

**PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT  
UNTUK PENINGKATAN TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK  
Studi Kasus UPIK di Pemkot Jogjakarta dan *E-Procurement* di Pemkot Surabaya\***

**Wahyudi Kumorotomo**

Berbeda dengan penerapan teknologi informasi di kebanyakan organisasi swasta yang sudah menggunakan konsep *e-commerce* secara ekstensif, penerapan konsep *e-government* dalam organisasi publik di Indonesia masih tertinggal. Kendala yang dihadapi dalam organisasi publik bukan semata-mata ketersediaan teknologi atau dana, tetapi juga menyangkut berbagai persoalan politis dan manajerial yang sangat banyak dan memerlukan upaya pemecahan masalah yang begitu kompleks. Komitmen pimpinan organisasi dan lemahnya sumberdaya manusia, misalnya, merupakan dua faktor penting yang sering menjadi kendala pengembangan *e-government*. Tetapi di dalam praktik, ada banyak masalah yang harus diselesaikan sebelum teknologi informasi itu benar-benar dapat dimanfaatkan dalam organisasi publik.

Tulisan ini bermaksud menelaah praktik-praktik penerapan *e-government* dalam organisasi Pemerintah Daerah dengan mengambil dua kasus, yaitu sistem tanggapan atas keluhan publik yang diterapkan di Pemda kota Jogjakarta dan sistem pengadaan barang dan jasa berbasis elektronik yang diterapkan di Pemda kota Surabaya. Kedua kasus ini mungkin bukan merupakan kelompok *best practice* dalam penerapan *e-government* di Indonesia, tetapi setidaknya telah mewakili upaya yang serius dari kepemimpinan di daerah untuk memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. Manfaat penting yang dapat diperoleh dengan penerapan teknologi informasi adalah meningkatnya transparansi pelayanan publik yang menunjang kepercayaan masyarakat terhadap organisasi publik. Telaah dimaksudkan untuk mengungkapkan berbagai persoalan politis, persoalan manajerial maupun teknis yang dihadapi untuk menerapkan *e-government* dan upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasinya.

**Pembahasan Teoretis tentang E-Government dan Transparansi Pelayanan Publik**

Diantara para pakar administrasi negara, sebenarnya belum terdapat kesepakatan mengenai definisi *e-government*. Selain karena konsep dan praktiknya masih termasuk hal yang baru, belum banyak penulis dari disiplin ilmu administrasi negara yang mempunyai perhatian serius terhadap pengembangan *e-government*. Berbeda dengan konsep *e-commerce* yang sudah banyak dibahas dan diaplikasikan dalam dunia bisnis, konsep dan penerapan *e-government* di Indonesia relatif terlambat perkembangannya. Salah satu definisi *e-government* dalam khazanah internasional yang cukup banyak dirujuk adalah yang berasal dari publikasi Bank Dunia, yang mendefinisikan *e-government* sebagai berikut:

*E-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Network, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government.*

Definisi sangat umum ini pada dasarnya merujuk penggunaan teknologi informasi pada lembaga pemerintah atau lembaga publik. Tujuannya adalah agar hubungan-hubungan tata-pemerintahan (*governance*) antara pemerintah, swasta, dan masyarakat dapat tercipta sedemikian rupa sehingga lebih efisien, efektif, dan produktif.

---

\* Makalah disajikan pada Konferensi Administrasi Negara, Jogjakarta, 28 Juni 2008. Penulis adalah dosen pada Jurusan Administrasi Negara, Fisipol, Universitas Gadjah Mada.

Ketentuan bahwa yang terlibat di dalam e-government semestinya adalah semua cabang pemerintahan (*arms of government*) mengandaikan bahwa e-government dapat diterapkan di lembaga eksekutif, legislatif maupun yudikatif.

Penggunaan teknologi informasi dalam organisasi publik bertujuan agar efektivitas, efisiensi atau kinerja organisasi secara keseluruhan dapat ditingkatkan. Betapapun teknologi informasi memang sangat menunjang untuk melakukan pengolahan data, terutama data yang bersifat iteratif, rutin dan dapat diotomasi dengan menggunakan perangkat komputer. Dalam interaksi antara pemerintah dengan swasta dan masyarakat sebagai pengguna layanan, teknologi informasi juga akan membantu mengurangi biaya administrasi, relasi, dan interaksi untuk mekanisme pelayanan publik sehari-hari. Tentu saja, peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru dari interaksi tersebut, misalnya dalam pelayanan perpajakan, akan sangat terbantu dengan digunakannya teknologi informasi. Yang tidak kalah penting ialah bahwa e-government secara keseluruhan akan dapat meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas para penyelenggara pemerintahan serta menciptakan lingkungan tata-pemerintahan baru yang mampu menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sebagai akibat dari kecenderungan perubahan global. Melalui e-government, masyarakat juga akan semakin mudah berinteraksi dengan satuan-satuan dalam pemerintahan sehingga tercipta mekanisme kebijakan dan pelayanan publik yang terbuka dan demokratis. Tampak bahwa konsep pengembangan e-government sangat erat kaitannya dengan konsep keterbukaan atau transparansi.

Sebelum membahas tentang hubungan antara e-government dengan transparansi, perlu dijelaskan makna dari transparansi itu sendiri. Istilah transparansi (*transparency*) yang banyak digunakan dalam diskusi dalam khazanah ilmu sosial-politik sebenarnya diadopsi dari ilmu fisika. Sebuah objek disebut transparan apabila dari objek tersebut seseorang dapat melihat atau mengamati benda atau objek lainnya. Pengertian ini di dalam ilmu sosial-politik atau khususnya ilmu kebijakan publik kemudian berarti bahwa masyarakat secara umum (*civil society*) dapat mengetahui atau memperoleh akses terhadap semua informasi mengenai tindakan yang diambil oleh para perumus kebijakan. Pelayanan publik disebut transparan apabila semua informasi yang relevan tentang sistem, prosedur, mekanisme serta hak dan kewajiban yang menyangkut pelayanan dapat diperoleh secara bebas dan wajar oleh semua orang.

Pada umumnya transparansi menyangkut masalah keterbukaan informasi, sesuatu yang cenderung bersifat timpang di dalam masyarakat. Dalam hal ini informasi itu sendiri dapat dirumuskan sebagai "*resources of knowledge and competence that can be used by individuals for enhancing their economic welfare, political power, or social status*" (Kristiansen, 2006). Di dalam masyarakat yang diperintah secara otoriter, transparansi cenderung diabaikan atau dengan sengaja dihambat oleh pihak penguasa. Indonesia yang baru saja terbebas dari cengkeraman rejim otoriter Orde Baru tentunya masih harus belajar banyak untuk mengedepankan prinsip transparansi secara benar. Betapapun, banyak bukti yang menunjukkan bahwa ketimpangan informasi sebagai sumberdaya yang sangat penting di abad-21 terkadang mengakibatkan ketimpangan kemakmuran dan kesejahteraan dalam masyarakat.

Kurangnya transparansi akan mengakibatkan ketimpangan informasi. Logika ini juga didukung oleh teori-teori modern yang dikemukakan oleh para pakar ekonomi. Sebagai contoh, Joseph Stiglitz, seorang pakar pemenang hadiah Nobel ekonomi pernah mengungkapkan bukti-bukti empiris bahwa peningkatan kemakmuran masyarakat tidak hanya perlu ditunjang oleh sumberdaya yang berupa modal dan

teknologi, tetapi juga informasi. Menurut Stiglitz (2005), kerugian ekonomi (*economic losses*) dalam masyarakat dapat disebabkan oleh informasi yang asimetris atau informasi yang kurang sempurna. Dengan demikian, informasi semestinya juga harus diperlakukan sama pentingnya dengan uang, aset, modal atau sumberdaya lainnya.

Selanjutnya, dari aspek politik atau administratif, makna transparansi akan menunjang empat hal yang mendasar (Kristiansen, 2006), yaitu: 1) meningkatnya tanggungjawab para perumus kebijakan terhadap rakyat sehingga kontrol terhadap para politisi dan birokrat akan berjalan lebih efektif; 2) memungkinkan berfungsinya sistem kawal danimbang (*checks and balances*) sehingga mencegah adanya monopoli kekuasaan oleh para birokrat; 3) mengurangi banyaknya kasus korupsi; dan 4) meningkatkan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Tampak bahwa salah satu implikasi penting dari transparansi ialah peluang untuk meningkatkan efisiensi dalam pelaksanaan pelayanan publik. Di dalam praktik akan terlihat bahwa sistem dan prosedur pelayanan publik yang transparan akan meningkatkan komitmen para birokrat dan selanjutnya akan memperbaiki kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Dalam perkembangan e-government di Indonesia, dukungan pemerintah sebenarnya baru mulai tampak pada periode awal tahun 1990-an meskipun lembaga-lembaga yang berkompeten bagi pengembangan sistem informasi dalam organisasi publik sebenarnya sudah ada pada beberapa dasawarsa sebelumnya. Terkait dengan pengembangan e-government, pemerintah telah mengeluarkan Inpres No.3 tahun 2003 mengenai Strategi Pengembangan E-government. Dalam peraturan ini strategi pokok pemerintah dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Pengembangan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya serta terjangkau oleh masyarakat luas
2. Penataan sistem manajemen dan proses kerja pemerintah pusat dan pemerintah daerah secara holistik
3. Pemanfaatan teknologi informasi secara optimal
4. Peningkatan peran-serta dunia usaha dan pengembangan industri telekomunikasi dan teknologi informasi
5. Pengembangan sumberdaya manusia di pemerintahan dan peningkatan *e-literacy* masyarakat
6. Pelaksanaan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur.

Dengan rumusan rencana pengembangan e-government yang masih abstrak tersebut, tampaknya masih banyak perbedaan pemahaman diantara para pejabat pemerintah sendiri. Rencana-rencana umum terkadang tidak disertai dengan rumusan rencana teknis yang jelas. Ini berbeda dengan penerapan e-commerce yang biasanya sudah disertai dengan rencana pengembangan teknis yang jelas, dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Tetapi kurang jelasnya konsep e-government itu dapat dimaklumi karena cakupan tugas-tugas pemerintah yang sangat luas dengan kebutuhan di masing-masing daerah yang beragam.

Dalam pandangan umum, e-government sejauh ini masih dipahami sebatas sebagai pembuatan situs web oleh organisasi pemerintah. Belum banyak yang memahami secara luas bahwa tahap-tahap perkembangan pemanfaatan teknologi informasi dalam organisasi publik itu bisa berbeda-beda mengikuti tuntutan kebutuhan masyarakat yang semakin beragam. Secara umum, tahap pengembangan itu dapat dibagi menjadi tiga, yaitu: 1) tahap informatif, 2) tahap interaktif, dan 3) tahap transaktif. Tahap informatif mengandung arti bahwa pembukaan situs web oleh organisasi pemerintah sebatas digunakan sebagai sarana penyampaian informasi tentang kegiatan

pemerintahan di luar media elektronik maupun non-elektronik yang selama ini ada. Tahap interaktif berarti penggunaan teknologi internet yang memungkinkan kontak antara pemerintah dan masyarakat melalui situs web dapat dilakukan secara on line sehingga memungkinkan interaksi yang lebih intensif dan terbuka. Sedangkan tahap transaktif adalah penggunaan teknologi internet yang memungkinkan transaksi pelayanan publik melalui situs web. Misalnya, kemungkinan untuk membayar pajak, melakukan permintaan formulir, atau transaksi lainnya melalui internet.

Namun di luar pembahasan tentang tahapan-tahapan pengembangan e-government ini masih banyak pakar yang menunjukkan rumusan yang berlainan. Sebagai contoh, banyak pakar yang mengutip rumusan tahap-tahap e-government dari ASPA (*American Society for Public Administration*) sebagai berikut:

1. *Emerging*: tahap di mana pemerintah hanya menampilkan website sebagai sumber informasi alternatif
2. *Enhanced*: sudah ada peningkatan dalam informasi yang ditampilkan sehingga website menjadi lebih dinamis
3. *Interactive*: ada fasilitas untuk mengunduh (*men-download*) formulir, interaksi melalui e-mail, dan menyediakan fitur bagi pengguna (*user*) untuk berinteraksi.
4. *Transactional*: pengguna dapat berinteraksi secara on line melalui fasilitas *online payment*.
5. *Seamless*: integrasi penuh layanan publik secara *online*.

Dalam praktik pengembangan e-government dalam organisasi pemerintahan daerah Indonesia, tahapan perkembangan yang terjadi memang masih berbeda-beda. Ada daerah yang masih sangat ketinggalan dalam hal penggunaan teknologi informasi, bahkan ada yang hingga sekarang belum memiliki situs web. Tetapi di lain pihak ada yang sudah cukup maju sehingga mengarah kepada sistem e-government yang bersifat *transactional*, memungkinkan transaksi secara langsung dengan pemerintah sehingga mirip dengan konsep e-commerce dalam organisasi swasta. Pembahasan berikutnya akan difokuskan pada praktik pengembangan e-government sesuai dengan studi kasus, yaitu pengembangan informasi interaktif di Pemerintah Kota Jogjakarta, dan sistem pengadaan barang/jasa di Pemerintah Kota Surabaya.

### **UPIK di Pemerintah Kota Jogjakarta**

Pengembangan SI UPIK (Sistem Informasi dalam Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan) merupakan salah satu terobosan dalam sistem manajemen pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Jogjakarta. Gagasan untuk mengembangkan sistem ini bermula dari perhatian Walikota Jogja, Herry Zudianto, yang melihat pentingnya masukan, keluhan atau kritikan terhadap kinerja pemerintah. UPIK dibentuk dengan dilandasi tiga persoalan, yaitu: 1) Tidak semua warga masyarakat mengetahui saluran pengaduan yang dapat dipergunakan secara mudah, 2) Adanya hambatan waktu bertemu antara rakyat dengan pejabat atau penguasa, dan 3) Adanya rasa takut dan sungkan untuk mengadukan keluhan diantara masyarakat. Maka UPIK diharapkan akan bisa menampung sejumlah aspirasi, keluhan, saran, kritik atau sekadar informasi yang bisa segera ditanggapi sesuai masukan dari warga masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Kota Jogja merupakan ibukota Provinsi Daerah Istimewa Jogjakarta yang meliputi wilayah terbatas karena hanya terdiri dari 4 kabupaten. Luas kota Jogja adalah 32,5 km persegi yang terbagi menjadi 14 kecamatan dan 45 kelurahan. Penduduknya pada tahun 2007 tercatat 527.095 jiwa. Sekalipun wilayahnya relatif kecil, kota Jogja menyimpan banyak predikat sebagai kota pelajar, kota perjuangan, kota budaya dan

kota pariwisata. Oleh sebab itu tuntutan masyarakat di kota Jogja sangat beragam karena latar-belakang sosialnya yang kritis. Maka sarana yang menjembatani komunikasi antara warga masyarakat dengan pihak Pemda menjadi sangat penting bagi kota ini. Terbentuknya UPIK yang berada di bawah kantor BID (Badan Informasi Daerah) merupakan terobosan yang memang didorong oleh tuntutan masyarakat daerah di kota Jogja.

Kebijakan untuk membentuk UPIK digariskan melalui Keputusan Walikota Jogja No.86 tahun 2003 yang ditetapkan pada tanggal 14 November 2003. Kedudukan, tugas pokok dan fungsi satuan ini adalah sebagai penerima keluhan masyarakat atas pelayanan administratif maupun kebijakan yang diambil oleh pemerintah kota. Proses pembentukan unit ini dimulai dari ditetapkannya PT Exindo sebagai pemenang tender untuk pengadaan sistem dan pelatihan SDM untuk mengoperasikan sistem komunikasi antara warga masyarakat dan pemerintah daerah berbasis elektronik. Mula-mula, PT Exindo menawarkan pengembangan sarana aduan dengan teknologi yang sudah banyak dipakai oleh masyarakat, yaitu dengan pengiriman SMS (*Short Message Services*) melalui sarana telepon seluler, dengan telepon secara langsung, dan dengan pengiriman e-mail (*electronic mail*) melalui jaringan internet. Untuk pelaksanaan pengadaan *software*, monitoring dan evaluasi program, pemerintah kota Jogja juga dibantu oleh Swisscontact, sebuah rekanan swasta di bidang pengadaan *software*. Untuk sistem manajemen, terutama monitoring dalam organisasi dan etika pelayanan, juga terdapat bantuan konsultan PKPEK, sebuah LSM yang selama ini bergerak di bidang advokasi industri kecil dan pelayanan publik.

Peluncuran dan sosialisasi pemanfaatan UPIK dimulai sejak tanggal 29 Februari 2004. Payung kelembagaan dari sarana pengaduan ini mula-mula dipercayakan kepada Kantor Humas. Berikut ini adalah alamat situs web dan nomor-nomor yang dapat diakses dengan sistem UPIK:

Datang langsung	: Kantor BID atau operator UPIK
Telepon kabel ( <i>fixed line</i> )	: 0274-555242
Telepon seluler (SMS)	: 081-227-80001 atau 2740
Situs web	: <a href="http://www.upik.jogja.go.id">www.upik.jogja.go.id</a> .
E-mail	: <a href="mailto:upik@jogja.go.id">upik@jogja.go.id</a> .

Ternyata animo masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan aduan melalui SMS demikian besar. Masyarakat yang sudah biasa menggunakan *hotline service* ke Pemda kota Jogja akhirnya tidak asing lagi dengan nomor telepon kabel, ponsel, maupun alamat situs di atas.

Dalam perkembangan selanjutnya, dirasakan adanya hambatan akses karena dua nomor yang disediakan oleh UPIK terbatas bagi pengguna kartu Simpati dan kartu Halo. Pengguna ponsel di luar kedua operator ini tentu kesulitan untuk mengakses sistem aduan yang disediakan. Oleh karena itu, bekerjasama dengan lembaga konsultan di perguruan tinggi yakni Gama Techno, jaringan diperluas sehingga semua operator ponsel dapat dijangkau oleh layanan UPIK. Akhirnya hampir semua pengguna ponsel dari operator di Indonesia bisa mengakses UPIK, termasuk pengguna kartu Mentari, IM3, Pro-XL, dan Telkom Flexi. SMS menjadi sarana yang sangat mudah dan efisien untuk menyampaikan informasi atau pengaduan, tinggal mengetik dari ponsel dan mengirimnya ke nomor akses UPIK.

Setelah diketahui bahwa sebagian besar aduan disampaikan melalui SMS, konsultan TI Pemda kota Jogja selanjutnya merancang fitur-fitur sesuai aduan yang masuk dengan menggunakan SMS tersebut. Begitu terdapat aduan masuk ke sistem UPIK, pengirim pesan akan mendapatkan *auto-reply* yang telah terprogram, berupa ucapan terima kasih karena telah menggunakan layanan UPIK. Pengirim akan memperoleh nomor kode atau akses untuk melihat respons aduannya di *website* UPIK.

Aduan yang masuk selanjutnya diproses oleh UPIK, disaring oleh petugas operator sesuai dengan urgensi aduannya. Apabila memang aduan itu serius, materinya akan segera didistribusikan ke instansi atau dinas teknis yang bersangkutan. Sebagai contoh, jika aduan itu ditujukan ke Dinas Kimpraswil terkait dengan sebuah ruas jalan yang rusak, setelah memperoleh *forward* SMS petugas dari Dinas Kimpraswil segera turun ke lapangan untuk melihat aduan itu serius atau tidak. Jika serius dan dapat segera diperbaiki, maka perbaikan akan segera dilakukan. Pihak Dinas Kimpraswil akan memberikan jawaban kepada pengadu apabila aduan tersebut telah ditanggapi. Walikota telah menggariskan bahwa keluhan harus direspon dan ditangani dalam waktu 2x24 jam. Sebagian jawaban mungkin masih bersifat normatif, tetapi Walikota selalu menekankan pentingnya tindakan perbaikan yang nyata atas setiap aduan yang masuk.

Dari data statistik penyampaian keluhan yang masuk ke pengelola UPIK, aduan yang disampaikan melalui SMS dan e-mail ternyata menempati urutan yang tertinggi. Aduan melalui SMS mengalami fluktuasi, tetapi aduan melalui e-mail menunjukkan kenaikan dari tahun ke tahun. Banyaknya aduan melalui surat, fax, dan telepon kabel ternyata justru menunjukkan penurunan. Ini menunjukkan bahwa animo masyarakat Jogja untuk menggunakan perangkat komunikasi elektronik yang lebih efisien terus mengalami peningkatan. Dari empat kategori pesan melalui SMS (keluhan, pertanyaan, informasi, usul/saran), juga diketahui bahwa 80% respon langsung dapat diterima oleh warga masyarakat.

Menyangkut usulan warga yang berkaitan dengan pembangunan (misalnya pengaspalan jalan, pembuatan talud sungai, pengadaan truk sampah, dsb) yang membutuhkan anggaran relatif besar, pemerintah kota Jogja terkadang memang harus menganggarkan untuk tahun yang akan datang atau berkoordinasi dengan daerah lain sehingga perwujudan usulan tersebut tidak mungkin bisa seketika. Namun satu hal yang pasti ialah bahwa usulan semacam itu akan digunakan sebagai masukan dalam penyusunan anggaran untuk jangka menengah atau jangka panjang. Dari data statistik UPIK, Tabel 1 menunjukkan distribusi aduan yang disampaikan oleh warga yang direkap setiap bulan.

Tabel 1. Distribusi Aduan Warga Melalui UPIK

No. Peringkat	Mei 2007		September 2007	
	Dinas Dituju	Jumlah	Dinas Dituju	Jumlah
1	Kimpraswil	15	Humas & Info	11
2	Humas & Info	12	Naker/Kepegawaian	10
3	Pendidikan	9	Kimpraswil	10
4	Perijinan	7	Adum/pemerintahan	7
5	Lain-lain	5	Perijinan	6
6	Ketertiban	3	Perindag	4
7	Naker/Kepegawaian	3	Pendidikan	3
8	Sosial	3	BKKBC	2
9	Perhubungan	2	Lain-lain	2
10	Pariwisata	2	Perhubungan	1
	$\Sigma$	62	$\Sigma$	56

Sumber: Laporan UPIK, 2007

Dari tabel tampak bahwa distribusi dinas yang dituju dalam aduan warga masyarakat sering mengalami pergeseran, tetapi tampaknya tema-tema tertentu masih menjadi fokus dari aduan tersebut. Pada bulan Mei 2007, peringkat paling atas aduan

tersebut tertuju kepada Tupoksi dari Dinas Kimpraswil, misalnya jalan berlubang, drainase mampet, selokan yang penuh sampah, pohon perindang yang dipangkas, lampu penerangan jalan yang mati, dan sebagainya. Untuk menindaklanjuti aduan seperti ini tentu tindakan nyata di lapangan sangat diperlukan dan membutuhkan komitmen dari dinas terkait, dalam hal ini Kimpraswil. Tetapi pada bulan September 2007, peringkat teratas ditempati oleh Bagian Humas dan Informasi yang terkait dengan pertanyaan umum sekitar Pemda sendiri, terkadang berhubungan dengan hal-hal di luar kedinasan dari Bagian Humas. Untuk tanggapan terhadap aduan seperti ini, respon dapat dilakukan secara langsung oleh operator UPIK di BID dan disampaikan langsung kepada warga yang bersangkutan. Sementara itu isu kepegawaian pada periode September 2007 yang menempati peringkat kedua terutama menanyakan tentang penerimaan CPNS. Untuk aduan seperti ini, diperlukan jawaban langsung dari BKD yang memiliki Tupoksi yang relevan. Pergeseran dinas yang dituju dari statistik di UPIK tampaknya tergantung kepada kondisi masyarakat serta isu-isu yang berkembang di kota Jogja pada bulan tersebut.

UPIK merupakan sebuah upaya pengembangan *e-government* yang telah masuk kategori interaktif. Informasi melalui media elektronik tidak hanya bersifat sepihak, dari pemerintah ke masyarakat, tetapi sudah bersifat timbal-balik dengan mengutamakan informasi dari masyarakat ke pemerintah. Perkembangan ini memang tidak mudah karena menuntut aparat pemerintah daerah untuk lebih responsif dan peka terhadap semua aduan dari masyarakat. Tentu saja tanggapan yang ideal dari aparat pemerintah bukan sekadar jawaban yang segera tetapi juga tindakan riil yang sesuai dengan kehendak masyarakat. Namun perkembangan ini tentu akan membawa manfaat yang besar bagi kinerja lembaga pemerintah. Dari sebuah penelitian (Yulia Rustiyaningsih, 2008), berikut ini adalah manfaat yang dapat dipetik dari responsivitas Pemda kota Jogja dengan sarana UPIK:

1. Meningkatnya kemampuan Pemda untuk mengenali kebutuhan masyarakat
2. Kemudahan dalam menyusun agenda dan skala prioritas
3. Pengembangan program sesuai aspirasi dan kebutuhan masyarakat
4. Meningkatnya tanggungjawab atas layanan yang diberikan
5. Meningkatnya komitmen aparat dalam melayani masyarakat.

Manfaat yang dapat diperoleh dari efektivitas komunikasi dengan bantuan sistem UPIK tampaknya sederhana. Namun apabila dilihat secara sungguh-sungguh, dapat dipahami bahwa keseriusan untuk menanggapi aduan masyarakat akan mengandung implikasi sangat penting. Sebagai contoh, kemudahan dalam menyusun agenda dan skala prioritas sebenarnya akan sangat terbantu aparat Pemda menindaklanjuti aduan ke UPIK secara serius. Pemda kota Jogja telah menetapkan bahwa laporan UPIK yang dikirimkan tembusannya ke Tim Tindak Lanjut difungsikan sebagai laporan bulanan kepada Walikota dan sekaligus sebagai masukan kepada Bappeda. Walikota sendiri sudah memberikan instruksi bahwa laporan khusus yang menyangkut adanya indikasi KKN (Kolusi, Korupsi, Nepotisme) oleh aparat Pemda supaya langsung ditujukan kepadanya secara langsung. Apabila pola tindak-lanjut semacam ini dilaksanakan secara konsisten, tentu masalah korupsi dalam birokrasi publik dapat ditekan dan citra Pemda yang selama ini dipandang tidak responsif akan dapat dikikis.

Contoh lainnya, dalam hal tanggungjawab atas layanan yang diberikan, sistem UPIK jelas membuktikan peran teknologi informasi dalam peningkatan tanggungjawab Pemda dan kinerja pelayanan Pemda sendiri. Sejalan dengan difungsikannya UPIK sebagai sarana interaktif, Pemda kota juga melaksanakan penyempurnaan mekanisme perijinan. Kini Pemda kota Jogja telah memiliki Dinas Perijinan yang memungkinkan setiap warga dapat mengurus berbagai surat perijinan di satu atap. Pembentukan satuan ini sebagai sebuah Dinas memang di satu sisi bertentangan dengan PP No.41

tahun 2007 tentang Struktur Organisasi dan Tatakerja Pemerintah Daerah. Kenyataan ini memang pernah menjadi sumber kekhawatiran diantara sebagian perumus kebijakan di kota Jogja. Namun karena di sisi lain pembentukan Dinas Perijinan telah menghasilkan manfaat yang besar dalam efisiensi pelayanan, keberadaan dinas ini tetap dipertahankan dan bahkan dilengkapi dengan perangkat teknologi informasi yang semakin bagus. Tidak dapat dipungkiri bahwa keberhasilan UPIK sebagai wahana interaksi antara warga dan Pemda kota Jogja sangat didukung oleh komitmen pejabat Walikota. Komitmen walikota yang lebih suka dipanggil sebagai “kepala pelayan” ketimbang penguasa di kota Jogja merupakan salah satu jaminan bagi berfungsinya UPIK bagi umpan-balik perumusan kebijakan pemerintah daerah.

Akan tetapi, keberadaan dan sistem UPIK bukan berjalan tanpa hambatan. Salah satu yang masih sering dikeluhkan adalah kurangnya sumberdaya manusia yang memadai untuk mengelola UPIK secara profesional. Ketergantungan perangkat teknologi informasi dan pemeliharaan sistem kepada rekanan, dalam hal ini pihak Swisscontact maupun PT Exindo, masih terjadi karena pegawai BID yang diberi tanggungjawab untuk mengelola UPIK kurang berkualitas atau masih sering mengalami pergantian (*tour of duty*). Akibatnya pengembangan sistem UPIK tidak bisa dilakukan oleh pegawai Pemda secara mandiri.

Sebagian masyarakat juga masih mengeluhkan bahwa tidak semua aduan bisa diselesaikan oleh pemerintah kota Jogja karena betapapun wewenang mereka ada batasnya. Di masa depan, perlu dijajaki terus koordinasi dengan pihak luar yang juga berwenang untuk menindaklanjuti aduan-aduan yang disampaikan oleh warga Jogja. Misalnya, pihak kepolisian, pemerintah Provinsi DI Jogjakarta, BPKP, KPK, atau institusi eksternal lain perlu dilibatkan untuk menindaklanjuti aduan-aduan yang relevan.

Persoalan lain yang akan menghadang pengembangan UPIK lebih lanjut adalah tidak adanya payung hukum yang jelas mengenai tanggapan atas aduan-aduan yang masuk dari masyarakat. Ketentuan mengenai media UPIK dan tindak-lanjutnya masih berpedoman pada Keputusan Walikota. Oleh sebab itu, sekarang ini tidak ada jaminan bahwa kebijakan mengenai UPIK akan tetap berjalan apabila pejabat Walikotanya mengalami pergantian. Beberapa pihak sudah menyarankan agar pengelolaan UPIK diformalkan untuk dilaksanakan oleh seorang pejabat struktural setingkat Eselon IV sehingga pencapaian target kinerja satuan ini dapat ditingkatkan dan diawasi. Ketentuan mengenai tanggapan riil terhadap aduan yang masuk juga tidak selalu diperhatikan dengan baik. Masih terdapat kesan umum diantara para pegawai bahwa apabila setiap aduan sudah direspon melalui SMS *autoreply* atau secara lisan, maka tugas pengelola UPIK. Dalam banyak hal, yang diperlukan oleh masyarakat adalah tindakan riil yang berupa perbaikan sesuai dengan harapan masyarakat.

## **E-Procurement di Pemerintah Kota Surabaya**

Surabaya merupakan salah satu gerbang masuknya investor untuk kawasan Tengah dan Timur Indonesia. Di kota ini, aktivitas perdagangan yang melibatkan ekspor dan impor berlangsung secara cepat dalam volume yang begitu besar. Wilayah kota ini seluas 274 kilometer persegi dan terbagi menjadi 31 kecamatan. Jumlah penduduk yang besar (4.138.069 jiwa pada tahun 2007) dengan sejarah kota yang panjang telah menjadikan kota ini sebagai pusat bisnis, pendidikan, dan sekaligus industri dan perdagangan di wilayah Timur pulau Jawa. Banyak wilayah lain di kawasan Timur Indonesia yang perkembangan ekonominya tergantung kepada aktivitas yang terjadi di kota Surabaya. Oleh sebab itu dapat dipahami bahwa kota Surabaya selalu sibuk dengan kegiatan ekonomi, khususnya industri dan perdagangan, dan pelayanan publik yang semakin kompleks.

Terobosan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya dalam manajemen pelayanan publik adalah aplikasi *E-Procurement*, suatu sistem pengadaan barang dan jasa publik yang dikelola secara elektronik berbasis web. Pertimbangan yang mendasari kebijakan ini adalah kurangnya efisiensi sistem pengadaan barang dan jasa secara manual seperti yang selama ini terjadi di banyak daerah. Selain tidak efisien, praktik pengadaan barang dan jasa secara manual ternyata penuh dengan akses korupsi, kolusi antara rekanan dan pejabat pemerintah, sehingga kualitas barang dan jasa yang diperoleh tidak sepadan dengan biaya yang telah dikeluarkan.

Produk peraturan yang sekarang menjadi rujukan utama bagi pengadaan barang dan jasa oleh lembaga pemerintah adalah Keppres No.80 tahun 2003 yang sudah disertai dengan adendum dan sedikit perubahan beberapa kali. Di dalam Keppres ini diatur berbagai masalah teknis terkait dengan belanja barang dan jasa yang didanai dari APBN dan APBD. Secara umum, Keppres No.80 tahun 2003 menggariskan bahwa ada dua metode pokok untuk pengadaan barang dan jasa oleh pemerintah, yaitu: swakelola dan lelang. Ketentuan swakelola berlaku untuk paket pengadaan barang dan jasa dengan total dana tidak lebih dari Rp 50 juta. Selanjutnya prosedur lelang dibagi menjadi empat macam, sesuai dengan kualifikasi barang dan jasa, kompleksitas jenis pekerjaan, dan besaran dana yang diperlukan, yaitu: penunjukan langsung, pemilihan langsung, lelang terbatas, dan lelang umum. Prinsip yang harus ditegakkan dalam proses pengadaan barang dan jasa adalah: efisien, efektif, terbuka dan bersaing, transparan, adil atau non-diskriminatif, dan akuntabel. Di dalam praktik, prinsip-prinsip ini tidak selalu bisa ditegakkan karena banyak pihak yang selalu saja bisa mencari celah dan kesempatan untuk melanggar ketentuan pengadaan barang dan jasa demi keuntungan pribadi atau kelompok.

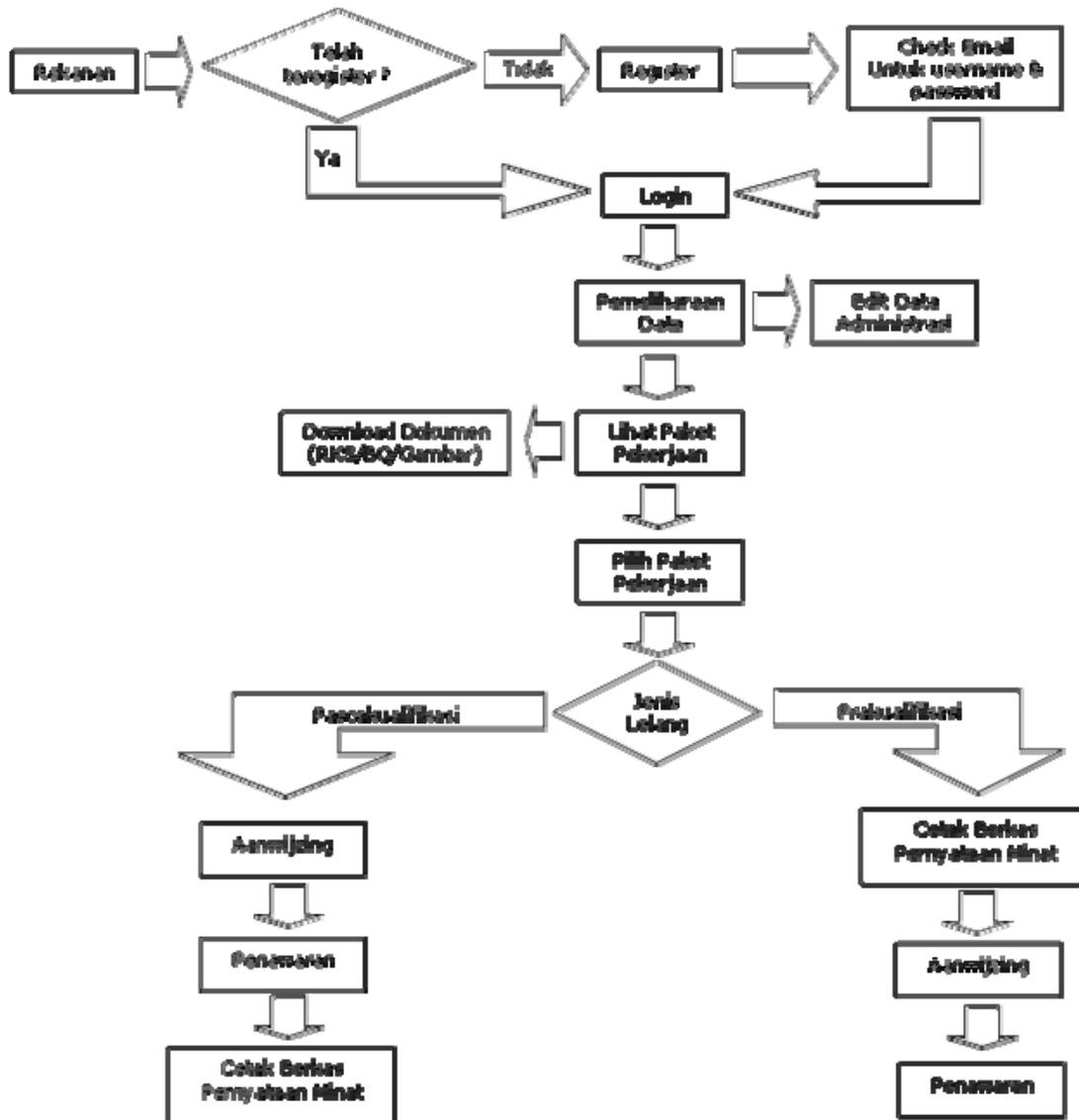
Meskipun prinsip-prinsip pokok dalam peraturan ini masih tetap relevan, tetapi di dalamnya memang belum diatur prosedur *e-procurement*. Di sebagian besar negara berkembang, memang terdapat kecenderungan bahwa aparat pemerintah tidak suka melakukan kegiatan secara *on line*. Kebanyakan mereka lebih suka metode pelayanan tradisional yang berupa tatap muka langsung, kontak melalui surat, atau telepon antar-pribadi, yang tentunya rawan akan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Oleh sebab itu, terobosan *e-procurement* di kota Surabaya yang menunjukkan sukses besar dalam efisiensi dan sekaligus menekan KKN kini mendorong pemerintah untuk mengatur lebih lanjut melalui Departemen Kominfo.

Pengadaan barang dan jasa melalui lelang secara *on line* di kota Surabaya mula-mula dilakukan dengan dibukanya situs web dengan nama [www.lelangserentak.com](http://www.lelangserentak.com) pada tahun 2003. Sarana awal *e-government* Pemda kota Surabaya untuk lelang publik tersebut dibuka dengan keinginan yang kuat untuk menciptakan sistem lelang yang efisien, transparan, akurat, tepat waktu, dan menghemat anggaran publik. Seiring dengan perkembangan minat warga Surabaya yang meningkat dalam penggunaan fasilitas internet, situs ini ternyata mendapat tanggapan yang sangat positif dari warga masyarakat, terutama para pengusaha atau rekanan swasta yang selama ini kesulitan untuk mendapat akses ke jalur-jalur birokrasi Pemerintah Kota Surabaya yang terkadang rumit dan tidak transparan. Pada saat yang sama, para pejabat Pemkot Surabaya juga melihat bahwa biaya yang harus dialokasikan untuk pengembangan sistem ini sebenarnya cukup murah sedangkan keuntungan dari segi efisiensi biaya sangat besar.

Maka selanjutnya Pemkot Surabaya punya komitmen untuk menyempurnakan sistem lelang serentak tersebut dengan membuka situs yang lebih formal dengan nama [www.surabaya-eproc.or.id](http://www.surabaya-eproc.or.id) pada tahun 2004. Kebijakan pelaksanaan *e-procurement* tersebut tertuang dalam Peraturan Walikota Surabaya nomor 50 tahun 2004 jo nomor 30 tahun 2006 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa secara elektronik

(eProcurement). Sistem internal yang terdapat di jajaran Pemkot Surabaya itu selanjutnya disebut *Surabaya e-Procurement System (SePS)* yang mengaitkan database tentang kebutuhan pengadaan barang dan jasa dengan banyak asosiasi rekanan atau pengusaha bisnis kecil secara *on line*. Bagan 1 menunjukkan prosedur pokok dalam proses lelang secara elektronik di Pemkot Surabaya. Sejak dilaksanakannya *e-procurement*, lebih banyak lagi transaksi pengadaan barang dan jasa dapat dilaksanakan oleh Pemkot Surabaya melalui media elektronik. Pada tahun 2005, misalnya, tercatat bahwa ada sekitar 3.000 badan usaha telah menjadi anggota dari sistem *e-procurement* Pemkot Surabaya dengan total nilai lelang barang/jasa yang mencapai hampir Rp 300 milyar.

Bagan 1.  
Mekanisme Pengadaan Barang/jasa dengan Sistem *e-procurement* di Surabaya



Sumber: [www.surabaya-eproc.or.id/bantuan](http://www.surabaya-eproc.or.id/bantuan)

Perkembangan terbaru dari *e-procurement* di Pemkot Surabaya adalah ditingkatkannya keamanan transfer data sehingga mendapat pengakuan berupa sertifikat ISO 27001:2005 tentang *Security Management System*. Mulai pertengahan tahun 2007, pihak Pemkot juga meluncurkan layanan berupa *Smart Office Zone*. Layanan ini berupa fasilitas *hotspot* untuk mengakses internet yang disediakan untuk kawasan 250.000 meter persegi di sekitar kompleks perkantoran dan Taman Surya di balaikota Pemkot Surabaya. Integrasi dari layanan pengadaan barang dan jasa juga dilakukan dengan kantor unit pelayanan terpadu yang memiliki Sistem Manajemen Satu Atap (SIMTAP). Dari segi *software*, sudah dilakukan pengembangan sebanyak lima kali dengan basis program *opensource* Linux Debian. Versi terakhir dari *e-procurement* sudah dilengkapi dengan *Public Key Infrastructure*. Stabilitas dari akses ke [www.surabaya-eproc.or.id](http://www.surabaya-eproc.or.id) juga dijamin dengan sistem back up yang menggunakan *colocation* di Jakarta. Tentu saja fasilitas keamanan yang lain bagi setiap transaksi, seperti password, user name, enkripsi dan sistem *private key* juga telah dibuat sesuai standar.

Kinerja *e-procurement* Pemkot Surabaya dalam hal efisiensi sangat mengesankan. Sebelum diberlakukan *e-procurement*, dalam masa satu tahun Pemkot Surabaya bisa menyelenggarakan lelang rata-rata sekitar 16 putaran. Ini berarti bahwa satu bulan bisa terjadi lebih dari dua kali lelang sejak APBD disahkan pada periode waktu antara bulan Maret dan April. Apabila lelang dilakukan secara manual, waktu rata-rata yang diperlukan untuk menyelesaikan sebuah lelang berkisar antara 36 hingga 45 hari. Bisa dibayangkan berapa waktu yang harus dihabiskan untuk menyelenggarakan 16 kali putaran lelang tersebut dengan pekerjaan yang tentu sangat kompleks dan melelahkan. Dengan sistem lelang seperti itu dan volume pekerjaan di kota Surabaya yang sangat besar, bisa dipahami bahwa inefisiensi lelang seringkali mengakibatkan tertundanya banyak proyek pemerintah. Hingga berakhirnya tahun anggaran, seringkali banyak proyek yang tidak bisa diselesaikan dan harus dilanjutkan (dilakukan *carry over*) pada tahun berikutnya. Tetapi kini dengan adanya sistem *e-procurement*, proses lelang atau penyelesaian tender bisa diperpendek sehingga rata-rata hanya memakan waktu 28 hari saja. Oleh karena itu selain nilai lelang yang diselenggarakan menjadi lebih besar, pihak Pemkot Surabaya juga lebih banyak menghemat anggaran. Ini karena sistem *e-procurement* bersifat *paperless*, tidak banyak menuntut pencetakan berbagai dokumen dan dapat menekan biaya transportasi untuk menghubungi para rekanan yang potensial dalam berbagai kegiatan lelang semisal penjelasan umum oleh pihak pemberi kerja (*aanweijzing*).

Informasi dari pihak Pemkot Surabaya menunjukkan bahwa efisiensi yang dihasilkan dari pelaksanaan *e-procurement* menyangkut dua aspek, yaitu biaya proses dan biaya penawaran. Efisiensi terhadap biaya proses ternyata sangat signifikan, yaitu mencapai 80% jika dibandingkan sistem manual. Ini karena kertas kerja yang diperlukan dalam sistem lelang manual tidak lagi menjadi komponen biaya. Selanjutnya efisiensi dari segi penawaran berkisar antara 20%-25%. Waktu yang diperlukan untuk proses penawaran kepada rekanan dapat dikurangi. Paket-paket proyek dapat dilaksanakan lebih tepat waktu sehingga kualitas layanan publik dapat lebih terjaga. Sementara itu respon terhadap pertanyaan serta klarifikasi selama proses lelang dapat dilakukan secara cepat dan akurat melalui saluran internet yang menunjang *e-procurement* tersebut.

Manfaat yang paling pokok dari pelaksanaan *e-procurement* adalah berkurangnya proses pengadaan barang/jasa yang cenderung disertai dengan KKN. Bukan rahasia lagi bahwa di banyak daerah, pelaksanaan tender pengadaan selalu tidak transparan atau "diatur dengan orang dalam". Akibatnya, selain biaya pengadaan menjadi terlalu tinggi, kualitas barang/jasa yang diperoleh masyarakat juga rendah dan

kecurigaan diantara para rekanan sendiri sangat tinggi. Kini, dengan adanya transparansi dan persaingan yang sehat, rekanan yang kalah akan merasa “legowo” dan reputasi pihak Pemda kota Surabaya sendiri tentu meningkat. Kecuali itu, tujuan dari sistem pengadaan barang/jasa untuk meningkatkan ekonomi lokal juga dapat tercapai dengan lebih baik. Dengan sistem lelang yang bersifat konspiratif dan penuh KKN, biasanya hanya rekanan yang besar dan mampu menyediakan uang pelicin yang besar yang akan menang tender. Tetapi dengan sistem *e-procurement* yang transparan, para pelaku usaha kecil pun dapat memenangkan tender apabila mereka jeli menangkap peluang dalam penyediaan barang/jasa yang kualitasnya baik dengan harga yang lebih murah. Maka, *e-procurement* juga dapat digunakan sebagai sarana perlindungan bagi perusahaan lokal sebagai penggerak ekonomi daerah. Tabel 2 menunjukkan hasil penawaran tender pada tahun 2004 yang menunjukkan besarnya peluang bagi perusahaan lokal. Data hasil lelang pada tahun 2005 juga menunjukkan bahwa peluang perusahaan kecil untuk memenangkan tender cukup besar, ada 1.066 kali perusahaan kecil keluar sebagai pemenang lelang dengan total nilai kontrak sebesar Rp 203,26 milyar. Angka ini berarti 73% dari seluruh lelang yang ditawarkan oleh Pemkot Surabaya.

Tabel 2. Pemenang Tender Melalui E-procurement Tahun 2004

Domisili perusahaan pemenang	Jumlah	Prosentase
Wilayah kota Surabaya	380	96,45%
Luar kota Surabaya	14	3,55%

Sumber: Sonhaji, 2007

Catatan: Paket pekerjaan konstruksi tidak ditawarkan kepada perusahaan di luar kota. Pemenang dari luar kota Surabaya terbatas pada pemasokan barang/jasa & konsultan.

Akan tetapi pelaksanaan *e-procurement* di kota Surabaya bukannya berjalan tanpa titik kelemahan. Setelah lima tahun diterapkannya *e-procurement*, ternyata hambatan paling besar masih pada komitmen diantara para pejabat dan pengusaha swasta untuk menaati ketentuan lelang secara elektronik secara konsisten. Dari segi dana yang diperlukan untuk mengadakan peralatan dan software, dana yang harus dikeluarkan sebenarnya tidak terlalu besar, berkisar antara Rp 100 juta hingga Rp 200 juta. Tetapi faktor pengembangan sumberdaya manusia seringkali masih menjadi kendala. Betapapun, *e-procurement* menuntut kapasitas sumberdaya manusia yang tinggi dengan komitmen dan sikap profesionalisme yang baik. Inilah yang tidak selalu dapat diperoleh dan terjamin bagi pengembangan sistem lebih lanjut. Dalam kenyataan, masih banyaknya panitia atau peserta lelang yang belum menguasai TI membuat proses *e-procurement* tidak dapat berjalan dengan semestinya.

Dalam hal proses lelang dan penawaran pengadaan barang/jasa, juga masih terdapat kekhawatiran mengenai kualitasnya. Proses penawaran yang sangat transparan melalui *e-procurement* terkadang memaksa para rekanan untuk berlomba-lomba “membanting harga”. Harga yang ditawarkan kadang-kadang tidak masuk akal dan jauh di bawah pagu anggaran. Tentu saja yang dikorbankan oleh rekanan adalah kualitas barang/jasa tersebut. Adanya kekhawatiran diantara para rekanan yang tidak ingin masuk “*blacklist*” membuat mereka memasang tawaran serendah-rendahnya dan tidak lagi memperdulikan kualitas barang/jasa yang mereka pasok.

Berkenaan dengan sistem keamanan data, beberapa pihak juga masih melihat adanya kemungkinan kebocoran yang tetap dapat disiasati oleh pengguna dan

menciptakan KKN. Sistem komputer pendukung e-procurement di Pemkot Surabaya ternyata masih menggunakan server utama yang hanya ada di *colocation server*. Selain itu, backup database masih dilakukan secara manual dan tidak menggunakan sistem *mirror*. Dengan demikian, apabila terdapat serangan *hacker* ke *colocation server*, proses e-procurement akan terhenti. Prosesnya bisa mundur beberapa hari, tergantung kepada kecepatan untuk melakukan *system recovery* dan seberapa lama *backup* yang manual bisa digunakan kembali. Selain itu, salah satu persoalan yang sampai saat ini belum diketahui oleh publik adalah bagaimana Pemkot Surabaya melakukan proteksi terhadap sistem yang menggunakan *Public Key Infrastructure* karena *private key* juga disimpan di dalam sistem komputer. *Private key* ini tentu bisa diakses oleh programmer atau administrator jaringan (*admin*). Dalam hal ini seorang rekanan yang berhasil menawarkan kolusi dengan admin bisa saja melihat dokumen penawaran yang telah diajukan oleh rekanan-rekanan lainnya. Dengan demikian, kemungkinan adanya KKN tetap ada. Ini berbeda, misalnya, dengan sistem *Public Key Infrastructure* yang berlaku di dalam perbankan. Pihak bank tidak pernah menyalin PIN (*Personal Identity Number*) dari kartu ATM pelanggannya dan pelanggan sendiri bisa mengubahnya sehingga nomor PIN benar-benar bersifat pribadi dan terjaga kerahasiaannya. Seandainya kartu ATM hilang, perbankan segera mengganti dengan kartu yang baru dengan nomor PIN yang baru pula. Maka, dari sistem yang dikembangkan dalam e-procurement di Pemkot Surabaya, masih banyak hal teknis maupun non-teknis yang harus dipertimbangkan untuk penyempurnaan sistem pengadaan barang/jasa lebih lanjut.

## Kesimpulan

Dari pengalaman UPIK di kota Jogja dan E-procurement di kota Surabaya, tampak bahwa peluang bagi reformasi birokrasi publik diantara organisasi pemerintah daerah di Indonesia kini terbuka sangat lebar. Yang diperlukan sekarang ini adalah pembaruan komitmen para pemimpin atau pejabat di tingkat pusat maupun daerah untuk terus mendorong reformasi birokrasi melalui e-government. Dua contoh penerapan e-government di Jogja dan Surabaya ini membuktikan betapa pentingnya komitmen pimpinan organisasi agar teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk mengikis budaya birokrasi yang kurang efisien dan penuh dengan persoalan korupsi, kolusi dan nepotisme.

Secara umum dapat dilihat bahwa meskipun kebanyakan situs web pemerintah daerah masih sekadar memindahkan database umum yang dimiliki oleh Pemda, tetapi contoh UPIK di kota Jogja menunjukkan kecenderungan untuk mengarah ke tahap interaktif sedangkan contoh e-procurement di kota Surabaya bahkan sudah mengarah ke tahap transaktif. Jika perkembangan semacam ini juga diikuti oleh daerah-daerah lain yang masih dalam tahap informatif, perkembangan e-government tentunya akan lebih bersifat dinamis dan akan sangat menguntungkan dari segi efisiensi pelayanan publik.

Kesimpulan penting yang dapat ditarik dari studi kasus di kedua kota ini ialah bahwa e-government yang dilaksanakan secara serius dan konsisten akan sangat menunjang transparansi pelayanan publik. Dalam kasus UPIK di kota Jogja, tampak bahwa kontak interaktif antara warga masyarakat dengan Pemda akan memaksa para pejabat daerah untuk selalu responsif terhadap keluhan dan permintaan warga. Di masa mendatang, tentunya akan lebih baik apabila keluhan-keluhan tersebut tidak sekadar diperhatikan sebagai masukan dan ditanggapi dengan segera melalui sistem UPIK tetapi juga selalu ditindaklanjuti dengan perbaikan yang nyata sesuai harapan masyarakat. Pemanfaatan e-procurement di kota Surabaya ternyata juga membawa manfaat dari banyak aspek. Kinerja pemerintah daerah dalam pengadaan barang/jasa meningkat pesat karena biaya transaksi yang semakin efisien sedangkan waktu

transaksi semakin cepat. Pada saat yang sama, e-procurement juga menciptakan kondisi persaingan yang sehat (*fair competition*) diantara para rekanan yang hendak menawarkan penyediaan barang maupun jasa kepada pihak Pemda. Eksees KKN yang selama ini masih terjadi antara pejabat tertentu dengan para rekanan juga dapat dikurangi apabila sistem e-procurement ini dilaksanakan secara konsisten.

Yang juga harus dipahami oleh para pejabat Pemda ialah bahwa pemanfaatan e-government memerlukan pengembangan sumberdaya manusia yang lebih baik dan profesional. Kecuali itu, e-government tetap memerlukan sistem pengawasan yang konsisten. Selain pengetahuan yang luas tentang teknologi informasi, e-government juga harus didukung oleh integritas yang baik diantara para perumus kebijakan dan pelaksananya. Teknologi informasi memang membuat banyak hal semakin mudah dan semakin efisien. Tetapi upaya untuk memanfaatkan sistem itu masih tetap tergantung kepada komitmen dari semua pihak. Ini penting karena dalam sistem apapun senantiasa terdapat lubang-lubang yang dapat dimanfaatkan oleh orang-orang yang tidak bertanggungjawab. Dalam contoh UPIK di kota Jogja, penanganan aduan tentang adanya pejabat yang melakukan penyimpangan atau KKN dan tindaklanjut perbaikan oleh dinas teknis bukan hanya dipengaruhi oleh teknologi informasinya, tetapi justru ditentukan oleh komitmen Walikota atau pejabat di masing-masing dinas. Dalam contoh e-procurement di kota Surabaya, pencegahan terhadap kemungkinan penggunaan *private key* oleh pihak-pihak tertentu tidak hanya memerlukan penyempurnaan sistem yang terpasang tetapi juga komitmen dari pejabat untuk mengawasi aparatnya agar transparansi dalam penyediaan barang/jasa senantiasa tetap terjaga.

## REFERENSI

1. Anonim, "Ada TI Ada Reformasi Birokrasi", majalah *e-Indonesia*, Vol III (20), 2007
2. David Garson, *Information Technology and Computer Applications in Public Administration: Issues and Trends*, Hershey: Idea, 1999
3. James A. Senn, *Information Systems in Management*, California: Wadsworth, 1990
4. Leslie Willcocks & Jenny Harrow (eds.), *Rediscovering Public Service Management*, London: McGraw-Hill, 1992
5. Mokhtar Mohd. Yusof, *Information Systems and Executives' Role: The Pre-electronic Government Era Experience*, Selangor: Utusan, 2005
6. Richard Heeks, *The Implementation of Information Systems in Public Organisations*, 2005
7. Richardus Eko Indrajit, *Electronic Government*, Yogyakarta: Andi Offset, 2002
8. Wahyudi Kumorotomo & Subando Agus Margono, *Sistem Informasi Manajemen dalam Organisasi Publik*, Yogyakarta: Gama Press, 2004
9. Stein Kristiansen, *Transparency in Public Services*, Policy Forum, Magister Administrasi Publik, UGM, mimeo, 2006
10. Luc Rouben, (ed.), *Citizens and the New Governance: Beyond New Public Management* (Amsterdam, IOS Press, 1999)
11. Grover Starling, *Managing the Public Sector* (Boston: Wadsworth Publishing, 2006)
11. Joseph Stiglitz, *Globalization and Its Discontents*, New York: New Harper, 2005

\*\*\*\*\*