

## Studi kebutuhan pelayanan pada e-government Pemda DKI Jakarta bagi aktifitas dunia usaha

Mazhar Setiabudi, author

Deskripsi Dokumen: <https://lib.ui.ac.id/bo/uibo/detail.jsp?id=74856&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Kemajuan di bidang teknologi informasi dewasa ini secara tidak langsung membawa dampak yang positif terhadap penyelenggaraan pemerintah dengan lahirnya konsep E-Government. E-Government merupakan sebuah layanan dan jaringan komunikasi berbasis internet yang digunakan pemerintah untuk melayani warganya. Prinsip e-Government ini adalah menciptakan sebuah pemerintahan yang efisien, efektif dan transparan dengan bantuan teknologi informasi canggih.

Permasalahannya adalah apakah pemanfaatan e-Government ini sudah sejalan dengan kebutuhan masyarakat atau dunia usaha. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan bagaimanakah persepsi dunia usaha terhadap fasilitas e-Government yang diimplementasikan Pemda DKI Jakarta saat ini? Dan sejauhmana tingkat pelayanan e-Government yang dibutuhkan oleh dunia usaha?

Penelitian ini menggunakan teori yang dikembangkan oleh para ahli yaitu teori/konsep e-Government dimana e-Government ini diklasifikasikan menjadi tiga kelas, yaitu publikasi, interaksi dan transaksi. Penelitian ini juga didukung oleh teori pelayanan publik dan good governance.

Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode survey yang dilakukan terhadap dunia usaha, dalam hal ini adalah perusahaan-perusahaan yang beroperasi di DKI Jakarta yaitu sebanyak 68 responden/perusahaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberadaan e-Government Pemda DKI Jakarta saat ini masih berjenis publikasi (publish), karena jika dilihat dari karakteristiknya, website Pemda DKI Jakarta tersebut hanya memberikan informasi yang sifatnya masih satu arah.

Memang harus diakui bahwa sejak dikembangkan dari tahun 1995 sampai sekarang telah terjadi perkembangan yang memadai tetapi terbatas pada penyediaan informasi saja, tetapi belum terjadi peningkatan pada jenis pelayanannya, yaitu interaksi maupun transaksi. Walaupun demikian dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa ditinjau dari dimensi publikasi, situs Pemda DKI pada umumnya sudah sesuai dengan kebutuhan mayoritas para responden, karena jenis informasi-informasi yang mereka perlukan sudah tersedia dan isinya cukup lengkap.

Sama halnya dengan fitur-fitur publikasi, mayoritas responden juga menilai fitur-fitur interaktif perlu direalisasikan di dalam website Pemda DKI, terutama fasilitas e-mail yang akan membantu para pengakses (kalangan dunia usaha) dapat berkomunikasi secara interaktif dengan pemerintah daerah. Responden yang sudah memiliki akses internet lebih besax proporsinya yang menilai fitur tersebut mendesak untuk segera

diimplementasikan di dalam situs tersebut.

Hasil survei juga menunjukkan temuan yang menarik. Mayoritas responden menilai aplikasi transaksi online perlu ditampilkan dalam situs e-Gov DKI, yaitu pengurusan izin dunia usaha, pembayaran pajak dan transaksi tender. Meskipun demikian, ternyata mayoritas responden menilai dua dari tiga aplikasi tersebut belum menjadi kebutuhan yang mendesak bagi aktifitas mereka di dunia usaha, yaitu pembayaran pajak dan transaksi tender secara online. Sebaliknya, mayoritas responden menilai pengurusan perizinan dunia usaha secara online perlu segera diaplikasikan.

Jika melihat tingkat kebutuhan dari kalangan dunia usaha yang masih terjadi "gap" antara kebutuhan dan ketersediaan pelayanan yang ada sekarang ini, dengan kondisi dan kendala yang ada, bisa dipastikan "gap" tersebut akan membutuhkan waktu yang cukup lama untuk segera dipenuhi, jika Pemda DKI Jakarta tidak segera membenahi diri yaitu dengan melengkapi instrumen-instrumen yang mendukung bagi pengembangan e-Government di Pemda DKI Jakarta.

Karena itu Pemda DKI Jakarta masih perlu terus berusaha mengembangkan e-Governmentnya agar sesuai dengan kebutuhan dunia usaha, yaitu dengan membuat perencanaan (blue print) yang jelas sehingga tergambar dengan jelas visi dan misi kedepannya. Dengan demikian dikatakan pelayanan yang akan diberikan nantinya dapat menjadi lebih transparan, efektif, efisien dan lebih cepat.