

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. *E-Government*

Kata *e-government* atau pemerintahan elektronik berasal dari Bahasa Inggris yaitu *electronics government*, juga disebut *e-gov*, *digital government*, *online government* atau dalam konteks tertentu *transformational government* yang artinya adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. *E-government* dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis. Keuntungan yang paling diharapkan dari *e-government* adalah peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik (<http://id.wikipedia.org/wiki/E-government>).

Pengolahan data, pengolahan informasi, sistem manajemen dan proses kerja elektronik terangkum dalam *e-government*. Salah satu definisi yang dibuat oleh Bank Dunia (The World Bank Group, 2001):

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.

Dari penjelasan diatas *e-government* dapat didefinisikan sebagai sarana atau alat untuk menuju kepada Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMD) yang berbasis komputerisasi dan digunakan dalam menjalankan pelayanan urusan pemerintahan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan masyarakat.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan menuju *good governance* serta dalam rangka mengakselerasi penyelenggaraan otonomi daerah, maka pengembangan *e-government* merupakan kegiatan yang strategis dalam rangka mengomunikasikan informasi antara pemerintah dengan masyarakat dan aspek lainnya. (Departemen Komunikasi dan Informatika dalam Blue Print Sistem Aplikasi *e-government*, 2004) menyatakan beberapa tujuan dari penerapan *e-government* itu sendiri antara lain:

- a. Meningkatkan mutu layanan publik melalui pemanfaatan teknologi IT dalam proses penyelenggaraan pemerintahan.
- b. Terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif.
- c. Perbaikan organisasi, sistem manajemen dan proses kerja pemerintahan.

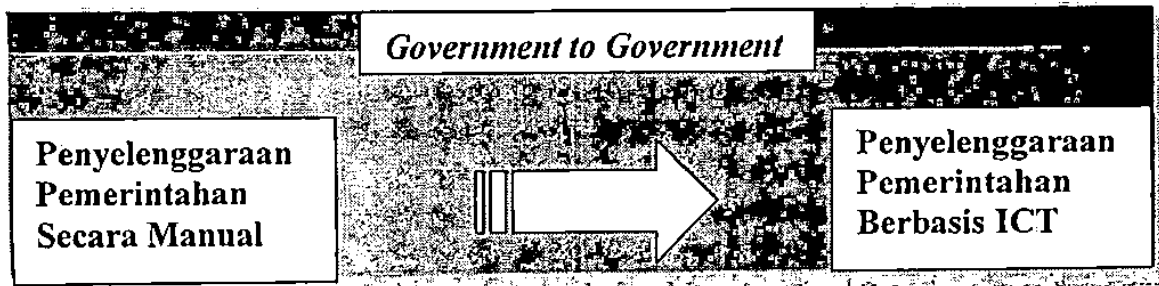
Satriyadi, (2006) memaparkan beberapa manfaat *e-government* diantaranya adalah:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan publik sebuah kinerja pemerintahan, terutama dalam hal efektivitas dan efisiensi berbagai

- b. Meningkatkan transparansi, kontrol, serta akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Governance* dan *Clean Government*.
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah untuk aktivitas sehari-hari.
- d. Memberikan peluang pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksi dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan publik maupun global.
- f. Memberdayakan masyarakat sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan kebijakan publik yang setara dan demokratis.

Melaksanakan *e-government* artinya menyelenggarakan roda pemerintahan dengan bantuan (memanfaatkan) teknologi IT. Dalam arti kata lain adalah melakukan transformasi sistem proses kerja ke sistem yang berbasis elektronik. Beberapa organisasi yang pada awalnya disusun untuk keperluan proses kerja secara manual pada akhirnya bisa jadi perlu dirubah dan disesuaikan untuk memungkinkan berjalannya sistem elektronik secara efektif dan optimal. Tentu saja tidak semua proses kerja dapat ditransformasi ke dalam sistem elektronik. Ada beberapa yang masih

dapat dikerjakan dengan lebih cepat, efektif dan efisien melalui bantuan sistem elektronik.



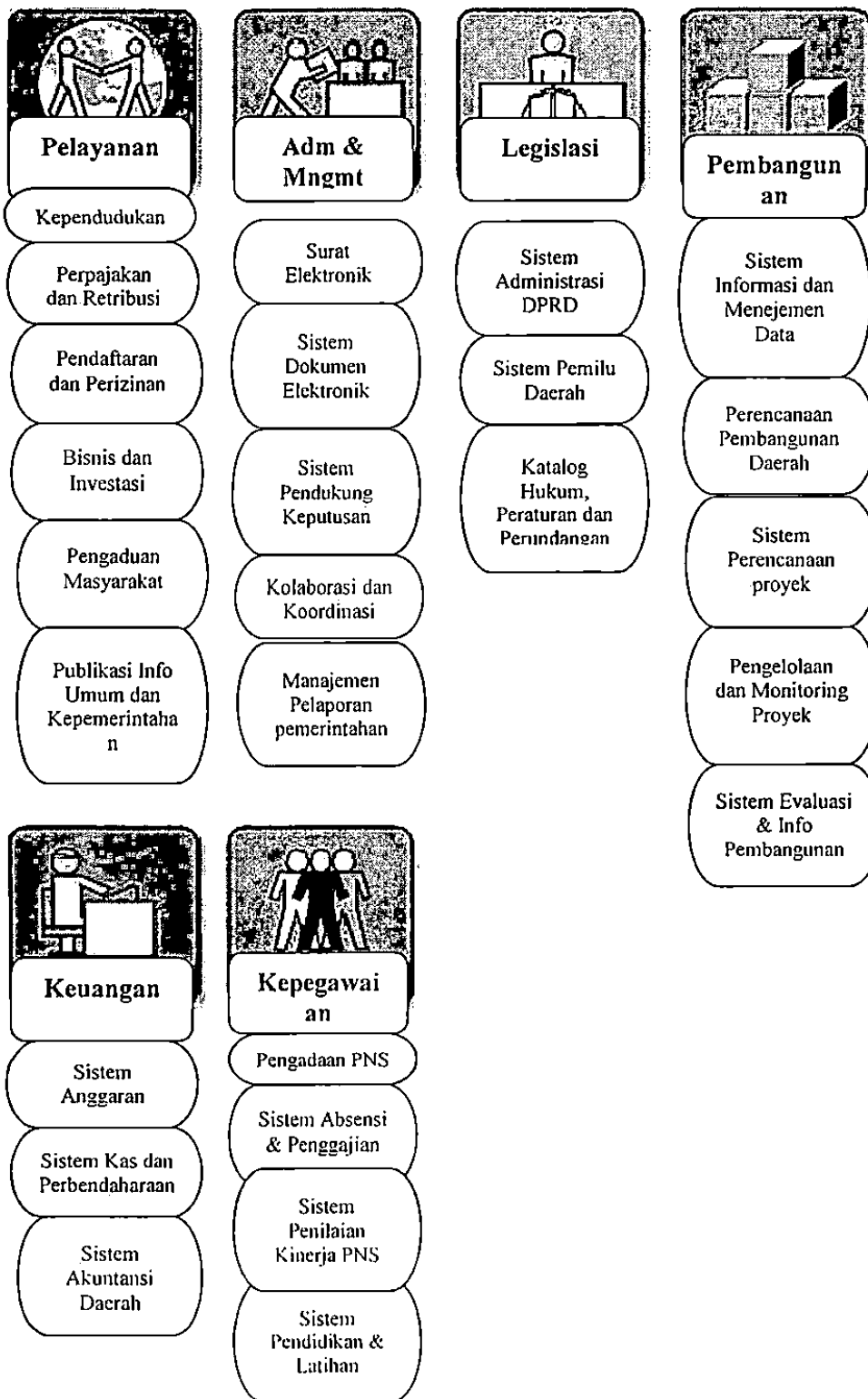
Transformasi	Pemanfaatan ICT
Manajemen Perubahan	Penggunaan Internet
Perubahan Budaya Kerja	Penggunaan Infrastruktur Telematika
Perubahan Proses Kerja	Penggunaan Sistem Aplikasi
SOP dan Kebijakan Publik	Standarisasi Metadata
Peraturan dan Perundangan	Transaksi Elektronik
Leadership	Elektronic Data Interchange and Dokumentation

Sumber: Departemen Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, 2004.

Gambar 2.1. Transformasi Menuju *E-Government*

Beberapa contoh fungsi pemerintahan yang penyelenggaraannya dapat dibantu melalui sistem elektronik adalah pelayanan masyarakat, kepegawaian, keuangan daerah, pengelolaan aset, dan sebagainya.

Kelompok blok fungsi dan bagian-bagiannya disusun dalam sebuah bagan fungsi yang selanjutnya dalam dokumen/blueprint ini disebut



Sumber: Departemen Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia,

2004.

Gambar 2.2.

2. Kualitas Sistem

Kualitas sistem, di dalam dunia internet, mengukur karakteristik dalam sistem. Manfaat/kegunaan, ketersediaan, kemampuan menyediakan realita, kemampuan adaptasi, serta waktu respons adalah contoh dari kualitas yang dinilai oleh para pengguna sistem. Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi dan fokusnya adalah performa dari sistem (DeLone dan McLean, 2003) dalam Radityo dan Zulaikha (2007). Dari beberapa contoh kualitas sistem di atas, pemakai lebih memandang dari sudut ketersediaan layanan informasi daripada menilai langsung kemampuan fungsi dari suatu sistem (Amrul S dan Syar'ie, 2005).

3. Partisipasi Pemakai

Partisipasi pemakai diperlukan dalam pengembangan sistem informasi telah diakui secara luas dalam literatur. Partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi digunakan untuk menunjukkan intervensi personal yang nyata atau aktivitas pemakai dalam pengembangan sistem informasi, mulai dari tahap perencanaan, pengembangan sampai tahap implementasi sistem informasi. Dengan adanya partisipasi pemakai ini diharapkan mampu untuk memperbaiki kualitas sistem informasi yang dihasilkan karena kebutuhan informasi pemakai dinilai lebih lengkap dan akurat (Wibowo dan Setyani, 2007).

Ada 3 jenis partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem yaitu konsultatif, representatif, dan konsensus dimana ketiga jenis ini dibedakan

berdasarkan tingkat pengaruh dan kontrol yang diberikan oleh pemakai. Dalam partisipasi konsultatif, pemakai diajak berunding atau berkonsultasi oleh pengembang dalam menetapkan desain sistem informasi yang baru, walaupun keputusan atas desain sistem terletak pada personel sistem informasi. Dalam partisipasi representatif, suatu tim dibentuk dengan perwakilan dari pemakai analisis sistem dimana tim ini diberi tanggung jawab mendesain dan mengelola pengembangan sistem. Partisipasi konsensus menggunakan pendekatan demokratis dengan berupaya melibatkan pemakai secara terus menerus untuk seluruh proses desain sistem informasi (Setianingsih, 1998).

4. Pelatihan pemakai

Ada 4 tingkat pembelajaran (Setyaningsih dalam Priyadi, 2008) yaitu: 1) mengetahui, 2) memahami, 3) menerima, dan 4) kemampuan untuk menerapkan dan mengaplikasikan. Sebelum menerima suatu perubahan atas suatu sistem, seseorang terlebih dahulu akan mengetahui adanya perubahan tersebut dan kemudian akan memahaminya, dan hal tersebut dapat dicapai melalui pelatihan yang tepat. Pelatihan dapat meningkatkan kepercayaan diri seseorang/karyawan dalam menghadapi sistem yang baru. Selain itu, pelatihan juga bisa membuat karyawan merasa nyaman dan yakin di dalam menyelesaikan tugas-tugasnya dengan

5. Keahlian Pemakai

Menurut Amrul S dan Syar'ie (2005) *expertise* (keahlian) itu sendiri sering dikaitkan dengan *knowledge* (pengetahuan) dan *skill* (keterampilan). Karena orang baru dikatakan ahli bila didukung dengan pengetahuan dan keterampilan. Keahlian pemakai adalah tingkat pengalaman dan keterampilan yang diperoleh pemakai dalam hal penggunaan komputer dan pengembangannya. Tidak semua pemakai sama dalam hal kemampuannya berpartisipasi dalam proses pengembangan sistem. Tingkat keahlian intuisi dalam pengembangan sistem sangatlah penting. Keahlian pemakai bertambah seiring dengan upaya atau usaha pengembangan dan seiring latihan dalam mempersiapkan kemampuan para pemakai dalam melaksanakan tugas yang mereka peroleh.

6. Komunikasi Pemakai-Pengembang

Ariyanto (2005) menjelaskan persepsi setiap pihak, yaitu analisis sistem, manajer, dan pemakai atas sistem yang akan dikembangkan dipengaruhi oleh fungsinya masing-masing. Oleh karena itu diperlukan rantai komunikasi yang lengkap. Komunikasi yang tersamar akan mendorong timbulnya perbedaan persepsi atas sistem yang akan dikembangkan. Mengingat adanya kebutuhan komunikasi dua arah (Indrajit, 2002), para pengembang *e-government* harus memperhatikan aspek *interactivity*. Banyak teknologi internet yang dapat membantu pemerintah dalam memialin komunikasi di dunia maya. Sejumlah fasilitas

dan fitur yang dapat dikembangkan oleh *website e-government* misalnya, *email*, *survei online* atau jejak pendapat secara *online*, dan lain sebagainya.

7. Pengaruh Pemakai

Menurut Ariyanto (2005) pengaruh pemakai berbeda dengan partisipasi, karena partisipasi lebih berkaitan dengan anggota dalam organisasi yang dipakai dalam aktivitas yang berkaitan dengan pengembangan sistem informasi. Melalui partisipasi dalam aktivitas yang berkaitan pengembangan sistem, pemakai dapat memberikan pengaruh pada pengembangan sistem. Tanpa partisipasi, maka tidak akan ada pengaruh (*influence*). Namun demikian, dimungkinkan pemakai berpartisipasi dalam pengembangan sistem tanpa memberikan pengaruh (*influence*).

Tanpa adanya pengaruh yang cukup kuat untuk melakukan perubahan serta untuk memengaruhi hasil yang ada, maka pemakai sistem informasi hanyalah melihat partisipasi mereka sebagai manipulasi sosial saja. Bila pemakai dapat memengaruhi keputusan yang berkaitan dengan pengembangan sistem, maka partisipasi mereka menjadi lebih bernilai (Lau, 2004).

8. Konflik Pemakai

Amrul S dan Syar'ie (2005) menyatakan tiga pendapat mengenai konflik pemakai yaitu konflik yang terjadi antara kelompok yang berinteraksi, dimana adanya divergensi kepentingan, pendapat, atau tujuan diantara kelompok tersebut. Divergensi ini dipengaruhi oleh adanya

konflik antara kebijakan pemerintah pusat dengan pemerintah daerah, peraturan yang masih kurang mendukung, alokasi anggaran yang kurang memadai, pembakuan sistem yang tidak jelas, yang kesemuanya ditentukan oleh komitmen dari para pemimpin atau pejabat bagi terlaksananya *e-government*. Konflik ketimpangan kualitas sistem *e-government* dengan manfaat dan aplikasinya juga menjadi hambatan perkembangan *e-government*.

9. Keterlibatan Pemakai

Komara (2005) menjelaskan keterlibatan dianggap sebagai suatu keadaan psikologi. Salah satu pendekatan yang memfokuskan keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem adalah *user-led development approach* yaitu pendekatan dengan melibatkan pemakai dalam mengembangkan sistem. Dalam pendekatan ini, sekelompok kecil pemakai dalam proyek pengembangan sistem diberi tanggung jawab untuk memimpin proyek dan mewakili komunitas pemakai dalam menentukan kebutuhan (*requirement*), pengujian (*testing*), pelatihan (*training*), dan implementasi sistem serta wakil pemakai dalam sistem ini mempunyai kontrol yang jelas pada keseluruhan proyek.

10. Dukungan Pimpinan

Menurut Latifah dan Sabeni (2007) dukungan manajemen puncak (atasan/pimpinan) dalam suatu inovasi sangat penting karena ada kekuasaan terkait dengan sumber daya. Pimpinan dapat fokus terhadap sumber daya yang diperlukan, tujuan, dan inisiatif strategi yang

direncanakan apabila pimpinan mendukung sepenuhnya dalam implementasi. Setyaningsih dalam Priadi (2008) menyatakan dukungan dan keterlibatan pimpinan memegang peranan penting dalam keberhasilan implementasi sistem informasi. Dukungan tersebut penting tidak hanya untuk alokasi sumber daya yang diperlukan untuk sumber tersebut, namun yang terpenting memberikan *strong signal* bagi karyawan bahwa perubahan yang dilakukan merupakan sesuatu yang penting.

B. Hasil Penelitian Terdahulu dan Penurunan Hipotesis

1. Partisipasi Pemakai dan Kualitas Sistem *E-Government*

Partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi digunakan untuk menunjukkan intervensi personal yang nyata atau aktivitas pemakai dalam pengembangan sistem informasi, mulai dari tahap perencanaan *website* pemerintahan, pengembangan, sampai tahap implementasi sistem *e-government*. Dalam hal ini diantaranya *user* (pengguna) mengakses *website* dan memanfaatkan sistem *e-government*. Partisipasi pemakai mampu memperbaiki kualitas sistem yang dihasilkan karena kebutuhan informasi pemakai dinilai lebih lengkap dan akurat (Wibowo dan Setyani, 2007). Ariyanto, (2005) menjelaskan bahwa partisipasi pemakai memberikan sarana *bargaining* dan pemecahan konflik seputar masalah perancangan sistem.

Penelitian yang dilakukan oleh Wibowo dan Setyani (2007) membuktikan bahwa partisipasi pemakai berpengaruh positif terhadap

kualitas sistem, artinya semakin tinggi partisipasi pemakai maka kualitas sistem akan meningkat. Amrul S dan Syar'ie (2005) menunjukkan partisipasi pemakai tidak berpengaruh terhadap kualitas sistem.

Berdasarkan penelitian di atas maka dilakukan penurunan hipotesis sebagai berikut:

H1: Partisipasi pemakai berpengaruh positif terhadap kualitas sistem (*system quality*) *e-government*.

2. Pelatihan Pemakai dan Kualitas Sistem

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi dan fokusnya adalah performa dari sistem (DeLone dan McLean, 2003). Setyaningsih (1998) dalam Priadi (2009) menjelaskan bahwa pelatihan bisa mendekatkan pemakai dengan penggunaan teknologi komputer secara umum dan proses pengembangan sistem, dan membantu pemakai lebih efektif dengan pengembangan sistem *e-government*. Kompetensi ini bisa diajarkan melalui pelaksanaan program sosialisasi *e-government* dan pelatihan teknis.

Penelitian Komara (2005) menemukan tidak terdapat pengaruh yang signifikan pelatihan pemakai terhadap kualitas sistem. Penelitian Amrul S dan Syar'ie (2005), dan Priadi (2008) membuktikan terdapat pengaruh positif antara pelatihan pemakai dengan kualitas sistem, artinya

semakin tingkat pelatihan pemakai, maka kualitas sistem juga tinggi

Berdasarkan penelitian di atas maka dilakukan penurunan hipotesis sebagai berikut:

H2: Pelatihan pemakai berpengaruh positif terhadap kualitas sistem (*system quality*) *e-government*.

3. Keahlian Pemakai dan Kualitas Sistem *E-Government*

Tingkat keahlian intuisi dalam pengembangan sistem sangatlah penting. Menurut Sosiawan (2009) peningkatan SDM pegawai untuk implementasi *e-government* perlu penanganan yang serius dan dilakukan bersama oleh pemerintah, perguruan tinggi, dan pihak swasta. Yang paling penting dan utama untuk disampaikan dalam pelatihan sebagai upaya meningkatkan kualitas sistem *e-government* adalah perlu diubah pandangan tentang keberhasilan pelaksanaan *e-government* bukan terletak pada teknologinya tetapi bergantung pada kemampuan manusia yang mengelolanya. Pemakai dengan tingkat keahlian yang baik dalam penggunaan *e-government* akan mampu menghasilkan bentuk yang tepat/akurat tentang penggunaan suatu sistem dan ini akan berdampak baik pada pekerjaan mereka melalui sistem *e-government*. Namun penelitian yang dilakukan oleh Amrul S dan Syar'ie (2005) membuktikan bahwa keahlian pemakai tidak berpengaruh terhadap kualitas sistem. Berdasarkan penemuan tersebut peneliti menurunkan hipotesis sebagai berikut:

H3: Keahlian pemakai berpengaruh positif terhadap kualitas sistem (*system quality*) *e-government*.

4. Komunikasi Pemakai Pengembang dan Kualitas Sistem *E-Government*

Perlu adanya komunikasi yang baik antara pemakai dengan pengembang mengenai pemahaman *e-government* karena *e-government* dapat dikatakan sistem baru dibanding *e-commerce* dan *e-banking* yang muncul lebih dulu dalam sektor swasta. Indrajit (2002) mengatakan bahwa mengingat adanya kebutuhan komunikasi dua arah, para pengembang *e-government* harus memperhatikan aspek *interactivity*. Banyak teknologi internet yang dapat membantu pemerintah dalam menjalin komunikasi di dunia maya. Dalam situasi pemakai dan pengembang berkomunikasi secara efektif akan memudahkan pertukaran informasi yang esensial bagi penentuan kebutuhan sistem dan keberhasilan usaha pengembangan *e-government*.

Penelitian yang dilakukan oleh Amrul S dan Syar'ie (2005) membuktikan bahwa terdapat hubungan positif antara komunikasi pemakai-pengembang dengan kualitas sistem, yang berarti bahwa semakin tinggi tingkat komunikasi pemakai-pengembang maka akan meningkatkan kualitas sistem. Dari penelitian tersebut dapat diturunkan hipotesis sebagai berikut:

H4: Komunikasi pemakai-pengembang berpengaruh positif terhadap

kualitas sistem (*system quality*) *e-government*

5. Pengaruh Pemakai dan Kualitas Sistem *E-Government*

Penelitian yang dilakukan oleh Ariyanto (2005) membuktikan bahwa pengaruh pemakai tidak berpengaruh terhadap kualitas sistem. Peneliti menerangkan bahwa dimungkinkan pemakai berpartisipasi dalam pengembangan sistem tanpa memberikan pengaruh (*influence*).

Menurut Ariyanto (2005) pengaruh pemakai berbeda dengan partisipasi, karena partisipasi lebih berkaitan dengan anggota dalam organisasi yang dipakai dalam aktivitas yang berkaitan dengan pengembangan sistem informasi. Bila pemakai dapat memengaruhi keputusan yang berkaitan dengan pengembangan sistem, maka partisipasi mereka menjadi lebih bernilai. Penelitian Lau (2004) membuktikan bahwa pengaruh pemakai berpengaruh positif terhadap kualitas sistem, artinya semakin tinggi tingkat pengaruh pemakai maka akan meningkatkan kualitas sistem. Berdasarkan penemuan-penemuan di atas dapat diturunkan hipotesis sebagai berikut:

H5: Pengaruh pemakai berpengaruh positif terhadap kualitas sistem (*system quality*) *e-government*.

6. Konflik Pemakai dan Kualitas Sistem *E-Government*

Konflik yang sering terjadi biasanya dikarenakan adanya faktor divergensi kepentingan, pendapat dan tujuan. Penelitian yang dilakukan oleh Amrul S dan Syar'ie (2005) membuktikan konflik pemakai tidak berpengaruh terhadap kualitas sistem. Hal ini menunjukkan bahwa konflik mungkin dapat menyak komunikasi dalam proses pengembangan

menurunkan keberanian pemakai untuk berpartisipasi, menuntun pada tidak berfungsinya perilaku. Namun peneliti tetap memasukkan variabel ini dengan alasan bahwa mungkin pendapat tiap orang berbeda dalam menyikapi konflik ini. Priadi (2008) menemukan bahwa konflik pemakai berpengaruh negatif terhadap kualitas sistem *e-government*, yang berarti semakin tinggi tingkat konflik pemakai dalam pengembangan *e-government* maka akan menurunkan kualitas sistem *e-government*. Berdasarkan penemuan di atas maka diturunkan hipotesis sebagai berikut:

H6: Konflik pemakai berpengaruh negatif terhadap kualitas sistem (*system quality*) *e-government*.

7. Keterlibatan Pemakai dan Kualitas Sistem *e-Government*

Komara (2005) menjelaskan keterlibatan dianggap sebagai suatu keadaan psikologi. Dengan melibatkan pemakai dalam proyek pengembangan *e-government*, keterlibatan pemakai diharapkan mampu mendukung tercapainya *good governance* melalui *e-government* karena pemakai diberi tanggungjawab atas implementasi *e-government* dari awal sampai akhir desain.

Penelitian yang dilakukan oleh Komara (2005) tentang kinerja sistem informasi akuntansi membuktikan keterlibatan pemakai berpengaruh positif terhadap kualitas sistem, yang berarti semakin tinggi keterlibatan pemakai maka kualitas sistem juga akan meningkat. Berbeda dengan temuan dari penelitian Priadi (2008) yang membuktikan keterlibatan pemakai tidak berpengaruh terhadap kualitas sistem (*system*

quality) *e-government*. Berdasarkan hasil penemuan di atas maka diturunkan hipotesis sebagai berikut:

H7: Keterlibatan pemakai berpengaruh positif terhadap kualitas sistem (*system quality*) *e-government*.

8. Dukungan Pimpinan dan Kualitas Sistem *E-Government*

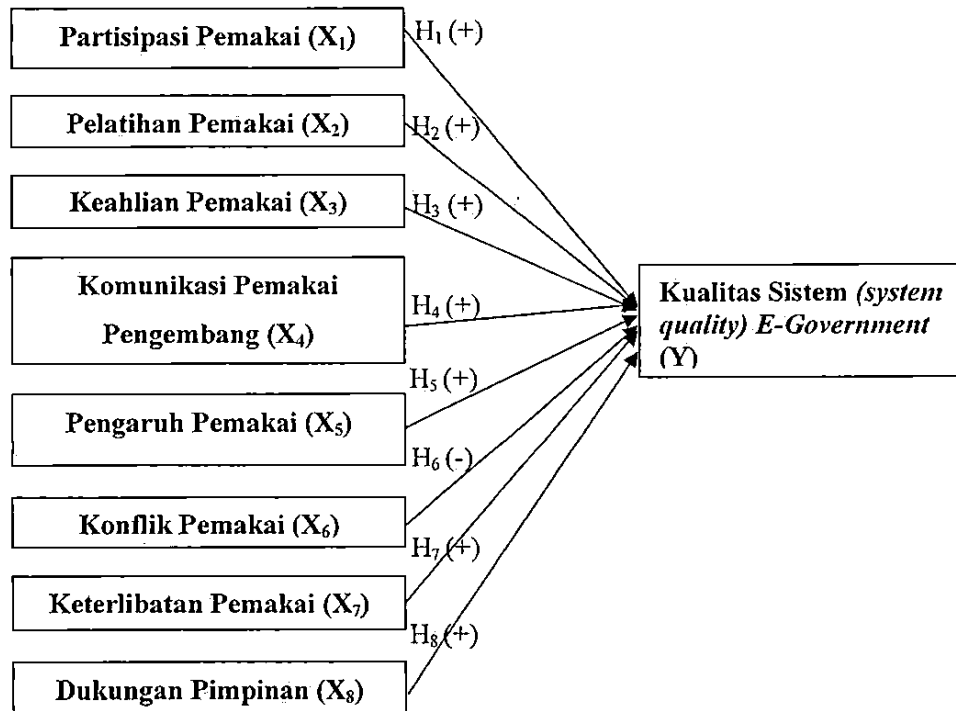
Pimpinan memiliki peran penting dalam penentuan keputusan, penilaian tujuan, review program dan memotivasi pegawai dengan inovasi dan gagasan pengembangan *e-government*. Salah satu contoh prestasi adalah ketika Pemerintah Daerah Kota Yogyakarta berhasil memborong penghargaan Warta Ekonomi *The 4th E-Government Award 2005*. Penghargaan ini merupakan komitmen pemerintah untuk mendukung *e-government*, *e-leadership*, transparansi, *excellent public service*, pembangunan infrastruktur dan juga portal jogja.go.id.

Penelitian yang dilakukan oleh Latifah dan Sabeni (2007) membuktikan dukungan pimpinan berpengaruh positif terhadap kualitas sistem, artinya dukungan pimpinan yang tinggi akan meningkatkan kualitas sistem. Penelitian Lau (2004), Komara (2005) dan Priadi (2008) juga mendukung hipotesis tersebut. Berdasarkan penelitian tersebut maka penurunan hipotesisnya adalah sebagai berikut:

H8: Dukungan pimpinan berpengaruh positif terhadap kualitas sistem (*system quality*) *e-government*.

C. Model Penelitian

Dari hipotesis-hipotesis tersebut dapat dibuat sebuah kerangka penelitian atau model penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.3.
Model Penelitian