasi. Menurut *The World Bank Group*: Falih Suaedi, Bintoro Wardianto (2010:54), *E-Government* ialah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik.

Dalam pelaksanaan pemerintahan berbasis teknologi informasi dan komunikasi atau *E-Government* tentunya terdapat regulasi yang mengatur ketertiban pelaksanaannya. Peraturan yang mendasari penerapan *E-Government* di Indonesia sebagai berikut:

UUD 1945 Pasal 28F

Tujuan mendasar pengembangan *E-Government* adalah untuk meningkatkan hubungan pemerintah dan masyarakat

melalui informasi tentang proses pemerintahan, dan adanya interaksi timbal balik antara masyarakat dan pemerintah. Hal ini didasari oleh UUD 1945 Pasal 28F yang berbunyi: “Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia.”

Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 adalah pintu gerbang perkembangan *E-government* di Indonesia. Dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, *E-Government* ditujukan untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik dalam mengembangkan sistem pelayanan publik yang transparan. Inpres No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, mengamanatkan setiap Gubernur dan Bupati/Walikota untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya masing-masing guna terlaksananya pengembangan *E-Government* secara nasional.

Dengan menerapkan sistem *E-Government*, masyarakat dapat memantau kegiatan yang direncanakan dan dilakukan oleh pemerintah, serta dapat meningkatkan kinerja pemerintah secara signifikan. Dengan *E-Government* sendiri, dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja pemerintah, arus informasi yang cepat, dan tersedianya media yang menampung seluruh aspirasi masyarakat.

Hal ini sejalan dengan Instruksi Presiden No. 3 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, yang menyatakan bahwa penggunaan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Kemudian, Peraturan Pemerintah No. 56 Tahun 2005 tentang Sistem Keuangan Daerah menyatakan bahwa pelaksanaan proses pembangunan harus diupayakan sesuai dengan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

Istilah “*good governance*” mulai muncul di Indonesia sejak tahun 1990-an dan semakin mengemuka pada tahun 1996 seiring dengan interaksi pemerintah dengan negara-negara luar yang semakin menyoroti kondisi obyektif perkembangan ekonomi dan politik di Indonesia. *Governance* merupakan tata pemerintahan, sedangkan *good governance* adalah tata pemerintahan yang baik. Ada tiga komponen yang terlibat dalam *governance*, yaitu pemerintah, dunia usaha dan masyarakat. Hubungan ketiganya harus dalam posisi sejajar dan saling kontrol untuk menghindari penguasaan atau eksploitasi oleh salah satu komponen terhadap komponen lainnya. Bila salah satu komponen lebih tinggi dari komponen yang lain, maka akan terjadi dominasi kekuasaan atas dua komponen lainnya.

Pemprov Jawa Timur telah menerapkan aplikasi *E-Government* dari IBM untuk membantu meningkatkan efisiensi operasional kinerja pemerintah sejak 2006. Dalam pengembangannya, kini Jawa Timur terus mengalami kemajuan pesat. Bahkan, kini telah menempati peringkat kedua nasional dalam penerapan *E-Government*. Dalam penilaian tahun 2012, Jawa Timur menargetkan menjadi yang terbaik nasional. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur, Drs H Sudjono MM, Rabu (18/4) mengatakan bahwa proses penilaian *E-Government* kini belum dimulai. Namun, surat edaran dari Menteri Kominfo telah dikirim ke Pemprov Jatim. Artinya, kini Jatim masih ada waktu untuk melakukan pembenahan dan perbaikan penerapan *E-Government* agar hasil penilaian lebih optimal. Adapun kriteria penilaian program yang digagas Kementerian Komunikasi dan Informatika tersebut ada lima item, yakni penilaian kebijakan, kelembagaan, infrastruktur, aplikasi, dan perencanaan.

Kota Kediri merupakan salah satu kota di Jawa Timur yang melakukan program *E-Government* sesuai dengan visi dan misi Kota Kediri yang selaras dengan program pemerintah untuk percepatan birokrasi dan transparansi di bidang pelayanan. Program *E-Government* untuk pelayanan publik, dimana masyarakat dapat secara langsung mengakses layanan yang dengan sesuai kebutuhan masyarakat tanpa harus ke kantor. Dengan *E-Government* masyarakat dapat dengan mudah

mengetahui apa saja layanan yang ada di Kota Kediri dan informasi yang ada di Kota Kediri dengan persyaratan tertentu, sehingga masyarakat sangat terbantu.

Namun selama ini *E-Government* yang diterapkan oleh pemerintah Kota Kediri belum terlalu disosialisasikan kepada masyarakat, sehingga banyak masyarakat yang tidak mengetahui program pelayanan pemerintah ini. Akan tetapi, Kelurahan Ngronggo merupakan salah satu kelurahan yang ada di Kota Kediri tepatnya di kecamatan Kota, Kota Kediri, dengan adanya *E-Government* apakah pemerintah di Kelurahan Ngronggo bisa memberikan perubahan dalam pelayanan publik dan memudahkan pekerjaan dalam administrasi pemerintahan serta apakah pemerintah di Kelurahan Ngronggo bisa menjalankan sistem pemerintahan yang menggunakan Teknologi informatika sehingga bisa mewujudkan *Good Governance* di kelurahan Ngronggo.

Untuk itu, diperlukan tata kelola pemerintah untuk memenuhi perubahan yang terjadi di era transisi global. Pemerintah juga harus menetapkan peraturan yang berlaku untuk menjauhkan dari hal-hal yang dapat merugikan masyarakat. Selain itu, masyarakat dan pemerintah harus saling beradaptasi agar terjadi sebuah hubungan yang mengarah pada perdamaian yang produktif dan saling menghormati. Oleh karena itu, diperlukan perubahan implementasi baru dalam mewujudkan pemerintah yang baik atau dapat menyesuaikan arus perkembangan zaman. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis hendak melakukan penelitian yang berjudul: “**Strategi Optimalisasi *E-Government* Untuk Mewujudkan *Good Governance* Di Kota Kediri**”

Fokus Penelitian

Dari latar belakang yang telah penulis sampaikan beberapa fokus penelitian yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses penerapan *E-Government* di Kelurahan Ngronggo Kecamatan Kota Kota Kediri?
2. Bagaimana strategi optimalisasi *E-Government* untuk mewujudkan *Good Governance* di Kelurahan Ngronggo Kecamatan Kota Kota Kediri?

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui Penerapan *E-Government* di Kelurahan Ngronggo Kecamatan Kota Kota Kediri.
2. Mengetahui Strategi optimalisasi *E-Government* untuk mewujudkan *Good Governance* di Kelurahan Ngronggo Kecamatan Kota Kota Kediri.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat studi kasus. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme. Menurut Creswell (2014:32), “paradigma konstruktivisme sosial individu-individu berusaha memaknai makna-makna yang beragam. Penelitian ini memiliki tujuan untuk memahami kejadian atau peristiwa sosial yang merupakan karakteristik dari paradigma konstruktivisme”. Objek penelitian di laksanakan di Kelurahan Ngronggo berada di Kecamatan Kota, Kota Kediri. Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah ASN di Kelurahan Ngronggo. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa wawancara dan *focus group discussion* (FGD). Metode analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Penyajian Data

Hasil wawancara

Berdasarkan hasil wawancara dengan 2 orang ASN Kelurahan Ngronggo, bahwa Kota Kediri telah menerapkan Inpres No.3 tahun 2003 tentang penyelenggaraan tata kelola pemerintahan secara elektronik secara bertahap yang bertujuan untuk transparan, akuntabel, lebih efisien dan cepat atas kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah Kota Kediri. Penerapan *e-government* perlu adanya untuk menunjang efisiensi dan efektifitas pelayanan publik selain itu karena perkembangan zaman sudah melaju pesat yang memungkinkan atau dituntut lebih cepat dalam pelayanan pemerintahan.

Dalam penerapan *e-government* di Kota Kediri khususnya di Kelurahan Ngronggo tidak lepas dari kendala yang dialami, seperti sumber daya manusia yang belum banyak paham mengenai teknologi (perlu adanya bimtek), jaringan yang tidak stabil, dan sistem

atau aplikasi itu sendiri terkadang susah dalam pengaplikasiannya. Mengatasi kendala tersebut pemerintah Kelurahan Ngronggo melakukan berbagai upaya dengan penguatan jaringan server internet/database, pengembangan aplikasi yang berkualitas, melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat.

Terdapat kelebihan dan kekurangan dalam penerapan *e-government* di Kota Kediri khususnya Kelurahan Ngronggo, yaitu tidak dipungkiri bahwa masyarakat masih ada yang belum mengenal atau memanfaatkan teknologi dan aplikasi pemerintah Kota Kediri, dengan begitu upaya yang dilakukan adalah sosialisasi secara bertahap dengan memberikan penjelasan melalui media sosial atau saat masyarakat mengurus data/dokumen di instansi/kantor. Namun dengan adanya *e-government* juga sangat membantu, memudahkan serta mempercepat dalam pelayanan publik dan memberikan informasi kebijakan program-program Kota Kediri.

Pengoptimalisasi *e-government* di Kelurahan Ngronggo Kota Kediri menurut narasumber wawancara sangat diperlukan meskipun dalam penerapan sudah dapat dikatakan baik, namun tetap perlu adanya optimalisasi terutama untuk pengembangan aplikasi yang bertanggung jawab dan berkelanjutan (*upgrade system*) serta bimbingan teknologi untuk pegawai/staf yang terlibat langsung dengan pelayanan publik. Strategi penerapan yang dapat dilakukan untuk mengoptimalisasi *e-government* guna mewujudkan *good governance* di Kota Kediri yaitu dengan melakukan pengoptimalisasi sumber daya manusia dan membangun sistem di semua kebijakan atau program, dilakukan sinkronisasikan dengan keadaan masyarakat Kota Kediri dan program-program Nasional.

Hasil Focus Group Discussion

Berdasarkan hasil FGD (*Focus Group Discussion*) dapat disimpulkan bahwa:

1. Penerapan *e-government* sebagai bentuk inovasi dalam strategi komunikasi tentunya akan bermanfaat dalam menunjang peran dan fungsi pemerintahan. Dengan penerapan *e-government* diharapkan terdapat adanya peningkatan secara efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih mudah bagi masyarakat untuk

mendapatkan pelayanan dari pemerintah.

2. Sistem informasi *e-government* yang telah dibuat oleh Kota Kediri sudah sesuai dengan kebutuhan yang ada. Pemerintah Kota Kediri sejak tahun 2017 juga telah mulai menerapkan *e-government* dengan membangun infrastruktur komunikasi dan informatika. Aplikasi *e-government* yang telah dibuat oleh Pemerintah Kota Kediri diantaranya untuk pelayanan masyarakat seperti Surga, Esuket, KSWI. Untuk pemerintahan seperti JDIH, Esurat, Sigap. Untuk transportasi yaitu Traker Kediri. Lalu ada beberapa *e-government* yang lainnya dalam bidang pendidikan, kepegawaian, kependudukan, kesehatan dan lain-lain.
3. *Good Governance* di Kota Kediri sudah mulai terlihat hasilnya. Namun masih ada sejumlah kendala dalam terwujudnya *Good Governance* sehingga harus terus adanya evaluasi dan pembaharuan secara berkelanjutan demi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik.

Pembahasan

A. Penerapan *e-government* di Kota Kediri

Penerapan *e-government* di Kota Kediri dilakukan pada tahun 2017 dan berlangsung secara bertahap hingga saat ini, penerapan *e-government* menjadi salah satu indikator kinerja pemda di Kota Kediri dan untuk menunjang efisiensi serta efektifitas pelayanan publik, selain itu karena perkembangan zaman sudah melaju pesat yang memungkinkan atau dituntut lebih cepat dalam pelayanan pemerintahan. Penerapan *e-government* sebagai bentuk inovasi dalam strategi komunikasi tentunya akan bermanfaat dalam menunjang peran dan fungsi pemerintahan. Dengan penerapan *e-government* diharapkan terdapat adanya peningkatan secara efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih mudah bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah.

Dalam pengembangan *e-government*, terdapat aspek penting yang harus menjadi salah satu upaya pengembangan *e-government*, yaitu kebijakan yang telah disepakati oleh pejabat dan disetujui oleh pemerintah agar mudah dipahami, diterapkan, dan diselaraskan dengan SOP (*Standard Operating*

Procedures) yang ada. Dalam pengembangan *e-government*, kebijakan tersebut diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan tata kelola pemerintahan secara elektronik secara bertahap, yang bertujuan untuk transparan, akuntabel, lebih efisien dan cepat atas kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah Kota Kediri. Dalam penerapan *e-government* terdapat kelebihan dan kekurangan yaitu, *e-government* sangat membantu, memudahkan serta mempercepat dalam pelayanan publik dan memberikan informasi terbaru kebijakan program-program di Kota Kediri, selain itu tidak dipungkiri bahwa masyarakat Kota Kediri masih ada yang belum mengenal atau memanfaatkan teknologi dan aplikasi pemerintah Kota Kediri.

Kondisi ini sesuai dengan teori menurut Suaedi & Wardianto (2010:54): “*E-Government* adalah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik.

B. Faktor-Faktor Pendukung Dan Penghambat Penerapan *E-Government* Untuk Mewujudkan *Good Governance*

Upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Kediri dalam upaya mewujudkan *good governance* maka terdapat faktor-faktor yang menjadi penghambat atau pendukung pelaksanaan *e-government* baik yang berasal dari internal maupun eksternal instansi, yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Faktor Pendukung

Terdapat beberapa faktor yang mendukung keberhasilan penerapan *electronic government*, yang pertama terletak pada faktor otoritas pemimpin, seorang pemimpin di Kota Kediri memiliki pengaruh yang begitu besar dalam memberikan pelayanan melalui penerapan *e-government*. Pemimpin bertugas dalam memberikan arahan dan dukungan kepada para pegawai-pegawainya. Selain itu, dalam pengambilan keputusan pemimpin turut serta melibatkan para pegawainya untuk menyampaikan pendapatnya. Maka dari itu, dapat dikatakan bahwa faktor otoritas pemimpin dalam menjalankan *e-government* mempunyai berbagai kemampuan yang

dibutuhkan guna mendukung dalam penerapan *e-government* secara runtut dan bertanggung jawab. Namun, untuk memberikan sosialisasi kepada warga mengenai *e-government* dirasa masih terdapat kekurangan. Dikarenakan masih terdapat beberapa masyarakat yang tidak paham tentang *e-government*.

Faktor keberhasilan penerapan *electronic government* lainnya adalah faktor keahlian teknologi dan infrastruktur teknologi. Faktor teknologi sangatlah luas, dari yang paling sederhana hingga yang paling canggih. Penggunaan teknologi dalam *e-government* bergantung pada seberapa besar anggaran yang disediakan untuk *e-government* tersebut. Semakin besar anggaran yang disediakan, maka juga semakin canggih teknologi yang digunakan. Teknologi yang dimaksud dalam hal ini tidak hanya pada sebatas informasi saja, melainkan lebih luas dari hal tersebut yaitu teknologi dalam mengelola informasi lainnya. Selain tingkat kecanggihan teknologi yang digunakan untuk menerapkan *e-government*, keberhasilan sistem informasi terikat pada kegunaan sistem penggunaan yang mudah, infrastruktur aplikasi dan keamanan, sistem operasi dan perangkat keras, alat pengembangan untuk aplikasi, serta kemampuan teknis dan sumber daya manusia yang menjalankannya.

2. Faktor Penghambat

Faktor penghambat merupakan faktor yang menjadikan atau menjadi penyebab pelaksanaan *e-government* tidak secara maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Faktor penghambat tersebut apabila ditinjau dari kendala yang terjadi untuk bagian SDM maka perlu dilakukan pendidikan dan pelatihan SDM di bidang teknologi informasi dan komunikasi yang terintegrasi. Sebaiknya hal yang dilakukan dengan mengadakan pelatihan di tingkat penyelenggara pemerintah daerah kabupaten/kota agar diperoleh pemahaman juga literasi yang menyeluruh di kalangan pemerintah daerah. Peningkatan SDM pegawai dalam rangka peningkatan strategi optimalisasi *e-government* perlu penanganan yang serius dan dilakukan bersama oleh pemerintah. Dalam hal ini, yang harus diubah pandangannya terkait tentang keberhasilan pelaksanaan *e-government* tidak terletak di teknologinya (TIK) saja, tetapi juga

bergantung pada kemampuan manusia untuk mengelolanya dengan baik dan efisien. Selain hambatan yang terjadi berasal dari SDM, juga hambatan berasal dari kurangnya masyarakat dalam hal literasi. Dalam mengatasi hambatan yang terjadi kepada kurang meratanya literasi masyarakat tentang penggunaan *e-government* maka diperlukan strategi sosialisasi kepada masyarakat dengan memberikan penekanan akan mengikuti sosialisasi mengenai penerapan *e-government* tentang manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* dalam tata pemerintahan. Hal ini harus dilakukan secara konsisten, kontinyu dan intensif dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat, maka masyarakat akan dapat terbiasa dengan hal yang awam tersebut.

C. Strategi Optimalisasi *E-Government* untuk mewujudkan *Good Governance* di Kota Kediri

Sistem informasi *e-government* yang telah dibuat atau diprogramkan oleh Kota Kediri sudah sesuai dengan kebutuhan yang ada. Aplikasi *e-government* yang telah dibuat oleh Pemerintah Kota Kediri diantaranya untuk pelayanan masyarakat seperti Surga, Esuket, KSWI, Pecut, Cekbansos, CC. Sedangkan untuk pemerintahan seperti JDIH, Esurat, Sigap, Tilang Covid, PPID, Sakip, Smartcity dan Kitakeren Disbupparpora. Untuk transportasi yaitu Traker Kediri. Untuk Pembangunan Daerah yaitu Simepp, CSR, TKPK, Ara, Padat Karya. Lalu ada beberapa *e-government* yang lainnya dalam bidang pendidikan yaitu PPDB, English Massive, Inlis. Dalam bidang pengadaan barang dan jasa yaitu LPSE, SIRUP, Logistik BPDB. Dalam bidang data statistik yaitu SIE, Reporting LPSE. Dalam bidang ekonomi yaitu Infocukai, Sibadu UMKM, EBPHTB. Dalam bidang kepegawaian yaitu SIMPEG, SKP, Arsip Digital. Dalam bidang kependudukan adalah Sakti, Cek NIK, Pengaduan NIK. Dan dalam bidang kesehatan yaitu Simpus, Sebaran Covid.

Pengoptimalisasi *e-government* di Kota Kediri menurut narasumber wawancara sangat diperlukan, meskipun dalam penerapan sudah dapat dikatakan baik, namun tetap perlu adanya optimalisasi terutama untuk pengembangan aplikasi yang bertanggung jawab dan berkelanjutan (*upgrade* sistem) serta bimbingan teknologi untuk pegawai/staf yang terlibat langsung dengan

pelayanan publik. Keberhasilan suatu pelaksanaan kebijakan tidak bisa lepas dari adanya kapasitas yakni sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang dapat mendukung proses kelancaraan suatu pelaksanaan program. Hal ini sejalan dengan pendapat menurut Darumurti (2012) menyatakan bahwa “aspek penting yang harus dipersiapkan adalah sumber daya manusia, sumber daya keuangan, sarana dan prasarana serta organisasi dan manajemennya”. Menurut narasumber wawancara strategi penerapan yang dapat dilakukan untuk mengoptimalisasi *e-government* guna mewujudkan *good governance* di Kota Kediri yaitu dengan melakukan pengoptimalisasi sumber daya manusia dengan memberikan bimbingan teknologi informasi dan komunikasi yang terintegrasi, membangun sistem di semua kebijakan atau program, dan dilakukan sinkronisasikan dengan keadaan masyarakat Kota Kediri serta program-program Nasional.

Good Governance di Kota Kediri sudah mulai terlihat hasilnya. Namun masih ada sejumlah kendala dalam penerapan *Good Governance* sehingga harus terus adanya evaluasi dan pembaharuan secara berkelanjutan demi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik.

Menurut Suparto (2003:66), *Good Governance* penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab, didasarkan pada dua aspek pokok yang pertama, nilai yang menjunjung tinggi keinginan atau kehendak masyarakat dan nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam meraih kemandirian dan terciptanya keadilan sosial. Kedua, pelaksanaan pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya.

Dengan adanya transformasi dari sistem pemerintahan tradisional (manual) ke sistem pemerintahan elektronik (*e-government*), beberapa perubahan diharapkan semakin mempercepat pembangunan dan mewujudkan sistem dan tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, efektif, efisien, dan akuntabel, sehingga dengan adanya layanan *e-government* maka perwujudan *good governance* dapat tercapai.

Analisis Swot

Dari analisis ini maka dapat dilakukan evaluasi untuk memperbaiki serta membangun sistem *e-government* yang handal dan terpadu. Selain itu, dengan analisis SWOT tersebut dapat diidentifikasi beberapa

masalah utama yang perlu mendapatkan perhatian untuk dapat mencapai kondisi yang memungkinkan untuk membangun dan mengembangkan *e-government*. Hasil analisis SWOT dapat disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1
Analisis SWOT

Kekuatan (S)	Kelemahan (W)	Peluang (O)	Tantangan (T)
1. Pemimpin memiliki faktor otoritas pemimpin. 2. Adanya pembinaan dan pendampingan dari pemerintah pusat terkait pengembangan <i>e-government</i> .	1. Ketersediaan jaringan dan akses internet yang belum memadai. 2. Pengembangan serta pengelolaan sistem belum terintegrasi dan terpadu	1. Media akses internet sangat bervariasi dan terjangkau bagi seluruh lokasi di Indonesia. 2. Materi pembelajaran di bidang TIK sangat mudah diperoleh melalui internet.	1. Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan data dan informasi yang cepat, tepat, terpadu, dan akurat.
Solusi Studi Kasus			
Penerapan <i>e-government</i> sebagai bentuk inovasi dalam strategi komunikasi tentunya akan bermanfaat dalam menunjang peran dan fungsi pemerintahan.	SDM yang menguasai dan memanfaatkan TIK masih rendah dan belum merata.	Perlu perbaikan layanan informasi ke masyarakat dalam bentuk notifikasi sehingga ada interaksi timbal balik antara pemerintah dan masyarakat.	Peningkatan SDM pemerintah untuk implementasi <i>e-government</i> yang dilakukan bersama oleh seluruh pemerintah.
Tanggapan mengenai <i>e-government</i>			
1. Sebagai strategi inovasi di kalangan organisasi pemerintahan. 2. Adanya kemajuan teknologi informasi.	Belum adanya transparansi (keterbukaan) dalam pengaksesan informasi.	<i>E-government</i> diharapkan seluruh informasi dapat diakses dengan bebas oleh pihak yang berkepentingan, dengan begitu nantinya dapat mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik atau biasa disebut dengan <i>Good Governance</i> .	Dalam mewujudkan pemerintahan yang baik maka pemerintah dituntut untuk meningkatkan kinerja.
Tanggapan mengenai <i>e-government</i> yang telah diprogramkan apakah sudah sesuai dengan kebutuhan yang ada			
<i>E-government</i> di Kota Kediri sudah sesuai	Jaringan internet yang masih kurang memadai	Peningkatan efisiensi kerja sebagai dampak	Adanya pengembangan

dengan kebutuhan yang ada.	dan aplikasi mudah error.	positif implementasi <i>e-government</i> sehingga dana yang terpangkas dapat dialihkan untuk pendanaan program lainnya.	aplikasi yang bertanggung jawab dan berkelanjutan (<i>upgrade system</i>).
Pentingnya dilakukan pengukuran terhadap tata kelola sistem e-government			
Mengetahui hal-hal yang nantinya mengalami kesalahan dan perlu adanya evaluasi.	Masih terdapat beberapa kendala dalam penerapan <i>e-government</i> .	Semakin pesatnya perkembangan multimedia.	Respon masyarakat terhadap <i>e-government</i> masih rendah, sehingga pengukuran menjadi terlambat.
Kota Kediri sudah dapat dikategorikan good governance			
1. Pelayanan servis yang baik kepada masyarakat. 2. Pelaksanaan pemerintahan yang efisien.	1. Regulasi yang ada membatasi interaksi birokrasi dengan organisasi yang lain. 2. Kurangnya interaksi dan komunikasi.	Dapat menunjang strategi dan arah kebijakan pembanguna dalam melakukan pemantapan pelaksanaan reformasi birokrasi.	Memungkinkan adanya penyalahgunaan wewenang oleh pihak aparatur pemerintahan.

Sumber : data diolah peneliti (2022)

Dengan mempertimbangkan kondisi *e-government* di Kota Kediri saat ini serta memperhatikan hasil kajian SWOT, terdapat strategi dalam menggunakan kekuatan dan kelemahan untuk memanfaatkan peluang dan menghadapi tantangan yaitu sebagai berikut:

1. Memanfaatkan otoritas pemimpin untuk optimalisasi pendayagunaan sumber daya manusia.
2. Mengoptimalkan konsultasi dengan instansi pemerintah yang berkompeten dengan *e-government* untuk mempercepat implementasi *e-government*.
3. Meningkatkan koordinasi antar kelurahan dan antar kecamatan dalam lingkup Kota, Provinsi dan Pemerintah Pusat.
4. Memanfaatkan kemitraan dengan instansi pemerintah yang berkompeten di bidang teknologi informasi dan komunikasi.
5. Memanfaatkan internet untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia dan kemandirian mengelola teknologi informasi dan komunikasi.
6. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan dilakukannya bimbingan teknologi informasi dan komunikasi.

7. Memfasilitasi masyarakat dengan mudah mengakses informasi secara merata di seluruh wilayah.
8. Meningkatkan perbaikan sistem jaringan agar kemampuan mengakses internet secara keseluruhan dapat meningkat.

Kesimpulan

Penerapan *e-government* di Kota Kediri sudah dilakukan sejak tahun 2017 dan berlangsung secara bertahap hingga saat ini, penerapan *e-government* menjadi salah satu indikator kinerja pemda di Kota Kediri untuk menunjang efisiensi serta efektifitas pelayanan publik. Pelaksanaan *e-government* harus memperhatikan kesiapan pemerintah dan masyarakat, menurut prinsip dasar dan secara bertahap.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, pengoptimalisasi *e-government* di Kota Kediri sangat diperlukan, meskipun dalam penerapan sudah dapat dikatakan baik, namun tetap perlu adanya optimalisasi terutama untuk pengembangan aplikasi yang bertanggung jawab dan berkelanjutan (*upgrade system*) serta bimbingan teknologi untuk pegawai/staf yang terlibat langsung dengan pelayanan publik. Dalam penerapan *e-government* terdapat beberapa faktor yang mendukung keberhasilan penerapan *electronic government*, pertama terletak pada faktor

otoritas pemimpin, seorang pemimpin di Kota Kediri memiliki pengaruh yang begitu besar dalam memberikan pelayanan melalui penerapan *e-government*, faktor keberhasilan penerapan *electronic government* lainnya adalah faktor keahlian teknologi dan infrastruktur teknologi. Faktor teknologi sangatlah luas, dari yang paling sederhana hingga yang paling canggih.

Faktor penghambat dalam penerapan *e-government* ditinjau dari kendala yang terjadi untuk bagian SDM maka perlu dilakukan pendidikan dan pelatihan SDM di bidang teknologi informasi dan komunikasi yang terintegrasi. *Good Governance* di Kota Kediri saat ini sudah mulai terlihat hasilnya. Namun masih ada sejumlah kendala dalam terwujudnya *Good Governance* sehingga harus terus adanya evaluasi dan pembaharuan secara berkelanjutan demi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik.

Daftar Pustaka

- Darumurti Krishna. 2012. *Kekuasaan Diskresi Pemerintah*. Bandung: PT Aditya Bakti.
- Creswell, John W. 2014. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Goesman, Elga. 2015. *Strategi Penerapan E-Government Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui E-Complaint (Studi Pada Dinas Perhubungan, Komunikasi Dan Informatika Pemerintah Kota Blitar)*. Malang: Jurnal Ilmu Administrasi.
- Hetifa Sj, Sumarto. 2003. *Inovasi, Partisipasi dan Good Governance*, Bandung: Yayasan Obor Indonesia.
- Irawan & Fanida. Penerapan Electronic Government Melalui Sistem Layanan Surat Keterangan Elektronik (E-Suket) Di Kelurahan Pojok Kecamatan Mojojoto Kota Kediri. Surabaya: Jurnal Ilmu Administrasi Negara.
- Rianto, Budi & Lestari, Tri. 2012. *Polri & Aplikasi E-Government*. Surabaya: CV. Putra Media Nusantara.
- Rudy & Abdul Muis Prasetya. 2018. *SWOT Analysis And Town Matrix E-Government On Tana Tidung City Of Kalimantan Utara*. ELINVO (Electronics, Informatics, and Vocational Education), May 2018,3(1), 46-51. ISSN 2580-6424 (printed), ISSN 2477-2399 (online), DOI:10.21831/elinvo.v3i1.19518
- Suaedi, Falih Dan Wardiyanto, Bintoro (eds). 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara (Reformasi Birokasi Dan E-Governance)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sucika, Wulan. 2016. *Optimalisasi Penerapan E-Government Melalui Media Sosial Dalam Mewujudkan Good Governance*. Lampung: Jurnal Ilmu Komunikasi.