

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi informasi yang demikian pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan, dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat. Kenyataan telah menunjukkan bahwa penggunaan media elektronik merupakan faktor yang sangat penting dalam berbagai transaksi internasional, terutama dalam transaksi perdagangan.

Ketidakmampuan menyesuaikan diri dengan kecenderungan global tersebut akan membawa bangsa Indonesia dalam ketertinggalan teknologi informasi dan komunikasi, serta terisolasi dari perkembangan global dikarenakan tidak mampu memanfaatkan informasi.

Oleh karena itu Menurut (Harimurti, 2010:1) Pemerintah harus merespon permintaan masyarakat yang mulai menerapkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sebagai sumber peradaban baru karena TIK ini diharapkan bisa memberi nilai tambah dalam komunitas masyarakat bahkan dalam kehidupan sebuah bangsa. Dalam aspek mikro sumbangan TIK diasumsikan dapat meningkatkan nilai tambah dan daya saing pertumbuhan perusahaan, perbaikan pelayanan publik dalam artian yang lebih luas. Ini berarti TIK bukan semata mata untuk mendukung kepentingan yang bersifat mikro, tetapi juga sangat berguna bagi peningkatan pelayanan di bidang pemerintahan.

Selain hal itu pada era keterbukaan dan era baru perkembangan TIK seperti ini pemerintah harus berperan untuk memanfaatkan teknologi yang berkembang begitu cepat, karena masyarakat sudah mulai memanfaatkan era ini untuk mencari informasi-informasi yang berkaitan dengan data, informasi kebijakan, informasi seputar pengetahuan dan lain sebagainya. Dari TIK sendiri tidak hanya menghasilkan suatu informasi yang bisa di sajikan tetapi diharapkan juga bisa menghasilkan suatu transaksi yang bisa dilakukan oleh semua kalangan masyarakat.

Dalam upayanya memanfaatkan dan mengendalikan era teknologi dan keterbukaan seperti ini pemerintah berupaya untuk mengembangkan konsep *e-Government* dengan mengeluarkan Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

Dalam penggunaan konsep *e-Government* ini pemerintah menekankan kepada seluruh daerah pertama-tama dengan pembuatan web di masing-masing daerah yang salah satu fungsinya adalah untuk memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat baik mengenai ekonomi, budaya, politik, pemerintahan dan lain sebagainya.

Situs web pemerintah daerah ini merupakan salah satu strategi dalam melaksanakan pengembangan *e-Government* secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur. Pembuatan situs web pemerintah daerah merupakan tingkat pertama dalam pengembangan *e-Government* di Indonesia dengan sasaran agar masyarakat Indonesia dapat dengan mudah memperoleh akses kepada informasi dan layanan pemerintah daerah, serta ikut berpartisipasi di

dalam pengembangan demokrasi di Indonesia dengan menggunakan media internet.

Menurut (Soesiawan, 2004:6) Sudah ada perubahan yang mencolok seiring penggunaan *e-Government* diberlakukan di kalangan pemerintah di Indonesia. Salah satunya adalah semakin banyaknya situs pemerintah daerah (pemda) dan situs departemen / lembaga yang bermunculan di internet baik itu mulai tingkat provinsi, kabupaten dan kota.

Tetapi sayangnya, masih ada situs-situs pemda yang dibuat dengan tampilan halaman depan / *homepage* dan isi berita yang seadanya. Mulai dari isi berita di dalamnya yang sudah kadaluarsa, atau kalau sudah diperbarui/ *update* isinya kurang begitu greget. Desain dan tata letak *homepage* situs pemda kadangkala juga terkesan monoton. Akhirnya, seperti yang sering dipaparkan bahwa ada situs pemda yang hanya menjadi "hiasan", ada situs pemda yang statusnya aktif, tapi kurang ada tanda-tanda "kehidupan", tidak ada interaksi dari pengunjungnya hingga kurang optimal. Padahal ketika dibuat, tentunya harapannya sesuai dengan konsep *e-Government* yang ideal, namun sejumlah fakta menunjukkan hal yang seperti tersebut di atas.

Saat ini banyak lembaga pemerintah yang menyatakan dirinya sudah mengaplikasikan *e-Government* padahal pada kenyataannya lembaga-lembaga pemerintahan tersebut baru dalam tahap *web presence*, masih belum terlihat adanya penerapan *e-Government* yang benar-benar dijalankan secara mendalam. Oleh karena itu banyak yang menyatakan bahwa pelaksanaan *e-Government* belum optimal karena secara riil beberapa pelayanan yang

dilakukan oleh pemerintah masih menggunakan cara-cara yang manual seperti proses pembuatan KTP, akta kelahiran, kartu keluarga, dan lain-lain. Seorang warga harus secara *face to face* mendatangi petugas yang bersangkutan di kantor pemerintahan, atau bahkan harus mencari seorang "calo". Hal ini sangatlah tidak efektif dan efisien karena mengeluarkan biaya yang lebih banyak dari biaya sebenarnya dan juga dirasakan menjadi sangat merepotkan karena harus mendatangi kantor pemerintahan tersebut.

Sedangkan dalam gambaran *e-Governmen* Pemerintah Provinsi D.I Yogyakarta Sri Sultan Hamengku Buwono X, menyatakan bahwa inti dari pelaksanaan *e-Government* di Provinsi DIY nantinya akan melingkupi aspek "3A", yaitu : Atlas, yang berupa peta elektronik wilayah DIY, lengkap dengan segala potensinya yang bisa dikembangkan dengan *Global Positioning System* (GPS). Agenda, berupa semua kegiatan di wilayah DIY, termasuk pemerintahan & swasta. Aturan-aturan, yang mengandung semua peraturan-peraturan di level daerah dan vertikalnya, termasuk berbagai sistem administrasi kependudukan, seperti membuat KTP secara elektronik dan membayar PBB. Dasar hukum yang mendasari pembuatan *e-Government* di Pemerintah Provinsi DIY adalah Inpres 3/2003 yang berisi: Pengambilan, perumusan dan pelaksanaan langkah-langkah yang diperlukan sesuai tugas, fungsi dan kewenangan masing-masing guna terlaksananya pengembangan *e-Government* secara nasional dengan berpedoman pada Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*.

Dari Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*, diharapkan pemerintah dapat: (1). Menciptakan pemerintahan yang bersih, transparan dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif, (2). Mengembangkan sistem manajemen modern yang dapat memperpendek proses pengambilan keputusan dan proses kerja yang lebih lentur untuk memfasilitasi interaksi dengan masyarakat, dunia usaha dan internasional, (3). Melaksanakan proses transformasi menuju *e-Government*, portal www.pemda-diy.go.id adalah situs resmi dari Pemerintah Provinsi DIY, yang mempunyai fungsi utama sebagai salah satu bentuk pelayanan publik pada masyarakat. Bidang-bidang pelayanan publik tersebut melingkupi informasi tentang kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh seluruh instansi di Pemerintah Provinsi DIY

Sedangkan visi dan misi *e-Government* Pemerintah Provinsi DIY dibawah Dishubkominfo berdasarkan renstra tahun 2009-2013 adalah sebagai berikut:

“Terwujudnya transportasi berkelanjutan yang mendukung pariwisata, pendidikan dan budaya, serta terwujudnya Jogja Cyber Province dan masyarakat informasi yang berbasis pengetahuan di Provinsi DIY”

Sedangkan Misi Pengembangan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Provinsi D.I. Yogyakarta sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan prasarana dan sarana transportasi yang berkelanjutan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik.
- 2) Mendukung peningkatan efisiensi dan efektifitas tata kelola pemerintahan di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika yang

berbasis good governance dengan memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.

Adapun tujuan pembangunan urusan komunikasi dan informatika yang diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Provinsi DIY adalah: Mewujudkan *connected government*, menjalankan *digital government services (DGS)*, dan Meningkatkan *e-readiness* masyarakat melalui pemberdayaan masyarakat menuju masyarakat informasi yang berbasis pengetahuan.

Upaya Pemerintah Provinsi Yogyakarta dalam menerapkan *e-Government* menurut (Handayaningsih, 2010:2) dikenal dengan konsep *Jogja Cyber Province*. Definisi mengenai *Jogja Cyber Province* ini mengacu pada Rancangan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta mengenai *Blueprint Jogja Cyber Province* tahun 2006 yang merupakan landasan hukum bagi pengembangan *Jogja Cyber Province*. *Jogja Cyber Province* merupakan pengembangan dari penerapan *e-Government* di Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. *Blueprint Jogja Cyber Province* disusun sebagai inisiatif yang dikembangkan guna mendorong pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang seluas-luasnya bagi masyarakat dan pemerintah dalam rangka meningkatkan interaksi satu dengan yang lainnya, dan selanjutnya diharapkan dapat berfungsi sebagai akselerator upaya peningkatan taraf hidup dan daya saing untuk mewujudkan Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai pusat pertumbuhan Jawa bagian selatan maupun sebagai *Economic Hub* bagi propinsi lainnya di Indonesia. Kebijakan dan strategi diperlukan untuk

mewujudkan tujuan pengembangan Jogja *Cyber Province*. Berdasarkan Peraturan Gubernur mengenai *Blueprint* Jogja *Cyber Province* maka kebijakan yang mendasari Jogja *Cyber Province* adalah sebagai berikut:

- a. Memposisikan masyarakat sebagai pelanggan (*customer*);
- b. Mengenal pelanggan dengan baik dan memberikan layanan berbasis pengetahuan yang sesuai dengan budaya pelanggan;
- c. Inovasi dalam mengembangkan produk dan layanan berdasarkan kebutuhan pelanggan dan mengantisipasi potensi masalah selanjutnya;
- d. Inovasi untuk memperbaiki dan mengubah proses kerja agar dapat terus menerus meningkatkan kepuasan pelanggan;
- e. Memperbaiki dan meningkatkan kompetensi dan profesionalitas sumberdaya dan organisasi penyedia layanan;
- f. Mendekatkan produk dan layanan kepada masyarakat;
- g. Memanfaatkan *Information and Communication Technology* (ICT) yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, bukan untuk kepentingan pemerintah.

Sejauh ini penerapan *e-Government* pemerintah provinsi DIY bisa dikatakan berhasil. Hal ini bisa dibuktikan dengan banyaknya gelar penghargaan yang di terima pemerintah DIY melalui ajang *Warta Ekonomi e-Government Award* melalui Konsistensi Pemerintah Provinsi DIY dalam menerapkan *e-Government* dari tahun ke tahun akhirnya membuahkan hasil. Dalam ajang *Warta Ekonomi e-Government Award* 2011 ini tercatat sejak tahun 2003 Pemprov DIY telah berhasil telah meraih Juara 1, Tahun 2004 : Juara 1, tahun 2005 : Juara 2, tahun 2006 : juara 1, tahun 2007 : Juara 3, tahun 2008 : absen

dan tahun 2009 berhasil meraih 2 penghargaan terbaik. Sejumlah program unggulan, seperti Aplikasi Pendidikan Berbasis *Online*, *Blue Print e-Government*, *Digital Government Services* (DGS), dan pengembangan jaringan LAN, WAN dan internet sejak tahun 2002 yang telah tersambung ke 1.494 komputer merupakan bukti keseriusan Pemerintah Provinsi DIY dalam menerapkan *e-Government* dan untuk baru-baru ini pada tahun tahun 2011 Pemerintah Provinsi DIY berhasil meraih juara pertama *e-Government Award* kategori *e-Government* tingkat Provinsi yang diselenggarakan oleh Majalah Warta Ekonomi.

B. Rumusan Masalah

Dari penjelasan di atas maka dapat di ambil satu permasalahan yaitu:

1. Bagaimanakah pengembangan *e-Government* Pemerintah Provinsi DIY?
2. Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi pengembangan *e-Government* Pemerintah Provinsi DIY?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk Mengetahui pengembangan *e-Government* Pemerintah Provinsi DIY.
- b. Untuk mengetahui dan menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi pengembangan *e-Government* Pemerintah Provinsi DIY.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian ini memiliki kontribusi pada pengembangan ilmu pemerintahan berupa *e-Government*.
- b. Hasil penelitian ini memiliki kontribusi pada praktek pemerintahan berupa perbaikan kebijakan dan pelayanan publik.

E. Kerangka Dasar Teori

1. Pemerintah daerah

Definisi Pemerintahan Daerah berdasarkan UU No 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah pasal 1 ayat 2 dan 3 adalah sebagai berikut :

“Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintahan daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi yang seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.”

“Pemerintah Daerah adalah Gubernur, Bupati, atau Walikota, dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintah”

Sedangkan menurut (Pamudji, 1985:15) yang dimaksud dengan Pemerintahan Daerah adalah: “Pemerintahan Daerah adalah daerah otonom diselenggarakan secara bersama-sama oleh seorang kepala wilayah yang sekaligus merupakan kepala daerah otonom.”

secara politis berdasarkan suatu undang-undang, yang memiliki lembaga-lembaga/badan-badan yang menjalankan pemerintahan yang dipilih oleh masyarakat daerah tersebut dan dilengkapi dengan kewenangan untuk membuat peraturan, memungut pajak serta memberikan pelayanan kepada warga yang ada dalam wilayah kekuasaannya.

Menurut (Indrajid, 2006:126) Peran pemerintah daerah sebagai stakeholder utama dari *e-Government* adalah sebagai pihak yang menentukan tujuan, kebijakan, standar dan pola kerjasama dari segala hal yang berkaitan dengan perencanaan, penerapan dan pengembangan konsep *e-Government*. Dengan kata lain, pemerintah pusat dan daerah memiliki kewajiban untuk membentuk lingkungan yang kondusif agar implementasi sistem *e-Government* dapat dilaksanakan dengan baik batasan dan program konsorium sangat tergantung pada pihak pemerintah pusat dan pemerintah daerah masing-masing yang harus secara jelas mendefinisikan kebutuhan dan obyektif yang ingin dicapai melalui beragam program *e-Government*.

Sedangkan menurut (Retnowati, 2008:4) Contoh beberapa kebijakan umum yang disarankan, khususnya untuk Pemerintah Daerah yang belum atau baru akan mengimplementasikan *e-Government* adalah:

- 1). Pembangunan *e-Government* disusun dalam 5 (lima) tahapan, tiap tahapan direncanakan selama 1 (satu) tahun, disesuaikan dengan perencanaan pembangunan yang lazim berlaku di Pemerintah Daerah, seperti RKPD, RENSTRADA, dan lain-lain.

2). Disetiap tahapan dilaksanakan pengembangan aplikasi dari semua kategori. Untuk kategori pemerintahan (G2G), ditekankan pada pembangunan aplikasi untuk lingkup internal Pemda dan Legislatif, baru diperluas ke kecamatan dan kelurahan. Meskipun begitu, di tahap awal sebaiknya juga dibangun satu prototipe jaringan sistem informasi yang utuh dari kelurahan sampai ke pusat.

3). Untuk kategori bisnis (G2B), diprioritaskan pada sistem aplikasi untuk pelayanan UKM dan BUMN/BUMD, termasuk RSUD.

4). Sedangkan untuk kategori umum diprioritaskan pada aplikasi *e-Government Portal* dan aplikasi-aplikasi pendukung seperti kolaborasi dan koordinasi, dan sistem pendukung keputusan.

Dari berbagai pendapat diatas maka peran pemerintah daerah baik dalam pelaksanaan, perencanaan, dan pengembangan *e-Government* sangat-sangat vital. Oleh karena itu pemerintah daerah diharapkan bisa menjalankan fungsi-fungsinya sebagai pelaksana *e-Government* di daerah dengan baik sehingga rencana dan implementasi *e-Government* bisa berjalan dengan berhasil tanpa ada hambatan yang berarti.

2. Pengembangan *E-Government*

a. Definisi *e-Government*

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*.

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. (Kumorotomo, 2008:1)

Konsep *e-Government* dideskripsikan secara beragam oleh masing-masing individu atau komunitas. Hal tersebut dapat di lihat dari berbagai definisi Yang di kutip (Indrajid, 2006:4) di bawah ini mengenai *e-Government* di berbagai negara sesuai dengan sudut pandang sistem pemerintahan mereka masing-masing yaitu:

1. Pemerintah Federal Amerika Serikat mendefinisikan *e-Government* secara ringkas, padat, dan jelas, sebagai: *E-Government mengacu kepada penyampaian informasi dan pelayanan online pemerintahan melalui internet*

atau media digital lainnya. Sementara Nevada, salah satu negara bagian di Amerika Serikat, mendefinisikan *e-Government* sebagai :

a. *Pelayanan online menghilangkan hambatan tradisional untuk memberikan kemudahan akses kepada masyarakat dan bisnis dalam memakai layanan pemerintah.*

b. *Operasional pemerintahan untuk konstitusi internal dapat disederhanakan permintaan operasinya untuk semua agen pemerintah dan pegawainya.*

2. Negara Italia mendefinisikan *e-Government*, sebagai : *Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (Information and Communication Technology -ICT) yang modern pada pengadministrasian negara, melalui aplikasi :*

a. *Desain komputerisasi untuk tambahan efisiensi operasional dengan inividu tiap departemen dan divisi.*

b. *Pelayanan komputerisasi untuk masyarakat dan perusahaan, sering kali mengimplementasi integrasi pelayanan pada departemen dan divisi yang berbeda.*

c. *Ketetapan akses ICT untuk pengguna akhir dari layanan informasi pemerintahan.*

Sementara itu Clay G. Wescott (Pejabat Senior Asian Development Bank), mendefinisikan sebagai : *Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) 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 lebih bertanggung jawab kepada masyarakat

Jadi menurut pendapat indrajid seperti telah dijelaskan diatas dapat diketahui bahwa definisi *e-Government* diberbagai negara diartikan sesuai dengan sudut pandang sistem pemerintahan mereka masing-masing.

Di Amerika mendefinisikan sebagai *e-Government* sebagai penyampaian informasi dan pelayanan secara online. Di Nevada *e-Government* diartikan sebagai kemudahan pelayanan untuk menghilangkan hambatan tradisional. Sedangkan di Italia mendefinisikan *e-Government* sebagai penggunaan Information and Comunication Technology (ICT) yang modern pada pengadministrasian negara melalui aplikasi.

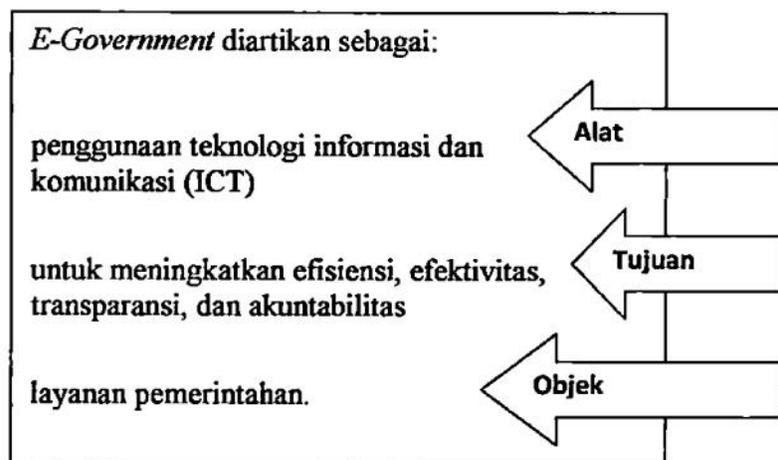
Sedangkan menurut (Djunaedi, 2002:2) mengambil dari situs web bank dunia yaitu:

E-Government berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti: *wide area network*, internet, dan komunikasi bergerak) oleh lembaga pemerintah yang mempunyai kemampuan untuk mentransformasikan hubungan Pemerintah dengan warganya, pelaku dunia usaha (bisnis), dan lembaga pemerintah lainnya. Teknologi ini dapat mempunyai tujuan yang beragam, antara lain: pemberian layanan pemerintahan yang lebih baik kepada warganya, peningkatan interaksi dengan dunia usaha dan industri, pemberdayaan masyarakat melalui akses informasi, atau manajemen pemerintahan yang lebih efisien. Hasil yang diharapkan dapat berupa

pengurangan korupsi, peningkatan transparansi, peningkatan kenyamanan, penambahan pendapatan dan/atau pengurangan biaya.

Dari definisi tersebut dapat ditarik unsur-unsur obyek, tujuan dan alatnya dapat terlihat pada gambar dibawah sebagai berikut:

Gambar 1.1
Unsur-unsur pada definisi *e-Government*



Sumber: Djunaedi, 2002:2

b. Visi *E-Government*

Secara umum, Visi *e-Government* dilandasi pada empat prinsip-prinsip dasar *e-Government*, yaitu: (1). Memberikan perhatian penuh pada jenis-jenis pelayanan publik, dengan prioritas (a.) Memiliki volume transaksi yang besar dan melibatkan banyak sekali sumber daya manusia. (b). Membutuhkan interaksi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat. (c.) Memungkinkan terjadinya kerja-sama pemerintah dengan swasta maupun LSM dan Perguruan Tinggi. setelah menentukan jenis pelayanan, kemudian menentukan ukuran kinerja, yang menjadi target manfaat sebelum menentukan total biaya investasi. (2). Membangun

lingkungan yang kompetitif, dimana sektor swasta maupun LSM dapat berperan dalam hal pelayanan publik. Bahkan sektor swasta dan LSM dapat bersaing dengan pemerintah dan dapat melayani dengan lebih baik. (3).Memberikan penghargaan pada inovasi dan memberi ruang kesempatan pada kesalahan. (4). Memusatkan pada pencapaian efisiensi, yang dapat dinilai dengan besarnya manfaat dan pemasukan anggaran dari penggunaan *e-Government*

c. Pengembangan *E-Government*

Menurut (Indrajid, 2006:9) Konsep *e-Government* berkembang didasarkan atas tiga kecenderungan, yaitu:

1. Masyarakat bebas memilih bilamana dan darimana yang bersangkutan ingin berhubungan dengan pemerintahnya untuk melakukan berbagai transaksi atau mekanisme interaksi yang diperlukan selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu (*non-stop*);
2. Untuk menjalankan mekanisme interaksi tersebut masyarakat dapat dan boleh memilih berbagai kanal akses (*multiple channels*), baik yang sifatnya tradisional/konvensional maupun yang paling moderen, baik yang disediakan oleh pemerintah maupun kerja sama antara pemerintah dengan sektor swasta atau institusi non komersial lainnya
3. Seperti layaknya konduktor dalam sebuah orkestra, pemerintah dalam hal ini berperan sebagai koordinator utama yang memungkinkan berbagai hal yang diinginkan masyarakat tersebut terwujud, artinya yang bersangkutan akan membuat sebuah suasana yang kondusif agar tercipta

sebuah lingkungan penyelenggaraan pemerintahan seperti yang dicitakan rakyatnya tersebut.

Berdasarkan sifat transaksi informasi dan pelayanan publik yang disediakan oleh Pemerintah Daerah melalui jaringan informasi, pengembangan *e-Government* dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan, yaitu :

a. Tingkat 1 – Persiapan

- Pembuatan situs web sebagai media informasi dan komunikasi pada setiap lembaga.
- Sosialisasi situs web untuk internal dan publik.

b. Tingkat 2 – Pematangan

- Pembuatan situs web informasi publik yang bersifat interaktif.
- Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain.

c. Tingkat 3 – Pemantapan

- Pembuatan situs web yang bersifat transaksi pelayanan publik.
- Pembuatan *interoperabilitas* aplikasi data dengan lembaga lain.

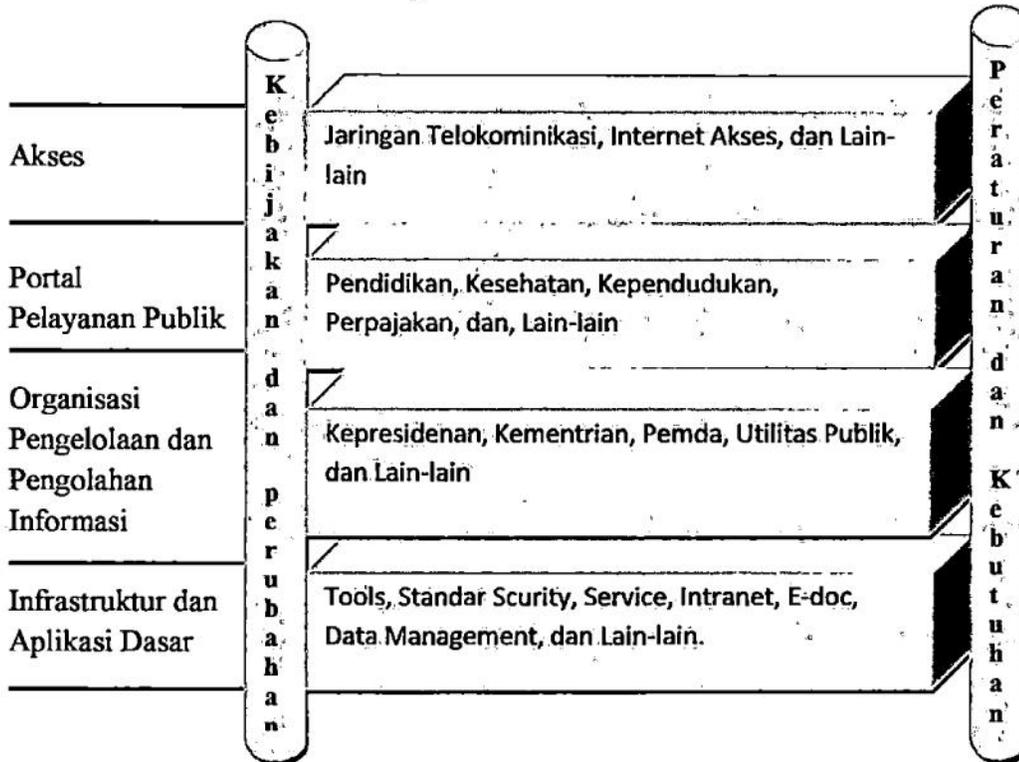
d. Tingkat 4 – Pemanfaatan

Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat *Government to Government (G2G)*, *Government to Business (G2B)*, *Government to Consumers (G2C)*.

Menurut Inpres Nomor 3 Tahun 2003 Untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik dalam rangka mengembangkan pelayanan publik yang transparan,

pengembangan *e-Government* berorientasi pada kerangka arsitektur dibawah ini:

Gambar 1.2
Kerangka Arsitektur *e-Government*



Sumber: Inpres No 3. 2003

Dari gambar diatas maka dapat diterangkan bahwa kerangka arsitektur *e-Government* terdiri dari empat lapis struktur yang dijelaskan pada rincian sebagai berikut:

A. Akses.

Akses Merupakan ujung dari saluran komunikasi, jaringan internet atau media komunikasi lainnya yang dapat digunakan sebagai alat untuk mengakses portal layanan publik.

Terdapat beberapa cara yang dapat digunakan untuk mengakses informasi, mulai dari teknologi yang paling sederhana (loket, telepon, pos) sampai yang paling mutakhir (faksimili, komputer, telepon seluler, televisi interaktif).

Pemilihan cara akses di setiap daerah/lokasi dapat berbeda, tergantung pada kondisi infrastruktur jaringan komunikasi dan kesiapan pemerintah serta masyarakat pengguna.

Sejalan dengan kesiapan pemerintah, diharapkan setiap lembaga pemerintah menyediakan layanan publik yang dapat dengan mudah diakses melalui situs web.

Akses ini berkaitan dengan Jaringan telekomunikasi, jaringan internet, dan media komunikasi lainnya yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk mengakses situs pelayanan publik yang di sediakan oleh pemerintah.

B. Portal Pelayanan Publik.

Portal pelayanan publik merupakan situs web penyedia layanan publik yang disajikan oleh suatu lembaga pemerintah atau merupakan integrasi layanan dari sejumlah lembaga terkait.

Lembaga penyelenggara layanan publik secara elektronik harus bertanggung jawab atas akurasi dan pemutakhiran informasi yang diberikan. Layanan melalui portal pemerintah harus dapat diakses 24 jam, 7 hari dalam 1 minggu, tanpa dibatasi oleh waktu dan tempat.

Portal pelayanan publik dalam hal ini adalah Situs web Pemerintah pada internet penyedia layanan publik tertentu yang mengintegrasikan

proses pengolahan dan pengelolaan informasi dan dokumen elektronik di sejumlah instansi yang terkait.

C. Organisasi Pengelolaan dan Pengolahan Informasi.

Organisasi Pengelolaan dan Pengolahan Informasi Merupakan penyelenggara, pengelola, penyedia dan pengolah transaksi informasi elektronik yang dikenal dengan istilah back-office, yang harus dibentuk di setiap lembaga pemerintah.

D. Infrastruktur dan Aplikasi Dasar.

Infrastruktur adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek, dsb); (KBBI, 2008:586). Infrastruktur Merupakan prasarana berbentuk perangkat keras dan lunak untuk mendukung pengelolaan, pengolahan dan penyaluran informasi elektronik. Infrastruktur ini digunakan sebagai sarana untuk meletakkan portal-portal informasi dan layanan publik secara on-line. Infrastruktur ini sekaligus digunakan sebagai penghubung antar lembaga pemerintah, dan juga dapat digunakan sebagai sarana untuk berbagi sumberdaya (*resource sharing*).

Selain itu infrastruktur merupakan prasarana baik berbentuk perangkat keras dan lunak yang diperlukan untuk mendukung pengelolaan, pengolahan, transaksi, dan penyaluran informasi (antar *back office*, dan antar portal pelayanan publik dengan *back office*), maupun antar portal pelayanan publik dengan jaringan internet secara handal, aman, dan terpercaya (Inpres, 2003:11).

Beberapa negara maju maupun yang sedang berkembang melaksanakan pengembangan *e-Government* sesuai dengan karakteristik negara masing-masing. Jarang ditemukan negara-negara tersebut melaksanakan tahapan yang sama. Penelitian Parayno (1999) di Philipina dan Kang (2000) menunjukkan bahwa ada negara yang mendahulukan perdagangan(custom) dan *e-procurement*, ada negara yang memprioritaskan pelayanan pendidikan, ada yang mendahulukan sektor kesehatan, dan ada pula yang mengutamakan kerjasama regional. Menurut (Wescott, 2001) dari berbagai langkah dan strategi yang dilaksanakan oleh negara-negara tersebut, secara umum tahapan pelaksanaan *e-Government* yang biasanya dipilih adalah :

- (1) Membangun sistem *e-mail* dan jaringan;
- (2) Meningkatkan kemampuan organisasi dan publik dalam mengakses informasi;
- (3) Menciptakan komunikasi dua arah antar pemerintah dan masyarakat;
- (4) Memulai pertukaran value antar pemerintah dan masyarakat; dan
- (5) Menyiapkan portal yang informatif. Membangun sistem *e-mail* dan jaringan biasanya dapat dimulai dengan menginstalasi suatu aplikasi untuk mendukung fungsi administrasi dasar seperti sistem penggajian dan data kepegawaian.

Meningkatkan kemampuan organisasi dan publik dalam mengakses informasi bisa dimulai dengan pengaturan *work flow* yang meliputi file, *image*, dokumen dan lain-lain dari satu *works station* ke *work station* lainnya dengan menggunakan manajemen bisnis untuk melaksanakan proses pengkajian, otorisasi data *entry*, data *editing*, dan mekanisme pendelegasian dan pelaksanaan tugas.

Sementara itu menciptakan komunikasi dua arah bisa dilaksanakan dengan menginformasikan satu atau lebih *email address*, nomor telepon dan facsimile pada *website* untuk meningkatkan minat dan kesempatan masyarakat dalam menggunakan pelayanan dan memberikan umpan balik. Pertukaran *value* antar pemerintah dan masyarakat memang harus dimulai secepatnya karena telematika sangat mendukung pelaksanaan pembangunan dan proses interaksi bisnis secara lebih *flexible* dan nyaman dimana dimungkinkan terjadinya proses pertukaran *value* atau tata nilai dan informasi dengan pihak pemerintah. Pertukaran *value* yang dimaksud bukan hanya tata nilai dan budaya, tapi juga secara nyata memulai terjadinya transaksi *elektronis*, seperti transfer dana antar rekening bank melalui ATM dan Internet sebagai bagian proses pelayanan publik.

Menyiapkan sebuah portal sebagai ujung tombak pelaksanaan *e-Government* diperlukan untuk mengintegrasikan informasi dan jenis pelayanan dari berbagai organisasi pemerintah sehingga dapat membantu masyarakat dan stake holder lainnya dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Portal ini sebisa mungkin haruslah dapat membimbing segenap lapisan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan mereka dalam menjelajah dunia informasi baik ditingkat Pusat, Provinsi ataupun Kabupaten/Kota. Portal yang baik biasanya menambahkan link kepada *website* lainnya dalam menyempurnakan pelayanan kepada masyarakat, menyediakan box untuk keluhan dan umpan balik, dan tentu saja juga di update secara berkala. Beberapa konsep *e-Government* di berbagai negara telah memasukkan

tahapan demokrasi digital yang memungkinkan partisipasi masyarakat serta sistem penghitungan suara dilaksanakan melalui perangkat telematika seperti pemilihan wakil rakyat, pemilihan gubernur dan presiden. Pemanfaatan *e-Government* untuk demokrasi membutuhkan waktu dan proses sosialisasi yang cukup lama untuk meyakinkan penduduk memberikan suaranya melalui sebuah mesin. Pelaksanaannya di beberapa negara maju sekalipun termasuk di Amerika Serikat sendiri, banyak mengalami hambatan dan kegagalan. Majalah Time Annual (2001) mempelesetkan semboyan negara bagian Florida setelah ricuhnya proses penghitungan komputer hasil pemilihan suara untuk menentukan presiden Amerika Serikat tahun 2000 yang lalu dengan, "*Welcome to Flori-duh, land of changing chads, butterfly ballots and undervotes!*". Meski demokrasi digital belum terlalu mendesak untuk dilaksanakan, langkah-langkah persiapan sudah selayaknya pula di ambil dengan mempertimbangkan tingkat pemanfaatan telematika yang sudah cukup tinggi pada proses proses Pemilu dan pemilihan Presiden dan Wakil Presiden tahun 2004 dan 2005 lalu (Bagus, 2008:7)

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi pengembangan *e-Governmen* dipemerintah daerah

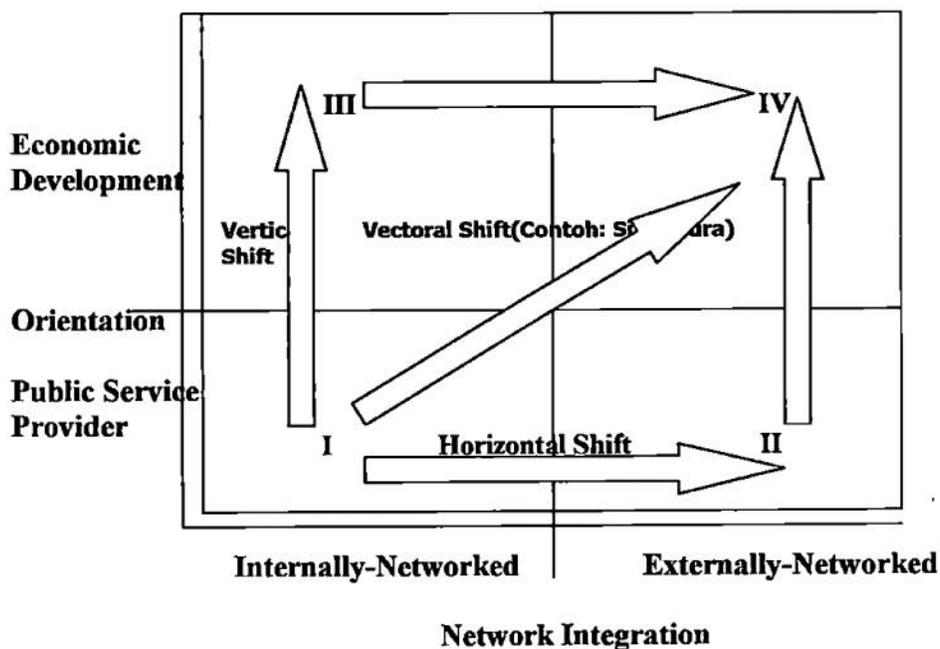
Faktor adalah suatu keadaan yang menyebabkan atau mempengaruhi terjadinya suatu hal yang turut menjadi sebab atau pendorong.

Berkaitan dengan pembangunan daerah, (Djunaedi, 2002:5) mengutip dari Herwawan Kertajaya dkk. mengusulkan tahapan pengembangan seperti berikut:

- (I) “Sekedar menjalankan kewajiban” sebagai penyedia layanan publik, tapi sudah mulai dilewatkan jaringan komputer (LAN/WAN).
- (II) Penyediaan layanan publik dilewatkan internet (dapat diakses dari manapun).
- (III) Menuju layanan yg berorientasi pada pembangunan ekonomi nasional jangka panjang (layanan pada kalangan bisnis, pemasok, dan lembaga pemerintah lainnya)—layanannya dilewatkan LAN/WAN; belum semuanya lewat internet (ekstranet).
- (IV) Berorientasi ke pembangunan ekonomi jangka panjang dan semua layanannya lewat internet (ekstranet).

Penjelasannya dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 1.3
Tingkatan pengembangan e-Government



Sumber: Kartajaya dkk, 2002: 331

Lebih lanjut (Djunaedi, 2002:6) juga menjelaskan bahwasanya pengembangan *e-Government* perlu mempunyai visi/tujuan dan strategi jelas dan terkait dengan pembangunan daerah.

Belum seluruh bagian masyarakat kita mampu memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi, tapi dengan tantangan global (seperti misalnya: Pasar Bebas Asean 2003) dan kebutuhan untuk menarik investor dan wisatawan maka pemerintah daerah perlu mengalokasikan anggaran yang cukup untuk pengembangan *e-Government* di daerahnya masing-masing. Pengembangan tersebut perlu disesuaikan dengan visi, misi, strategi dan program pembangunan wilayahnya, atau dengan kata lain pengembangan *e-Government* perlu mempunyai tujuan dan agenda yang jelas.

Sebagai contoh: Visi *e-Government* Singapura: *"To be a leading eGovernment to better serve the nation in the Digital Economy"*, dengan program strateginya meliputi:

"(1) knowledge-based workplace, (2) electronic service delivery, (3) technology experimentation, (4) operational efficiency improvement, (5) adaptive and robust infocomm infrastructure, and (6) infocomm education" (Swee & Virginia, 2002).

Tanpa masuk ke teknologi *e-Government*, pemerintahan daerah kita akan terisolasi dan tertinggal dalam dunia dengan perbedaan digital (*digital divide*). Selain itu, revolusi informasi yang didukung dengan pesatnya perkembangan ICT juga telah terjadi di luar bidang

pemerintahan, yaitu antara lain dalam bentuk: *e-banking*, *ecommerce*, *distance education*, dan sebagainya.

Sedangkan menurut (Kurniawan, 2006:4) faktor-faktor yang bisa menjadi hambatan dalam penerapan penerapan *e-Government* dan merupakan faktor yang penting dalam pengembangan *e-Government* sebetulnya dapat dilihat dari hasil pengamatan yang dilakukan oleh kementerian komunikasi yang menyimpulkan bahwa mayoritas Pemerintah pusat dan pemerintah daerah terhambat oleh beberapa faktor sebagai berikut:

a. *E-Leadership*.

E-Leadership terdiri dari 2 elemen dasar yaitu teknologi dan kepemimpinan (Slowakia, 2006:4). Teknologi adalah keseluruhan sarana untuk menyediakan barang-barang yg diperlukan bagi kelangsungan dan kenyamanan hidup manusia; teknologi berkaitan dengan penggunaan seperti komputer, elektronik, dan telekomunikasi, untuk mengolah dan mendistribusikan informasi di bentuk digital (KBBI, 2008:1654). Sedangkan kepemimpinan menurut (Sutarto, 1998:17) adalah hubungan yang ada dalam diri seseorang atau pemimpin, mempengaruhi orang lain untuk bekerja secara sadar dalam hubungan tugas untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Kepemimpinan sebagai perpaduan perangai yang memungkinkan seseorang mampu mendorong pihak lain menyelesaikan tugasnya.

Leadership atau kepemimpinan tidak terbatas hanya pada suatu pekerjaan atau kedudukan; kepemimpinan mencakup wawasan yang lebih luas. Menurut (Anwaruddin, 2009:4) di era global sekarang ini, seorang pemimpin perlu melangkah lebih jauh, mampu membawa SDM yang di pimpin bersama-sama melintas batas-batas bangsa, geografis, budaya dan batas-batas lainnya, dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mencapai tujuan organisasi. Kepemimpinan seperti inilah yang disebut *e-leadership*.

Menurut (Anwarudin, 2009:4) *E-leadership* merupakan prioritas dan inisiatif negara dalam mengantisipasi dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Berdasarkan pada deskripsi tersebut di atas, kompetensi *e-leadership* mencakup kemampuan untuk mengintegrasikan berbagai peran dan melaksanakannya dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Peran-peran yang harus dijalankan oleh *e-leadership* adalah sebagai berikut:

- a. ***Visionary***: memiliki kemampuan untuk melihat gambaran yang besar dan menerjemahkannya kepada anggota organisasinya;
- b. ***Convener***: memiliki kemampuan untuk mengelola perbedaan anggota dan membawa organisasinya ke arah tujuan yang jelas dan memecahkan masalah;
- c. ***Team sponsor***: memiliki kemampuan membentuk dan mengarahkan kerja nyata dan kelompok virtual/maya;

- d. **Manager:** memiliki kemampuan untuk mengupayakan dan mengalokasikan sumber-sumber organisasi dengan penuh tanggung-jawab, dan kemampuan untuk mengelola organisasi maya dan virtual;
- e. **Innovator:** memiliki kemampuan untuk menemukan cara-cara baru untuk pekerjaan-pekerjaan di luar tugas pokok dan fungsinya;
- f. **Mentor:** memiliki kemampuan untuk membimbing dan mengarahkan calon-calon pemimpin baru di organisasinya.

Selain itu karakter *e-leadership* terutama terlihat pada (1) visi dan misi kepemimpinan, dan (2) komitmen terhadap pengembangan teknologi informasi. Kedua faktor ini sangat kuat pengaruhnya terhadap keberhasilan *e-Government*.

Pada hakikatnya bahwa pada era internet ini telah muncul paradigma baru pengembangan keterampilan dan pembelajaran, yakni *learning to learn* (belajar untuk mempelajari). Agar dapat mengintegrasikan manajemen dan teknologi, *learning to learn* juga mempelajari teori-teori dan praktek-praktek manajerial yang sebenarnya tidak lagi sesuai dan bahkan dapat merusak tatanan organisasi.

Perkembangan pesat dalam teknologi informasi telah merubah telah merubah prinsip diatas dan memunculkan tren baru dalam bidang pelayanan publik yaitu perubahan dalam fokus kebutuhan pelayanan dari pemberi pelayanan ke masyarakat. Sekarang bukan lagi organisasi pelayanan yang menentukan kebutuhan tetapi masyarakatlah yang membutuhkan dengan cara menuntut yang mereka inginkan dan bukan

lagi ditawarkan oleh organisasi pelayanan publik. Perubahan ini mengharuskan manajemen untuk menyadari bahwasanya organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari sistem masyarakat. Artinya, tantangan seorang pemimpin adalah menjembatani *gap* antara SDM dan masyarakat dengan kemajuan teknologi dan dampaknya dan bukan perkembangan teknologi itu sendiri.

Solusi terhadap semua permasalahan di atas sangat tergantung pada gaya kepemimpinannya seorang pemimpin, terutama kesiapan dalam melakukan transformasi kepemimpinan. *E-Leadership* membutuhkan kepemimpinan transformasional level tinggi, yang dapat diperoleh dari berbagai sumber, seperti; pengalaman, proses pembelajaran (sekolah, universitas, Diklat, dsb), dan tidak kalah pentingnya adalah melalui cara pemimpin dalam memperoleh sesuatu yang baru seperti insting, intuisi, hubungan sosial dan sebagainya.

Dengan demikian, faktor utama keberhasilan pengembangan *e-Government* terletak pada implementasi *e-leadership* yang efektivitasnya sangat tergantung pada gaya kepemimpinan transformasional yang dikembangkan.

b. Lingkungan Bisnis

Lingkungan bisnis merupakan aspek yang erat kaitannya dengan pengembangan dan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pengembangan *e-Government*. Aspek ini berkaitan dengan kondisi pasar, sistem perdagangan, dan regulasi yang membentuk konteks bagi

perkembangan bisnis teknologi informasi, terutama yang mempengaruhi kelancaran aliran informasi antara pemerintah dengan masyarakat dan dunia usaha, antar badan usaha, antara badan usaha dengan masyarakat, dan antar masyarakat.

Dalam pengembangan *e-Government* kaitannya dengan lingkungan bisnis ini yang harus dilakukan adalah pemerintah perlu meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi.

Pengembangan pelayanan publik tidak perlu sepenuhnya ditangani oleh pemerintah. Partisipasi dunia usaha dapat mempercepat pencapaian tujuan strategis *e-Government*. Beberapa kemungkinan partisipasi dunia usaha sebagai berikut perlu dioptimalkan:

- a. Dalam mengembangkan komputersasi, sistem manajemen, proses kerja, serta pengembangan situs dan pembakuan standard, pemerintah harus mendayagunakan keahlian dan spesialisasi yang telah berkembang di sektor swasta.
- b. Walaupun pelayanan dasar bagi masyarakat luas harus dipenuhi oleh pemerintah, namun partisipasi dunia usaha untuk meningkatkan nilai informasi dan jasa pemerintahan bagi keperluan-keperluan tertentu harus dimungkinkan.
- c. Peran dunia usaha untuk mengembangkan jaringan komunikasi dan informasi di seluruh wilayah negara merupakan faktor yang penting. Demikian pula partisipasi usaha kecil menengah untuk menyediakan

akses serta meningkatkan kualitas dan lingkup layanan warung internet perlu didorong untuk memperluas jangkauan pelayanan publik. Semua instansi terkait harus memberikan dukungan dan insentif, serta meninjau kembali dan memperbaiki berbagai peraturan dan ketentuan pemerintah yang menghambat partisipasi dunia usaha dalam memperluas jaringan dan akses komunikasi dan informasi.

Di samping itu, perkembangan *e-Government* akan membentuk pasar yang cukup besar bagi perkembangan industri teknologi informasi dan telekomunikasi. Dengan demikian pemerintah harus memanfaatkan perkembangan e-government untuk menumbuhkan industri dalam negeri di bidang ini. Oleh karena perkembangan industri di bidang ini sangat dipengaruhi oleh tarikan pasar dan dorongan kemajuan teknologi, maka dukungan bagi industri tersebut harus mencakup penyediaan akses pasar pemerintah seluas-luasnya, dukungan penelitian dan pengembangan, serta penyediaan insentif untuk mengatasi berbagai bentuk kesenjangan dan tingkat risiko yang berlebihan yang menghambat investasi dunia usaha di bidang ini dalam mengembangkan kemampuan teknologi (Inpres, 2003:7).

c. Masyarakat dan Sumber Daya Manusia

Istilah masyarakat berasal dari kata musyarak yang berasal dari Bahasa Arab yang memiliki arti ikut serta atau berpartisipasi, sedangkan dalam bahasa Inggris disebut Society. Sehingga bisa dikatakan bahwa masyarakat adalah sekumpulan manusia yang berinteraksi dalam suatu

hubungan sosial. Mereka mempunyai kesamaan budaya, wilayah, dan identitas.

Sedangkan dalam (KBBI, 2008:994) Masyarakat adalah sekumpulan orang yg hidup bersama pada suatu tempat atau wilayah dng ikatan aturan tertentu; 2 golongan orang-orang yg mempunyai kesamaan tertentu seperti: Dinamis, yaitu masyarakat yg sering mengalami banyak perubahan untuk maju. Statis, yaitu masyarakat yg terdiri atas golongan fanatik yg tidak dapat berpindah-pindah dr satu golongan ke golongan lain dan lain-lain

Menurut Koentjaraningrat Masyarakat adalah kesatuan hidup manusia yang berinteraksi menurut suatu sistem adat istiadat tertentu yang bersifat kontinu, dan yang terikat oleh suatu rasa identitas bersama. Sedangkan menurut Peter L Berger Definisi masyarakat adalah suatu keseluruhan kompleks hubungan manusia yang luas sifatnya. Keseluruhan yang kompleks sendiri berarti bahwa keseluruhan itu terdiri atas bagian-bagian yang membentuk suatu kesatuan. Sedangkan Sumber Daya Manusia (SDM) adalah asal potensi manusia yg dapat dikembangkan untuk proses produksi (KBBI, 2008:1551)

Berkaitan dengan peran SDM dalam pengembangan *e-Government* sepertinya Pemerintah daerah perlu mengorientasikan pemberdayaan sumber daya yang ada. Pengembangan kualitas manajemen sumber daya manusia salah satunya dengan mencermati berbagai prespektif, isu-isu berdimensi lokal, nasional dan dunia sesuai

dengan perkembangan zaman. Pemerintah perlu secara aktif untuk membudidayakan berbagai teknologi informasi dan komunikasi dalam menghadapi globalisasi.

Peran pemerintah dalam mengembangkan sumberdaya agar masyarakat mengenal teknologi informasi dalam kegiatan masyarakat baik perorangan atau organisasi. Serta sejauh mana teknologi informasi disosialisasikan kepada masyarakat melalui proses pendidikan.

Manajemen sumber daya manusia pemerintah yang disiapkan sejak dini, diharapkan dapat memecahkan masalah-masalah teknologi. Masalah teknologi informasi yang berkembang merupakan akumulasi dari ketertinggalan teknologi bangsa ini. Masalah yang bersumber dari gagap teknologi itu telah menyebabkan munculnya masyarakat yang tertutup dalam pengaplikasian teknologi informasi dalam tatanan kehidupan.

Kesiapan sumber daya manusia di pemerintahan secara konsekuen dan komitmen diperlukan dalam mensukseskan *e-Government*. Tanpa kesiapan sumber daya manusia di kalangan pemerintahan maka implementasi *e-Government* akan berakhir dengan kegagalan. Pelaksanaan *e-Government* perlu ditumbuhkan kesadaran dan pemahaman tentang pentingnya informasi serta pendayagunaan teknologi informasi baik di kalangan pemerintah maupun masyarakat dalam rangka mengembangkan budaya informasi ke arah terwujudnya masyarakat informasi.

Belum tersediannya sumber daya manusia (SDM) yang memadai atau minim dari segi skill dan manajerial dalam pengelolaan situs pemda sehingga masih banyak pemkab dan Pemkot yang ragu menerapkan *e-Government*. Konteks disini memperlihatkan bahwa pelaksanaan *e-Government* tidak sejalan dengan ketersediaan dan kesiapan dari pihak pemda dalam penyediaan sumber daya yang handal untuk mengelola situs *e-Government*. Lebih jauh lagi pada akhirnya mereka memaksa sumber daya yang ada untuk melaksanakan kegiatan *e-Government* dengan keterbatasan pengetahuan dan ketrampilan yang memadai. Apabila SDM diambilkan dari pihak luar maka akan terjadi kurangnya rasa memiliki karena anggapan bahwa implementasi situs web pemda merupakan "proyek" sehingga begitu selesai proyek, maka kegiatan tersebut dianggap telah selesai tanpa muncul kesadaran untuk melakukan pemeliharaan dan menegakkan keberlanjutannya.

Teknologi informasi merupakan sebuah bidang baru. Pemerintah umumnya jarang memiliki SDM yang handal di bidang ini. SDM yang handal dan mau mempelajari bidang baru, biasanya berada di lingkungan bisnis dan industri. Sehingga keterbatasan pemerintah dalam bidang ini sering dimanfaatkan oleh oknum bisnis dengan menjual solusi yang salah atau mahal.

Permasalahan ketersediaan SDM yang memiliki standar kompetensi dibidang ICT adalah lebih sulit dibandingkan dengan masalah teknologinya. Pada sejumlah kantor pemerintah daerah, PNS

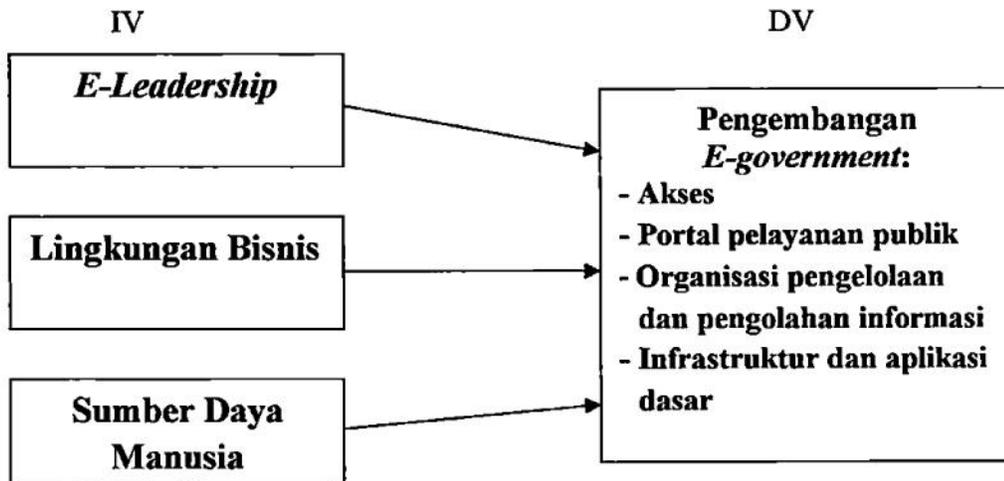
yang mempunyai kemampuan di ICT hanya berkisar 3-5 orang saja, beberapa diantaranya belum tentu berlatar belakang pendidikan sarjana bidang Informatika atau Elektro. Hal tersebut terjadi karena kemungkinan pada 10-20 tahun yang lalu pemerintah daerah jarang bahkan tidak pernah merekrut pegawai baru dengan latar belakang bidang ICT karena pada masa itu belum ada gambaran ke depan tentang pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi.

Dari sisi manajerial ternyata secara umum SDM yang menangani teknologi informasi dan komunikasi sebagian besar adalah eselon III dan eselon II, sehingga akses ke pimpinan pemerintahan daerah cukup sulit. Artinya secara komunikasi organisasi aliran komunikasi dalam hal pengelolaan *e-Government* masih terbentur jalur birokrasi, kondisi ini akan semakin buruk bila terjadi kurangnya perhatian dan kepedulian pejabat pemerintah di dalam pembangunan dan pengembangan *e-Government* (Soesiawan, 2008:7)

F. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah kerangka gambaran Independen Variabel yang mempengaruhi Dependen Variabel yang dapat di gambarkan sebagai berikut:

Gambar 1.4
Kerangka Konseptual Pengaruh IV terhadap DV



G. Definisi Konseptual

Adalah dalam tahap ini berusaha untuk menjelaskan pengertian suatu konsep dengan konsep lain yaitu:

a. Pemerintah Daerah

Pemerintahan Daerah adalah daerah otonom yang berwenang mengurus urusan pemerintahannya sendiri tanpa campur tangan dari pusat yang dalam penyelenggaraan pemerintahannya di selenggarakan secara bersama-sama yang di pimpin oleh seorang kepala daerah beserta jajarannya.

Dalam hal ini peran pemerintah daerah dalam e-Government adalah membuat lingkungan yang kondusif agar imlementasi sistem *e-Govenment* dapat dilaksanakan dengan baik serta membuat kebijakan-kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan daerah untuk mendukung implementasi e-

Government. Kebijakan-kebijakan yang dimaksud adalah seperti pembuatan RENSTRADA, RKPD, aplikasi-aplikasi dan lain sebagainya.

b. *E-Government*

E-Government adalah pemerintahan yang menggunakan menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam rangka untuk untuk mempermudah, memperlancar, dan memberikan ketrampilan dalam melayani masyarakat yang dalam implementasinya berbasis empat tahap yaitu: 1) Persiapan. Dimulai dengan pembuatan situs website sebagai media informasi dan komunikasi. 2) Pematangan. Yaitu dengan pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain. 3) Pemantapan. Yaitu dengan pembuatan interoperasi aplikasi data dengan lembaga lain. 4) Pemanfaatan. Yaitu dengan pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat *Government to Government (G2G)*, *Government to Business (G2B)*, *Government to Consumers (G2C)*.

c. Faktor yang mempengaruhi pengembangan *e-Government*

Faktor yang mempengaruhi pengembangan *e-Government* adalah suatu keadaan yang menyebabkan atau mempengaruhi terjadinya suatu hal yang turut menjadi sebab atau pendorong pengembangan *e-Government* yang dalam hal ini adalah *e-leadership*, lingkungan bisnis, dan Sumber daya manusia.

H. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah mengubah konsep-konsep yang berupa konstruksi dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat di amati atau diuji kebenarannya:

1. Pengembangan *e-Government*:

- a. Akses: Jaringan telekomunikasi, Jaringan internet, dan Media komunikasi lain.
- b. Portal pelayanan publik: Pendidikan, Kesehatan, Kependudukan, Perpajakan, dan lain-lain.
- c. Organisasi pengelolaan dan pengolahan informasi: Kementrian, Pemda, dan Utilitas publik.
- d. Infrastruktur dan aplikasi dasar: Sarana dan prasarana berupa Komputer, Internet, dan Data-data lain.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pengembangan *e-Government*

- a. *E-Leadership*: Kepemimpinan yang menggunakan Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK)
- b. Lingkungan Bisnis: Kondisi pasar dan Sistem perdagangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), Kondisi Perekonomian Daerah
- c. Sumber Daya Manusia (SDM): Perorangan, Organisasi, Kemampuan perorangan dan Organisasi dalam mengaplikasikan bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi.

(LTMI) sebagai Pengelola situs web www.pemda-diy.go.id. dan dilakukan di Plaza Informasi Pemerintah Provinsi DIY

3. Jenis Data

Jenis data data yang di perlukan dalam penelitian ini menggunakan:

a. Data Primer

Adalah data yang diperoleh dari pihak-pihak yang berkompeten atau terkait dengan masalah yang ada dalam penelitian ini, pihak-pihak yang dimaksud adalah Bagian Manajemen Infermasi Perubahan dan Inivasi (MIPI), bidang Layanan Teknologi Manajemen Informasi (LTMI) Dishubkominfo Serta bagian-bagian yang ikut berkecimpung dalam pengembangan *e-Government* di Provinsi DIY. Serta melihat struktur informasi di dalam portal www.pemda-diy.go.id. Berikut adalah tabel data narasumber pada penelitian ini:

Tabel 1.1
Data Narasumber Penelitian

| Nomor | Keterangan | Narasumber |
|-------|---|--|
| 1 | Akses | Sugeng Wahyudi, S.Pd, M.Eng (Kepala Seksi Manajemen Informasi, Perubahan, Dan Inovasi) |
| 2 | Portal Pelayanan Publik | Sugeng Wahyudi, S.Pd, M.Eng (Kepala Seksi Manajemen Informasi, Perubahan, Dan Inovasi) |
| 3 | Organisasi Pengelolaan dan Pengolahan Informasi | - Sugeng Wahyudi, S.Pd, M.Eng (Kepala Seksi Manajemen Informasi, Perubahan, Dan Inovasi) - Drs. Joko Reswanto Muladi (Kepala Seksi Perangkat, Jaringan dan Aplikasi) - Drs. Wijang Subekti. M,Si (Kepala Plaza Informasi) |
| 4 | Infrastruktur dan Aplikasi Dasar | - Sugeng Wahyudi, S.Pd, M.Eng (Kepala Seksi Manajemen Informasi, Perubahan, Dan Inovasi) |
| 5 | <i>E-leadership</i> | - Surati (Staff bagian Administrasi) - Heru Sri Kuncoro (Staff Administrator Data Base) - Drs. Joko Reswanto Muladi (Kepala Seksi Perangkat, Jaringan dan Aplikasi) |
| 6 | Lingkungan Bisnis | Sugeng Wahyudi, S.Pd, M.Eng (Kepala Seksi Manajemen Informasi, Perubahan, Dan Inovasi) |
| 7 | Sumber Daya Manusia | - Drs. Joko Reswanto Muladi (Kepala Seksi Perangkat, Jaringan dan Aplikasi) - Sugeng Wahyudi, S.Pd, M.Eng (Kepala Seksi Manajemen Informasi, Perubahan, Dan Inovasi) |

b. Data Sekunder

Adalah data yang di peroleh dari literatur-literatur, media massa, dan dokumen yang penulis dapatkan dari Dishubkominfo melalui Layanan Teknologi Manajemen Informasi (LTMI) dan Plaza Informasi berupa data Laporan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan Renstra Dishubkominfo 2009-2013.

4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan jenis data primer yang diperoleh dengan teknik wawancara dan data sekunder yang diperoleh dengan teknik penggunaan dokumentasi.

a. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan ini dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas wawancara itu. Maksud mengadakan wawancara menurut (Moleong, 2010:186) mengambil kutipan dari (Lincoln dan Guba, 1985:266) antara lain: mengkonstruksi mengenai orang, kejadian, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian dan lain-lain kebulatan; merekonstruksi kebulatan-kebulatan demikian sebagai yang dialami masa lalu; memproyeksikan kebulatan-kebulatan yang diharapkan untuk di alami pada masa akan datang; memverifikasi, mengubah, dan memperluas informasi yang diperoleh dari orang lain, baik manusia

maupun bukan manusia (triangulasi); dan memverifikasi, mengubah dan memperoleh konstruksi yang dikembangkan oleh peneliti sebagai pengecekan anggota.

b. Dokumentasi

Akhir-akhir ini orang membedakan antara dokumentasi dan *record*. Menurut (Moleong, 2010:216) mengutip dari (Guba dan Lincoln, 1981:228) mendefinisikan seperti berikut: *Record* ialah setiap pernyataan tertulis disusun oleh seseorang atau lembaga untuk keperluan pengujian suatu peristiwa atau menyajikan akunting. *Dokumen* ialah setiap bahan tertulis ataupun film, lain dari *record*, yang tidak mempersiapkan karena adanya permintaan seorang penyidik. Dokumen biasanya dibagi atas dokumen pribadi dan dokumen resmi.

Dokumen pribadi adalah catatan atau karangan seseorang secara tertulis tentang tindakan, pengalaman, dan kepercayaannya. Maksud mengumpulkan dokumen pribadi adalah untuk memperoleh kejadian nyata tentang situasi sosial dan arti berbagai faktor di sekitar subjek penelitian.

Dokumen resmi terbagi atas dokumen internal dan dokumen eksternal. Dokumen internal berupa memo, pengumuman, intruksi, aturan suatu lembaga masyarakat tertentu yang digunakan dalam kalangan sendiri. Dokumen eksternal berisi bahan-bahan informasi yang dihasilkan oleh suatu lembaga sosial, misalnya majalah, buletin, pernyataan, dan berita yang disiarkan ke media massa. Dokumen eksternal dapat dilakukan untuk menelaah konteks sosial, kepemimpinan, dan lain-lain.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan Proses pencarian dan perencanaan secara sistematis semua data dan bahan yang telah terkumpul agar peneliti mengerti benar yang telah dikemukakannya dan dapat menyajikan kepada orang lain secara jelas (Singarumbun, 1988:34).

Sedangkan menurut (Moleong, 2010:248) mengutip dari (Bogdan & Biklen, 1982) Analisis Data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milah menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Di pihak lain, (Seiddel, 1998) proses berjalanya analisa data kualitatif proses berjalannya sebagai berikut:

- Mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, dalam hal ini diberi kode agar sumber datanya dapat ditelusuri,
- Mengumpulkan, memilah-milah, mengklasifikasikan, mensintesiskan, membuat ikhtisar, dan membuat indeksnya.
- Berpikir dengan jalan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menemukan hubungan-hubungan, dan membuat temuan-temuan umum.

Setelah melalui berbagai proses diatas Data yang telah diperoleh kemudian diolah dan dianalisis, dalam menganalisis data penelitian menggunakan metode non statistik, yaitu analisis deskriptif-kualitatif.

Yang artinya dari data yang di peroleh dalam penelitian dilaporkan apa adanya kemudian dianalisis secara deskriptif untuk mendapatkan gambaran mengenai pengembangan *e-Government* Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.