

**KONSEP, KERANGKA PIKIR, KERANGKA NILAI
E-GOVERNMENT DAN E-SERVICE¹**

**Isnaini Muallidin, S.IP., MPA
Dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

A. Pendahuluan

Seiring dengan adanya revolusi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam konteks global yang sangat menentukan keberhasilan dan kemajuan suatu negara, maka pemerintah di seluruh dunia berusaha untuk mengadaptasi untuk menerapkan TIK. Ada beberapa istilah yang sering digunakan dalam TIK di dalam sektor publik, misalnya; *digital government*, *e-Government* dan *e-Governance*. Istilah tersebut saling terkait, namun seringkali menyebabkan kebingungan. Grant (2010) menjelaskan perbedaan ketiga istilah TIK dalam sektor publik, yaitu:

1. *Digital Government* mengacu pada "istilah umum yang terdiri dari semua penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi di sektor publik".
2. *e-Government* merupakan salah satu aspek dari pemerintahan digital. *e-Government* mengacu pada penyediaan layanan (*service*) pemerintah dengan menggunakan TIK, khususnya melalui Internet.
3. *e-Governance* mengacu pada penggunaan TIK untuk aktivitas organisasi yang bersifat politik di dalam dan di luar negara-negara bangsa. *E-governance* "adalah salah satu dari berbagai hal yang berkaitan dengan bersaing untuk menggunakan teknologi komunikasi baru, seperti internet dan telepon selular untuk tujuan politik dan pemerintahan. Istilah yang digunakan secara luas lainnya yang memiliki arti yang tumpang tindih antara lain: demokrasi elektronik (e-demokrasi), demokrasi secara online, cyber-demokrasi, demokrasi virtual, pemerintahan online, teledemocracy, e-partisipasi dan e-musyawarah.

Pembahasan dalam tulisan ini akan difokuskan pada dua aspek, yaitu: *Pertama*, aspek *e-Government* secara konseptual dengan berbagai pendekatannya, kerangka kerja dan nilai. *Kedua*, *e-Service* secara konseptual dengan berbagai pendekatan dan

¹ Paper ini tugas matakuliah Manajemen Pelayanan Publik pada Perogram Doktor Ilmu Administrasi di Universitas Brawijaya 2014

karakteristiknya serta dimensi yang melekat didalamnya. Sehingga dengan adanya pemahaman yang jelas terhadap e-Government dan *e-Service ini*, upaya pemerintah dalam melakukan reformasi reformasi berbasis TIK ini memberikan makna secara teoritis.

B. E-Government

1. Konsep e-Government

Konsep *e-Government* secara teoritik dipahami sebagai upaya untuk membangun hubungan yang baik antara pemerintah, masyarakat dan swasta hingga dapat menjadi lebih efisien, efektif dan transparan yang kesemuanya itu dapat dicapai dengan reformasi birokrasi baik itu pembenahan kelembagaan, sumberdaya manusia dan sistem. Penggunaan TIK dapat mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas di instansi pemerintah, juga memperluas partisipasi publik. Pendayagunaan *e-Government* bertujuan untuk mendukung terwujudnya pemerintahan yang baik. (Ade Gunawan, Budi Yuwono, 2007.)

Tapscott dan Caston (dalam Haque, 2012) berpendapat bahwa TIK telah menyebabkan "pergeseran paradigma" dari sistem birokratik menuju e-government. Perubahan paradigma ini dalam organisasi sektor publik menyebabkan adanya Fleksibilitas, jaringan organisasi, vertikal/integrasi horizontal, kewirausahaan yang inovatif, pembelajaran organisasi, mempercepat strategi pemberian layanan, dan pelanggan didorong mengganti paradigma birokrasi tradisional ditandai dengan Modernisasi Organisasi Sektor Publik: Meningkatkan Koordinasi dan Komunikasi oleh aplikasi Teknologi e-Government, efisiensi produktif internal rasionalitas fungsional, departementalisasi, kontrol hirarkis, dan aturan manajemen berbasis TI. Paradigma baru, pergeseran paradigma e-government menekankan bangunan terkoordinasi jaringan, kolaborasi eksternal, dan layanan pelanggan.

e-Government adalah penggunaan sistemik TIK untuk mendukung fungsi bahwa pemerintah melakukan untuk *citizen*, biasanya penyediaan informasi dan pelayanan. E-Government adalah penggunaan ICT untuk mengubah pemerintahan tradisional dengan membuatnya dapat diakses, transparan, efektif, dan akuntabel. E-Government bukan berarti menempatkan lebih komputer di meja para pejabat pemerintah dan lebih dari hanya sebuah situs web pemerintah di Internet. Aspek-aspek politik, sosial, ekonomi dan

teknologi menentukan e-Government. Ini menetapkan hubungan antara pejabat pemerintah dan warga negara. e-Government juga dikenal sebagai pemerintah digital, dan pemerintah secara online. Di sini mengacu pada penggunaan TIK pemerintah untuk bertukar informasi dan layanan dengan warga, bisnis, dan lengan lain pemerintah (Bank Dunia, 1991). Tabel 1 menunjukkan pergeseran paradigma pelayanan publik dari paradigma birokrasi ke paradigma e-government di organisasi sektor publik.

Tabel 1. Perubahan Paradigma dari Birokratik menuju E-Government

	Bureaucratic Paradigm	E-Government Paradigm
Orientation	Production cost efficiency	User satisfaction and control, Flexibility
Process Organization	Functional rationality, departmentalization, vertical hierarchy of control	Horizontal hierarchy, network organization, information sharing
Management Principle	Management by rule and Mandate	Flexible management, interdepartmental teamwork, with central coordination
Leadership Style	Command and control	Facilitation and coordination, innovative entrepreneurship
Internal Communication	Top down, hierarchical	Multidirectional network, with central coordination, direct communication
External Communication	Centralized, formal, limited Channels	Formal and informal direct and fast feedback, multiple channels
Mode of Service Delivery	Documentary mode and interpersonal interaction.	Electronic exchange, none face-to-face interaction
Principles of Service Delivery	Standardization, impartiality, Equity.	User customization, Personalization

Sumber: Huque, 2012

2. Definisi *E-Government*

Pengertian *e-Government* dalam tulisan ini mengacu kepada jurnal berjudul "*Making Sense of e-Government Implementation*" yaitu Kegiatan pemerintahan yang menggunakan alat-alat teknologi informasi dan komunikasi untuk melakukan layanan publik yang lebih baik kepada masyarakat, bisnis, entiti pemerintah (termasuk didalamnya pegawai pemerintah) Selain itu, terdapat banyak definisi dari *e-Government* yang dilakukan oleh banyak penelitian dan jurnal.

Pemahaman *E-Government* ini bisa dilihat bahwa inti dari *e-Government* adalah pengaplikasian teknologi informasi dan komunikasi untuk melayani warga negara termasuk pelaku bisnis dengan lebih baik, cepat dan murah yang disertai dengan menggunakan prinsip-prinsip bisnis, yaitu efisiensi dan efektivitas yang berorientasi kepada kepuasan warganegara dan pihak-pihak lainnya (lihat Muir dan Oppenheim, Kumar, et al, 2007, dan Monga, 2008).

e-Government secara sempit didefinisikan sebagai: Kegiatan pemerintah yang berlangsung dengan menggunakan media komunikasi elektronik di semua tingkat pemerintahan, masyarakat, dan bisnis, termasuk: memperoleh dan menyediakan produk dan jasa; menempatkan dan menerima pesanan; menyediakan dan memperoleh informasi; dan menyelesaikan transaksi keuangan. Sedangkan definisi secara luas dari "e-Government adalah optimasi terus menerus dari pelayanan publik, partisipasi konstituen dan pemerintahan dengan mengubah hubungan internal dan eksternal melalui teknologi, internet dan media baru." (Gartner, 2000)

Definisi *e-Government* disetiap daerah/negara dan komunitas bisa beragam menurut pandangan masing masing (Azis, Herry Abdul, 2008), antara lain:

- *e-Government* adalah sebuah cara bagi pemerintah untuk menggunakan sebuah teknologi baru untuk melayani masyarakat dengan memberikan kemudahan akses untuk pemerintah dalam hal pelayanan dan informasi dan juga untuk menambah kualitas pelayanan serta memberikan peluang untuk berpartisipasi dalam proses dan Institusi demokrasi (New Zealand)
- *e-Government* mengacu kepada penyampaian informasi dan pelayanan online pemerintah melalui internet atau media digital lainnya (U.S)
- Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang modern pada pengadministrasian negara, melalui berbagai aplikasi (Italy)

- Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mempromosikan pemerintahan yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudahan fasilitas layanan pemerintah serta memberikan akses informasi terhadap masyarakat umum, dan membuat pemerintahan (ADB).

3. **Manfaat**

Keberadaan *e-Government* dalam pemerintahan saat ini tidak lain untuk memberikan dan memperkuat pelayanan kepada publik, sehingga dapat memberikan manfaat timbal balik antara pemerintah dan kewarganegaraan. Kumar et.al (2007: 65) menyatakan beberapa manfaat *e-Government*, antara lain:

1. Memungkinkan warganegara untuk berpartisipasi dalam pembuatan keputusan.
2. Penghematan biaya yang signifikan bagi pemerintah maupun publik.
3. Meningkatkan transparansi dalam banyak hal termasuk biaya untuk mendapatkan sebuah layanan.
4. Mengurangi tingkat aktivitas korupsi dalam pemberian layanan publik. Manfaat ini bisa merupakan konsekuensi dari point.
5. Internet memungkinkan *e-Government* untuk memberikan pelayanan khusus secara individual yang akan berujung kepada kepuasan individu tersebut.
6. Adanya ketersediaan pelayanan yang berkelanjutan, penghematan waktu dalam memberikan tanggapan kepada publik dan pengurangan tingkat kesalahan.

4. **Pendekatan dan Interaksi**

Dengan adanya manfaat diatas, maka pola hubungan pemerintahan dalam e-government menjadi sangat multiple dengan runag lingkup yang sangat meluas. Menurut Al Seibie dan Irani, pola pendekatan dan interaksi yang terhubung menggunakan *e-Government* bisa dibagi sebagai berikut:

1. **G2C (*Government to Citizen*)**

Fokus utama dari kategori ini adalah hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Misi dari *e-Government* adalah menyediakan dukungan untuk masyarakat dimanapun dan kapanpun dengan melakukan layanan *online* seperti melakukan layanan pencari kerja secara *online*, mencari detail dari departemen atau memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses membuat keputusan, seperti pemilu.

2. G2B (*Government to Business*)

Fokus utamanya adalah seluruh transaksi elektronik antara pemerintah dan organisasi bisnis. Bisnis sama seperti masyarakat melakukan transaksi dengan pemerintah, seperti membayar pajak iklan, reklame, air atau administrasi.

3. G2G (*Government to Government*)

Fokus utama dari kategori ini adalah hubungan antara pemerintah itu sendiri (internal organisasi), atau antara pemerintah, agensi pemerintah atau fasilitas komunikasi antara kantor pemerintah yang berbeda lokasi.

4. G2E (*Government to Employee*)

Fokus utama dari kategori ini adalah produktivitas dari pemerintah dan para pegawainya agar mampu menyusun interaksi yang lebih efektif kedepannya. Layanan G2E termasuk informasi dalam aturan pemerintah, kebijakan dan hak sipil.

Dalam merealisasikan pendekatan dan interaksi tersebut diatas, biasa pemerintah memilih pendekatan yang berbeda untuk meningkatkan layanan pengguna dalam e-government. Pilihan pendekatan sering tergantung pada nasional prioritas politik dan agenda yang mengatasi tantangan spesifik dalam pengguna atau segmen tertentu segmen. Hasil studi dari OECD (2009) membagi empat pendekatan secara konseptual dari e-Government, yaitu; *organisational and administrative simplification, situation-bound, participatory and inclusive, marketing and channel management*. Untuk lebih jelaskan dapat dilihat pada tabel 3 dibawah ini.

Tabel 2. Pendekatan dalam e-Government

Tipe Pendekatan	Fokus
<i>Organisational and administrative simplification</i>	<i>Pendekatan ini ditandai dengan fokus pada membuat organisasi layanan e-government yang sederhana dan transparan. Fokusnya adalah untuk memberikan pengguna "one point entry" untuk sektor publik, dan untuk memastikan bahwa layanan yang berfungsi di bawah kerangka hukum yang sederhana. Contohnya termasuk portal dan pengurangan beban administrasi.</i>
<i>Situation-bound</i>	<i>Pendekatan situasi yang terikat ditandai dengan fokus pada mengatasi situasi kehidupan pengguna yang spesifik, sehingga pengguna yang ditargetkan dalam situasi yang khas dapat dilayani. Contohnya menangani kebutuhan penyandang cacat</i>

<i>Participatory and Inclusive</i>	<i>Pendekatan partisipatif dan inklusif ditandai dengan fokus pada memotivasi pengguna untuk terlibat dan mempengaruhi tindakan pemerintah, sehingga membuatnya menarik dan relevan bagi pengguna untuk menggunakan layanan e-government. Contohnya termasuk portal untuk konsultasi publik atau pusat ICT publik di daerah yang kurang penduduknya dengan konteks sosio-ekonomi yang sulit.</i>
<i>Marketing and channel Management</i>	<i>Pendekatan pemasaran dan manajemen saluran ditandai dengan berfokus pada layanan e-government pada pemasaran dan keuntungan mereka, sering dalam hubungan dekat dengan manajemen saluran.</i>

Sumber: OECD 2009

C. **E-Service**

1. **Konsep e-Service**

Bila dirujuk secara literal, kata *service* atau pelayanan berasal dari kata Latin *servitium*, yang berarti *slavery* atau perbudakan. Saat ini, artinya tidak lagi dikaitkan dengan 'perbudakan', melainkan diartikan sebagai; (1) tindakan atau proses melayani, (2) tindakan bantuan, dan (3) sistem penyediaan kebutuhan publik (Lindren, Janson, 2013). Namun, konsep *e-Service* digunakan oleh para peneliti dan praktisi dari awal tahun 2000

Dalam perkembangan, *e-Service* telah menggantikan model pelayan yang bersifat tradisional dan juga *self service*. Menurut Surjadjaya, Ghosh & Anthony (Ojasalo, 2010), ada beberapa perbedaan utama antara tradisional dan *e-Service*. Juga, ada perbedaan antara *self-service* dan *e-Service*. Dalam layanan tradisional, hanya orang atau karyawan yang terlibat dalam tatap muka dari pertemuan layanan. Sedangkan dalam *e-Service*, karyawan yang terlibat dalam antarmuka, dimediasi oleh Internet. Selain itu, selama pertemuan *e-Service*, pelanggan dibatasi untuk mendengar dan melihat, dalam layanan tradisional, pelanggan dapat merasakan pelayanan dengan menggunakan semua indra mereka. Selain itu, layanan tradisional dibatasi oleh jarak dan jam buka, sedangkan *e-Service* telah secara substansial dihapus hambatan tersebut. Perbedaan antara *self-service* dan *e-Service* berhubungan dengan aspek-aspek berikut. Dalam operasi *self-service*, pelanggan harus pergi ke pusat TIK untuk menerima layanan. Dalam *e-Service*, pelanggan dengan mudah dapat menerima layanan melalui Internet di rumah atau tempat lain. *e-Service* lebih fleksibel daripada *self-service* yang dibatasi oleh

lokasi. Juga, dalam *self-service*, fungsi TIK disesuaikan dengan sedikit personalisasi. Dalam *e-service*, di sisi lain, fungsi TIK dirancang untuk menawarkan layanan pribadi.

2. Definisi E-Service

Ada banyak definisi dan perspektif dari *e-Service* yang muncul dan dalam jurnal yang diterbitkan selama dekade terakhir. Menurut Hasan, Shebab, dan Peppard (2011) mengatakan bahwa pengertian dari *e-Service* sebagai penyediaan layanan melalui jaringan elektronik seperti internet. Selain itu, *e-Service* sebagai: kunjungan awal dari *homepage* sampai layanan yang diminta komplit atau produk akhir telah disampaikan dan layak digunakan.

Gagasan *e-Service* meliputi tidak hanya layanan yang diberikan oleh organisasi layanan khas, tetapi juga mereka yang disediakan oleh produsen barang yang keberhasilannya tergantung pada kualitas layanan mereka.

Dengan demikian, itu adalah menyeluruh konsep *customer-centric*. Di lembaga pemerintah, *e-service* mengacu pada pengiriman informasi dan peningkatan layanan online melalui internet atau alat digital lainnya untuk semua pemangku kepentingan (masyarakat, dunia usaha, dan anggota masyarakat lainnya).

3. Manfaat E-Service

Menurut Batagan, Pocovnicu, dan Capisizu (2009) mengatakan bahwa dengan adanya *e-Service* dapat membawa sejumlah besar manfaat bagi pengguna, antara lain, yaitu:

- a. Membiasakan individu dengan informasi elektronik dan mendidik mereka tentang manfaat menggunakan teknologi canggih.
- b. Memungkinkan telecommuting.
- c. Menyediakan sistem informasi yang terintegrasi dengan sosial, budaya dan ekonomi aspek individu.
- d. Keterbukaan informasi
- e. Menghilangkan hambatan waktu dan lokasi
- f. Meningkatkan akuisisi data, transformasi dan pengambilan, seperti kekacauan data dalam penyedia layanan tradisional
- g. Meningkatkan penggunaan kembali informasi

- h. Mengurangi waktu
- i. Mengurangi biaya Meningkatkan akses informasi untuk pengambilan keputusan
- j. Menumbuhkan hubungan yang lebih baik dengan pelanggan
- k. Mengurangi biaya overhead seperti administrasi manfaat
- l. Proses Kecepatan turnover seperti penggantian biaya Memungkinkan pencarian volume besar data heterogen (dokumen, halaman, database, pesan, multimedia)

4. Karakteristik *E-Service*

Penelitian yang ada telah diidentifikasi dan menyarankan beberapa karakteristik khusus yang berkaitan dengan *e-Services*. Karakteristik ini dapat dilihat dalam tabel Tabel 3. Gronroos, Heinonen, Isoniemi dan Lindholm mengembangkan model Net Offer untuk pasar virtual (2000). Dalam model mereka adalah layanan inti, seperti bioskop. Layanan inti ini ditambah menjadi ketergantungan internet dengan konsep layanan, partisipasi pelanggan, dan komunikasi. Dengan memfasilitasi pengguna yang berorientasi komunikasi dengan internet membantu pelanggan untuk membeli dan mengkonsumsi barang dan jasa yang ditawarkan lewat internet. Melalui komunikasi ini dan dengan asumsi keterampilan partisipasi pelanggan yang tepat, maka kualitas proses penawaran internet ditingkatkan dan pelanggan dapat merasakan kualitas hasil apa yang ditawarkan.

Rust dan Lemon (2001) menjelaskan peran layanan di dunia maya. Mereka berpendapat bahwa strategi *e-Service* perlu berpusat pada aliran interaktif informasi antara pelanggan dan perusahaan. Sifat sebenarnya dari *e-service* adalah menyediakan konsumen dengan pengalaman yang unggul sehubungan dengan aliran interaktif informasi. Karena Internet adalah link komunikasi dan dua arah dengan pelanggan.. Juga, mereka termasuk penyesuaian dalam *real-time* dari penawaran perusahaan berdasarkan masukan pelanggan. Selain itu, mereka menutupi pengembangan kolaboratif produk, peluang baru untuk akses oleh pelanggan, dan baru "membeli" saluran. Selain itu, mereka termasuk kesempatan belum pernah terjadi sebelumnya untuk mengembangkan kunci pelanggan perusahaan aset-nya.

Van Riel, Liljander dan Jurriens (2001) menyarankan konseptualisasi *e-Service*. Model mereka dari *e-Service* yang menawarkan meliputi lima komponen. Mereka adalah

layanan inti, layanan memfasilitasi, jasa penunjang, layanan pelengkap, dan *user interface*. Layanan inti meliputi, misalnya, jurnal, berita, saran, tampilan buku medis, dan informasi tentang produk baru. Memfasilitasi layanan memerlukan, misalnya, arsip, fasilitas pencarian, fungsi bantuan, rekening online, dan browsing. Jasa pendukung meliputi, misalnya, diskusi kelompok, tes pengetahuan, link, dan informasi perusahaan. Layanan pelengkap meliputi, misalnya, informasi perjalanan, men-download software, nasihat keuangan, dan penyediaan obat-obatan. *User interface*, di mana pelanggan mengakses layanan, ditandai, misalnya dengan desain, mudah digunakan, download cepat, bebas masalah akses, dan bahasa.

Menurut Boyer, Hallowell dan Roth (2001), *e-Service* memberikan kesempatan unik bagi bisnis untuk menawarkan model baru untuk strategi layanan desain dan pengembangan layanan baru. Pertama, semua penyedia layanan, apakah mereka tradisional, sekarang memiliki lebih banyak pilihan channel pengiriman untuk bersaing. Kedua, banyak layanan baru dapat ditawarkan lebih ekonomis dengan kedua jangkauan geografis yang lebih besar dan berbagai produk. Mereka berpendapat bahwa ada hasil yang sangat bertentangan dalam e-layanan. Airlines, perdagangan saham, dan pengecer peralatan kantor telah memperoleh manfaat dari internet dan *e-Services*, tetapi banyak orang lain telah menghabiskan jutaan tanpa meningkatkan pengiriman atau biaya layanan.

Heinonen (2006) mengembangkan sebuah kerangka kerja untuk model nilai e-service. Dalam kerangka itu, nilai yang dirasakan pelanggan e-services didefinisikan sebagai hasil yang dirasakan dari trade-off manfaat dan pengorbanan teknis, dimensi fungsional, temporal, dan spasial. Dimensi teknis menunjukkan apa hasil dari interaksi layanan, dimensi fungsional melibatkan persepsi pelanggan dari proses bagaimana interaksi layanan terjadi. Dimensi temporal mengacu pada persepsi pelanggan saat layanan interaksi terjadi sedangkan dimensi spasial menunjukkan persepsi lokasi di mana interaksi layanan terjadi.

Essen dan Conrick (2008) memperkenalkan model untuk mengembangkan e-Service baru. Model mereka mencakup tiga elemen utama. Mereka adalah inovasi konsep layanan, inovasi sistem pelayanan, dan inovasi proses pelayanan. Pertama, inovasi konsep layanan melibatkan asimilasi teknologi baru dan layanan. Termasuk mengklarifikasi pengguna jasa, yaitu jenis layanan. Hal ini juga termasuk merumuskan

manfaat yang relevan dan dapat diterima oleh partai ini. Hal ini juga meliputi penentuan kriteria kelayakan untuk layanan. Kedua, inovasi layanan sistem melibatkan pemahaman dan adaptasi. Ini berarti membedakan antara kemungkinan teknis dan manfaat dalam konteks yang sebenarnya. Ini termasuk mendefinisikan peran teknologi baru dan aktor internal dan eksternal. Ini juga mencakup alokasi sumber daya dan wewenang untuk mendukung peran ini. Ketiga, inovasi proses pelayanan melibatkan pelaksanaannya. Ini mencakup penerapan peran dan mengkonfigurasi sistem teknis. Ini mencakup memperluas tugas teknologi dieksekusi dengan unsur-unsur manusia. Hal ini juga termasuk menciptakan rutinitas untuk bagaimana personil harus bertindak atas solusi teknologi yang spesifik.

Untuk menyederhakan pemikiran dari karakteristik dari e-Service menurut para ahli diatas dapat dilihat pada tabel 3 dibawah ini

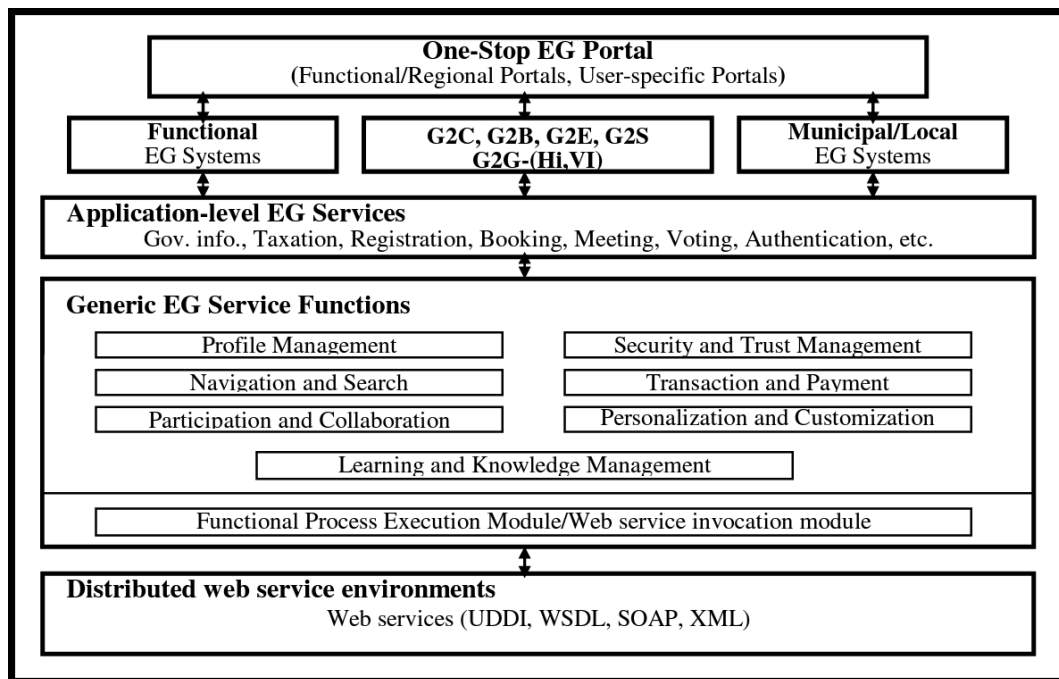
Tabel 3. Karakteristik e- Service

Grönroo, Heinone, Isoniemi, Lindholm, 2000	Rust, Lemon, 2001	Van Riel, Liljander, Jurriëns, 2001	Boyer, Hallowell, Roth, 2001	Heinone, 2006	Essen & Conrick, 2008
<ul style="list-style-type: none"> • Layanan Inti • Menawarkan Internet dengan konsep layanan, pelanggan partisipasi komunikasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Situasi tertentu, pribadi komunikasi • Real-time penyesuaian perusahaan persembah • Kolaboratif pengembangan produk • Peluang untuk mengembangkan Pelanggan 	<ul style="list-style-type: none"> • Layanan Inti • Memfasilitasi layanan, • Mendukung layanan • Pelengkap layanan • User interface 	<ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan pilihan untuk pelayanan • Layanan baru dapat ditawarkan lebih secara ekonomis dengan lebih geografis mencapai dan berbagai produk 	<ul style="list-style-type: none"> • Nilai sebagai fungsi manfaat dan pengorbanan • Nilai dimensi: teknis, fungsional, temporal, Spasial 	<ul style="list-style-type: none"> • Konsep inovasi • Sistem Layanan inovasi Proses Layanan Inovasi

Sumber: Ojasalo, 2010

D. Kerangka Pikir E-Government

Untuk memahami kerangka kerja dari e-Government dapat di gunakan pendekatan *The Value-Centric e-Government Service Framework*. Dengan generalisasi aplikasi-tingkat services e-Government untuk kelompok pengguna yang berbeda dalam berbagai perspektif BM, dan menggabungkan services inovatif seperti personalisasi dan kolaborasi dibahas dalam karya-karya ini, kami mengusulkan sebuah kerangka EG layanan nilai-sentris seperti yang ditunjukkan pada gambar 1. Dalam kerangka ini, fungsi generik e-service meliputi manajemen profil, keamanan dan manajemen kepercayaan, informasi navigasi dan pencarian, transaksi dan pembayaran, partisipasi dan kolaborasi, personalisasi dan kustomisasi, dan pembelajaran dan pengetahuan manajemen.



Gambar 1. Value-centric E-Government service framework

- a. Profil Layanan Manajemen: Layanan yang diberikan dalam kelompok fungsional ini memungkinkan pengguna untuk membuat dan memelihara profil pribadi/bisnis/SIG multi-dimensi mereka termasuk informasi dasar dan kepentingan tertentu.
- b. Keamanan dan Kepercayaan Manajemen pelayanan: jasa manajemen keamanan termasuk kunci manajemen publik, otorisasi sertifikat, tanda tangan digital dan otentikasi, serta layanan kontrol keamanan lainnya. Kepercayaan manajemen pelayanan, di sisi lain, memungkinkan warga negara, perusahaan, instansi pemerintah untuk mendaftar dan mencapai kepercayaan dan sertifikat,

sebagai akses kerahasiaan. Tujuannya adalah untuk memastikan transaksi aman dan ada interaksi antara peserta.

- c.* Navigasi dan *search services*: Layanan ini menyediakan warga negara, bisnis, atau pengguna dari kelompok sosial dengan mekanisme navigasi dan pencarian untuk mengambil dan multifungsi browsing, informasi publik yang berbasis multi-level berdasarkan panduan-wisata, dikategorikan katalog layanan, tingkat dan fungsi pemerintahan, atau pada metode pencarian menggunakan kata kunci, atribut, atau teks lengkap.
- d.* Transaksi dan Pembayaran Jasa: Fungsi Layanan ini memungkinkan pengguna untuk mengaktifkan satu arah atau dua arah transaksi dengan pemerintah, seperti menerapkan SIM, mendaftarkan bisnis baru, pengurusan pajak, dan berpartisipasi dalam pengadaan publik. Juga disediakan adalah layanan pembayaran untuk memungkinkan pengguna aman mentransfer pembayaran dengan cara yang berbeda. Selain itu, pemberitahuan dan pelacakan jasa dalam fungsi ini memungkinkan pengguna dari kedua belah pihak untuk memberitahukan dan melacak status transaksi.
- e.* Partisipasi dan Kolaborasi Layanan: Layanan fungsional memungkinkan pelanggan untuk membentuk kelompok-kelompok kepentingan khusus dan komunitas virtual, untuk mendirikan forum komunitas dan pertemuan, untuk berpartisipasi dalam perencanaan proyek pembangunan sosial, untuk berkolaborasi pada masalah tertentu dan membuat keputusan kelompok. Jaringan conferencing, pengajuan usulan, voting online, dll terkait mekanisme pelayanan. Layanan berorientasi bisnis lain dalam kelompok ini terdiri dari partisipasi pengadaan publik, lelang, dan layanan negosiasi kontrak.
- f.* Personalisasi dan Kustomisasi Jasa: fungsi pelayanan ini berfokus pada pemenuhan kebutuhan pengguna layanan pemerintah dan meningkatkan kepuasan mereka pada nilai-nilai layanan dan kualitas. Melalui langkah-langkah interaktif, pengguna dapat menentukan kebutuhan pribadi dan membentuk proses pelayanan dengan bundling dan sekuensing layanan yang diinginkan. Contohnya termasuk rekomendasi rencana wisata yang tepat, materi pembelajaran, atau metode pengisian formulir dan pembayaran pajak untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi. Juga tersedia dalam kelompok layanan ini

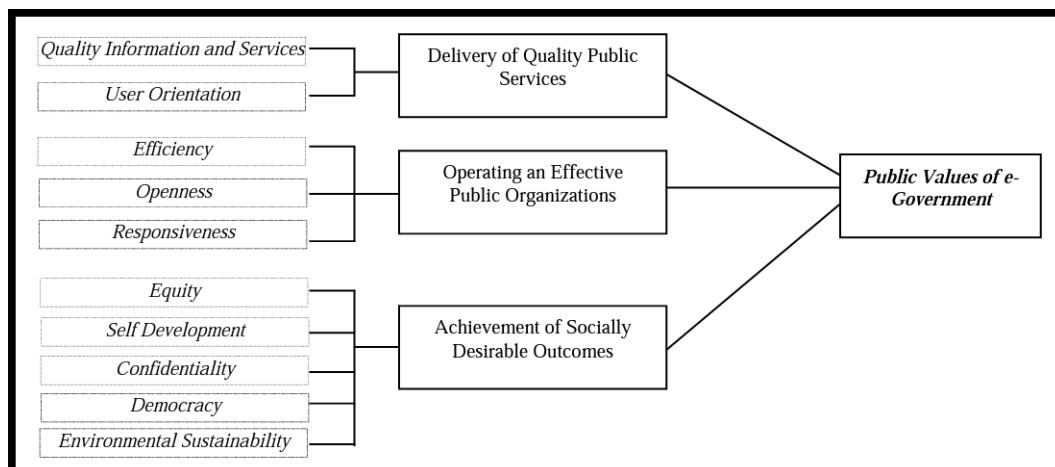
adalah fasilitas untuk membuat web pribadi, direktori subjek, bookmark, dan penjelasan.

- g.** Pembelajaran dan Pengetahuan Manajemen servis: Pembelajaran dan Pengetahuan Manajemen servis di tingkat organisasi dan nasional termasuk dalam kelompok fungsional ini. Juga termasuk sharing data dan dokumen, dan layanan e-library. Menggunakan web browser dan membuat pilihan antar pengguna portal EG onestop, pengguna dapat mengakses layanan e-government tingkat-aplikasi baik yang berorientasi pengguna (misalnya G2C, G2B, G2S) atau fungsi / tingkat (misalnya urusan intern , urusan ekonomi, kota, lokal) sistem. Untuk menjalankan layanan tingkat aplikasi tertentu, proses fungsional generik yang sesuai diaktifkan, kemudian layanan web terkait yang dipakai dalam pengambilan database diaplikasikan. Direktori penerbitan, deskripsi layanan, permintaan layanan, dan presentasi layanan didasarkan pada UDDI, WSDL, SOAP, dan XM.L.

E. Kerangka Nilai *E-Government* dan *E-Service*

Penyediaan layanan publik yang berkualitas merupakan pendorong nilai publik dalam e-Government (Kearns 2004). Efektivitas penyediaan pelayanan publik melalui e-Government sangat tergantung pada kualitas informasi dan layanan yang disediakan, dan orientasi pengguna. Kualitas informasi dan layanan ditunjukkan melalui ketersediaan informasi, pilihan, dan penerimaan layanan *e-government* (Kearns 2004). Orientasi e-Government berpusat pada pengguna dan pelayanan yang secara langsung berkaitan dengan kepuasan pengguna.

Penyelenggaraan organisasi publik secara efektif merupakan cara lain untuk menciptakan nilai publik melalui e-government. Efisiensi, keterbukaan, dan responsif adalah tiga pendorong utama dalam mengevaluasi efektivitas organisasi publik. *E-government* digunakan untuk meningkatkan efektivitas organisasi publik dengan memotong biaya pengolahan, membuat koneksi strategis antara dan di antara lembaga pemerintah, dan menciptakan pemberdayaan (Heeks 2008). Dalam konteks ini, efisiensi *e-government* ditentukan oleh (a) perputaran investasi keuangan dalam organisasi publik, (b) pemberdayaan karyawan sektor publik, dan (c) pengembangan infrastruktur TIK canggih dalam sebuah organisasi.



Gambar 2. Framework for evaluating the public value of E-Government

Keterbukaan mengacu pada transparansi pelayanan publik (Jorgensen dan Bozeman 2007). Hal ini menunjukkan sejauh mana sebuah organisasi mengungkapkan proses pengambilan keputusan dan prosedur serta informasi kinerja secara tepat waktu (Wong dan Welch 2004). Sebuah organisasi publik dapat terbuka dengan mengungkapkan apa yang diperlukan, misalnya, kebijakan publik dan informasi anggaran (Jorgensen dan Bozeman 2007). Dalam hal ini, proses dapat dilacak secara online, seperti publikasi rencana tahunan, kemajuan serta laporan anggaran dan biaya adalah indikator kunci.

Respon organisasi publik mengukur sejauhmana organisasi publik sesuai dengan tuntutan publik (Jorgensen dan Bozeman 2007). *e-Government*, *responsiveness* dilihat melalui sejumlah organisasi publik yang mempublikasikan secara penuh bagan tanggung jawab organisasi dan kontak informasi dari masing-masing pegawai negeri secara *online*.

Pencapaian hasil yang diinginkan secara sosial merupakan sumber utama penciptaan nilai publik melalui e-government (Kearns 2004 Heeks 2008). Pencapaian hasil tercermin dalam dampak, *deliverables*, dan konsekuensi bahwa layanan publik yang dirancang untuk dicapai atau dimiliki (Cole dan Parston 2006). Ekuitas, pengembangan diri warga, kerahasiaan, demokrasi, dan kelestarian lingkungan dapat ditingkatkan melalui *e-Government*. Untuk memastikan ekuitas, aplikasi *e-Government* harus mencegah pengecualian dari beberapa kelompok dalam masyarakat karena faktor-faktor seperti kurangnya keterampilan dan sumber daya, kecacatan, kesenjangan pendapatan, lokasi geografis dan sebagainya. Untuk menilai apakah ekuitas diciptakan

melalui *e-government*, dilihat dari ketersediaan inisiatif *e-Government* dalam asli, jumlah situs web pemerintah yang tidak layak, dan ketersediaan sumber daya *e-Government* di daerah pedesaan.

Pengembangan diri warga mengukur apakah warga bisa belajar dan mengembangkan keterampilan mereka melalui berbagai inisiatif *e-Government* seperti *e-learning*, peningkatan keterampilan keaksaraan TIK, pengembangan keterampilan jaringan dan sebagainya (UNDESA 2003). Akibatnya, ketersediaan fasilitas tersebut untuk meningkatkan 'keterampilan dan penyerapan inisiatif warga warga sebagai sub-driver.

Memastikan kerahasiaan informasi warga sangat penting. Umumnya, warga berharap informasi mereka harus dilindungi (Jorgensen dan Bozeman 2007). Warga tidak akan menerima *e-Government* jika informasi mereka tidak tersimpan dengan aman (UNDESA 2003). Kerahasiaan dapat dicapai dengan memastikan privasi warga negara, melindungi data, dan memastikan keamanan informasi (Sakowicz 2002, UNDESA 2003). Sejak *e-Government* menciptakan persyaratan hukum yang unik untuk menjamin kerahasiaan informasi warga, menerapkan *e-legislation* yang berkaitan dengan privasi, keamanan cyber, kejahatan TIK, perlindungan data, legitimasi transaksi elektronik dan sebagainya. Kerahasiaan informasi warga warga melalui *e-Government* dapat diukur melalui kesiapan organisasi pemerintah individu untuk mengamankan warga informasi pribadi, dan ketersediaan *e-laws* untuk perlindungan data.

F. Penutup

Konsepsi dasar muncul dan lahirnya *e-Government* dan *e-Service* sangat terkait erat dengan adanya perkembangan dalam ilmu pengetahuan yang berorientasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Dengan berbagai variannya *digital government* sebagai payung dari perkembangan dari *e-Government*. *e-Service* mulai marak diperkenalnya awal tahun 2000 yang mulai menggeser paradigma birokratik menuju paradigma baru *e-Government* yang lebih fleksibel, transparansi, efektivitas, efisien, dan akuntabilitas dalam menjalankan aktivitas pemerintahan.

Memang dalam realitasnya, perkembangan konsep *e-Government* dan *e-Service* di setiap negara sangat bervariasi dan lebih banyak ditentukan pada konteks sosial dan politik suatu negara. Sehingga untuk mampu berakselerasi dalam pengembangan

konsep dari *e-Government* dan *e-Service* ini berbagai ahli melihat karakteristik dari *e-Service* ini sangat berbeda dan berkembang.

Daftar Pustaka

- Affisco, John F., and Khalid S. Soliman. 2006. *E-Government: a Strategic Operations Management Framework for Service Delivery*. Business Process Management Journal, Vo. 12, No. 1, pp. 13-21
- Azis, Herry Abdul, 2008. *Integrasi E-Government: Tantangan, Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta
- Balog, A., Badulescu, G., Badulescu, R. and Petrescu, F. 2008. *E-ServEval: a system for quality evaluation of the on-line public services*. Revista Informatica Economica, Bucharest, no. 2(46)
- Batagan, L dkk. 2012. *E-Service Quality Management*. Journal of Applied Quatitative Methods. Romania
- Chih Yu, Chien. 2010. *Building a Value-Centric e-Government Service Framework Based on a Business Model Perspective*. Taiwan: Dept. of MIS, National ChengChi University, Taipei
- Chumpitaz, Ruben, and Nicholas G. Papparoidamis. 2004. *Service Quality and Marketing Performance in Business-to-Business Markets: Exploring the Mediating Role of Client Satisfaction*. Journal of Managing Service Quality, Vol. 14, No.2/3, pp. 235-248.
- Grant, Jon. P. 2010. "Electronic Government for Developing Countries". Report the ITU Telecommunication Development Sector's ICT Applications and Cybersecurity Division.
- Gunawan, Ade dan Yuwono, Budi. 2007. *Pengembangan E-Government dalam Menuju Tata Pemerintahan yang Baik (Good Governance): Studi Kasus Biro Perencanaan dan Organisasi Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional (LAPAN)*. Jakarta.
- Handayaningsih, Sri, 2007. *Analisis terhadap Model Budaya Organisasi sebagai Faktor Penting dalam Keberhasilan Pengembangan E-Government pada Pemerintah Kabupaten/Kota (Studi Kasus: Daerah Istimewa Yogyakarta)*. Tesis. Bandung
- Hassan H.S., Shehab. E, Peppard J. 2011. "Recent Advances In E-Service In The Public Sector: State-Of-The-Art And Future Trends". *Business Process Management Journal Vol. 17 No. 3*.
- Haque, Sirajul. 2010. "Modernizing Public Sector Organization: Enhancing Coordination and Communication by the application of E-Government Technology".

- Karunasena, Kanisha. 2010. *Exploring the Public Value of e-Government: An Empirical Study from Sri Lanka*. Australia: RMIT University
- Kumar V, Mukerji B, Butt I and Persaud A. 2007. *Factors for Successful eGovernment Adoption: a Conceptual Framework*. The Electronic Journal of e-Government Volume 5 Issue 1, pp 63 - 76.
- Lindgren Ida, Jansson Gabriella. "Electronic Services In The Public Sector: A Conceptual Framework". *Government Information Quarterly*, (30), 2, 163-172.
- Maria, Agustine Eva. 2005. "Konsep E-Government: Tantangan Peningkatan Pelayanan Kepada Masyarakat". Makalah pada *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 18 Juni*.
- OECD. 2009. *Rethinking E-Government Services User-Centred Approaches*. Corrigenda to OECD publications
- Ojasalo, Jukka. 2010. *E-Service Quality: A Conceptual Model*. Laurea University of Applied Sciences, Finland
- Richardus Eko, Indrajit,, 2002. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Scupola, A. 2008. *E-Services: Definition, Characteristics and Taxonomy*, *Journal of Electronic Commerce in Organizations*. Guest Editorial Preface
- Serrano-Cinca, Carlos, [and] Mar Rueda-Tomas, [and] Pilar PortilloTarragona. 2009. Other Article: *Determinants of e-government extension*. *Online Information Review*, Vol. 33, No. 3, pp. 476-498.