

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Sistem Informasi Manajemen

1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen

Definisi sistem informasi manajemen menurut Jogiyanto Hartono (2000:700) Sistem Informasi Manajemen adalah kumpulan dari interaksi sistem-sistem informasi yang bertanggung jawab mengumpulkan dan mengolah data untuk menyediakan informasi yang berguna untuk semua tingkat manajemen didalam kegiatan perencanaan dan pengendalian.

Pada dasarnya sistem informasi mempunyai tiga kegiatan utama yaitu: menerima data sebagai masukan, kemudian memprosesnya dengan melakukan perhitungan, penggabungan unsur-unsur data dan akhirnya dapat diperoleh informasi yang diperlukan sebagai keluaran. Prinsip tersebut berlaku baik bagi sistem informasi manual maupun sistem informasi modern dengan penggunaan perangkat komputer.

Sistem informasi manajemen yang efektif menurut Raymond Coleman dalam Moekijat (1991:40) adalah bahwa sistem tersebut dapat memberikan data yang cermat, tepat waktu, dan yang penting artinya bagi perencanaan, analisis, dan pengendalian manajemen untuk mengoptimalkan pertumbuhan organisasi. George M. Scott yang diterjemahkan oleh Budiman (2001:100), mengemukakan Sistem Informasi Manajemen adalah serangkaian sub-sistem informasi yang menyeluruh dan terkoordinasi dan secara rasional terpadu yang mampu mentransformasi data sehingga menjadi informasi lewat serangkaian cara guna meningkatkan produktivitas yang sesuai dengan gaya dan sifat manajer atas dasar kriteria mutu yang telah ditetapkan.

Menurut George M. Scott dalam Budiman (2001:100), maka sifat Sistem Informasi Manajemen dapat digarisbawahi sebagai berikut:

1. Sistem Informasi Manajemen (SIM) Adalah Menyeluruh
2. Sistem Informasi Manajemen (SIM) Adalah Terkoordinasi
3. Sistem Informasi Manajemen (SIM) Memiliki Sub-sistem Informasi
4. Sistem Informasi Manajemen (SIM) Terintegrasi Secara Rasional
5. Sistem Informasi Manajemen (SIM) Mentransformasikan Data kedalam Informasi dengan Berbagai Cara
6. Sistem Informasi Manajemen (SIM) Meningkatkan Produktivitas
7. Sistem Informasi Manajemen (SIM) Sesuai dengan Sifat dan Gaya Manajer
8. Sistem Informasi Manajemen (SIM) Menggunakan Kriteria Mutu yang Telah Ditetapkan

Pada dasarnya sebuah sistem informasi manajemen menerima dan memproses data untuk kemudian mengubahnya menjadi informasi yang berguna bagi para pengguna informasi dalam tingkatan manajemen. Untuk memperjelas pelaksanaan dari sistem informasi manajemen diperlukan beberapa indikator dari sistem informasi manajemen. Adapun indikator-indikator dari sistem informasi manajemen yang dikemukakan oleh Gordon B. Davis (1995:57), yaitu:

1. Informasi

Informasi merupakan hasil dari pengolahan data akan tetapi tidak semua hasil dari pengolahan tersebut bisa menjadi informasi, hasil pengolahan data yang tidak memberikan arti serta tidak bermanfaat bagi seseorang bukanlah merupakan informasi bagi orang tersebut.

2. Manusia sebagai pengolah informasi

Peranan manusia disini sangat besar yaitu untuk menciptakan informasi yang akurat, tepat waktu, relevan, dan lengkap. Baik buruknya informasi yang dihasilkan tergantung dari profesionalitas dari manusia itu sendiri.

3. Konsep sistem

Sistem adalah suatu bentuk kerjasama yang harmonis antara bagian/komponen/sub sistem yang saling berhubungan satu dengan bagian/komponen/sub sistem lainnya untuk mencapai suatu tujuan. Selain itu sistem tidaklah berdiri sendiri tetapi juga dipengaruhi oleh lingkungan, baik itu lingkungan intern maupun lingkungan ekstern.

4. Konsep organisasi dan manajemen

Organisasi tidak bisa lepas dari kegiatan manajemen dan begitu pula sebaliknya karena keduanya mempunyai hubungan yang begitu erat dan kuat.

5. Konsep pengambilan keputusan

Pengambilan keputusan adalah tindakan pimpinan untuk memecahkan masalah yang dihadapinya dalam organisasi yang dipimpinnya dengan melalui pemilihan satu diantara alternatif-alternatif yang dimungkinkan.

6. Nilai informasi

Informasi dapat mengubah sebuah keputusan. Perubahan dalam nilai hasil akan menentukan informasi. Bahwa suatu informasi itu harus dapat menjadi ukuran yang tepat, yang nantinya dapat memberikan masukan bagi pimpinan dalam pengambilan keputusan.

Jadi dari pengertian diatas dapat ditarik pengertian bahwa Sistem Informasi Manajemen adalah serangkaian sub-sistem informasi yang menyeluruh dan terkoordinasi untuk kemudian mengubahnya menjadi informasi yang berguna bagi para pengguna informasi dalam tingkatan manajemen.

2. Operasionalisasi Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi memiliki tiga elemen utama, yaitu data yang menyediakan informasi, prosedur yang memberitahu pengguna bagaimana mengoperasikan sistem informasi, dan orang-orang yang membuat produk, menyelesaikan masalah, membuat keputusan, dan menggunakan system informasi tersebut.

Orang-orang dalam sistem informasi membuat prosedur untuk mengolah dan memanipulasi data sehingga menghasilkan informasi dan menyebarkan informasi tersebut ke lingkungan. Suatu SIM dapat dioperasionalkan bila terdapat 3 unsur penting, yaitu:

- a. Hardware (Perangkat Keras), terdiri dari: Komputer dan peralatannya, jaringan komunikasi seperti modem, telephon dll.
- b. Software (Perangkat Lunak), terdiri dari program yang menjalankan proses kerja pada komputer.
- c. Brainware, merupakan unsur manusia yang menjalankan SIM.

Suatu SIM mempunyai tiga sumberdaya dan berbentuk seperti piramid :

- a. Komponen perangkat keras berada pada pondasi dan menyediakan infrastruktur untuk mendukung SIM.
- b. Komponen perangkat lunak merupakan suatu komponen untuk mempercepat proses penyampaian.
- c. Di puncak piramida terdapat SDM, merupakan hal paling akhir disiapkan tetapi merupakan hal yang paling penting, karena jika SDM tidak siap, maka sebuah SIM tidak akan dapat berjalan.

Kenyataan bahwa SIM adalah interaksi antara manusia dan mesin maka hal ini berarti bahwa perancang sebuah sistem informasi manajemen harus memahami kemampuan manusia sebagai pengolah informasi dan perilaku manusia. Jadi kemampuan petugas pengolah SIM mempunyai peranan yang sangat penting dalam mendukung operasional SIM.

B. Konsep E-Government

1. Pengertian E-Government

Electronic Government atau yang biasa dikenal dengan sebutan E-Government sebenarnya memiliki banyak definisi yang dikemukakan oleh para ahli maupun institusi tertentu.

World Bank (2004) mendefinisikan E-Government sebagai berikut:

“E-Government refers to the use by government agencies of information technologies that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government. These technologies can serve a variety of different ends: better delivery of government services to citizens, improved interactions with business and industry, citizen empowerment through access to information, or more efficient government management. The resulting benefits can be less corruption, increased transparency, greater convenience, revenue growth, and / or cost reductions”.

Secara garis besar definisi World Bank mengenai E-Government adalah merujuk kepada penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah (seperti: Wide Area Network, Internet, dan Mobile Computing) yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan.

Menurut Zweers dan Plangue mendefinisikan electronic government antara lain E-Government berhubungan dengan penyediaan informasi, layanan atau produk yang disiapkan secara elektronik oleh pemerintah, tidak berbasis tempat dan waktu, menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan. (dalam Indrajit, 2002 :3)

Kementrian Komunikasi dan Informasi, berpendapat bahwa:

“E-Government adalah aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian

informasi dari pemerintah kepada masyarakat, mitra bisnisnya, dan lembaga-lembaga lain secara online”

Sementara pengertian lainnya E-Government adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) guna pelaksanaan pemerintahan yang efisien dan murah, dengan meningkatkan pelayanan masyarakat dengan cara menyediakan sarana publik sehingga masyarakat mudah mendapatkan informasi, dan menciptakan pemerintahan (Caldow. Disertasi Indrajit, 2006)

Dua negara besar yang terdepan dalam mengimplementasikan konsep E-Government, yaitu Amerika dan Inggris melalui Al Gore dan Tony Blair, secara terperinci menggambarkan manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep E-Government bagi suatu negara adalah:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis dan industri) terutama dalam hal kinerja efektifitas dan efisiensi diberbagai bidang kehidupan bernegara
- b. Meningkatkan transparansi kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep Good Corporate Governance
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholder-nya untuk keperluan aktifitas sehari-hari
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan

- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara tepat dan cepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis. (dalam Indrajit, 2004:5)

Dapat dianalisis bahwa E-Government itu sendiri merupakan pemanfaatan teknologi informatika pada pemerintahan yang digunakan untuk mempermudah mendapatkan informasi dari pemerintah baik kepada masyarakat mitra bisnis maupun pegawai dalam pemerintahan itu sendiri tanpa terhalangan waktu dan tempat.

2. Jenis-jenis E-Government

Penerapan e-Government memiliki beberapa jenis dalam memberikan pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Dalam mengkategorikan jenis-jenis e-Government tersebut dapat dilihat dari dua aspek utama. Aspek tersebut meliputi :

1. Aspek kompleksitas, yaitu yang menyangkut seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi e-Government yang ingin dibangun dan diterapkan.
2. Aspek manfaat, yaitu menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh penggunanya. (Indrajit, 2004:29).

Keberadaan aspek-aspek di atas dapat memudahkan untuk membedakan jenis-jenis e-Government yang ada. Berdasarkan aspek-aspek tersebut, maka jenis-jenis e-Government dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu

- 1) Publikasi (Publish),
- 2) Interaksi (Interact),
- 3) Transaksi (Transact) (Indrajit, 2004:30).

1. Publikasi (Publish)

Merupakan implementasi e-Government yang termudah karena aplikasi yang digunakan tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar dan beragam, selain itu juga skala yang digunakan kecil. Komunikasi yang digunakan merupakan komunikasi satu arah. Adapun menurut Richardus E. Indrajit publish yaitu:

“Di dalam kelas publish ini yang terjadi adalah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui Internet” (Indrajit, 2004:30).

Dalam kelas publish / publikasi ini internet merupakan sesuatu yang penting dalam menjalin komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat. Dengan adanya Internet maka interaksi pemerintah dengan masyarakat menjadi lebih cepat dan mudah.

2. Interaksi (Interact)

Interaksi ini terjadi antara pemerintah dengan mereka yang mempunyai kepentingan. Terdapat dua cara yang dapat digunakan untuk melakukan pelayanan interaksi ini yaitu:

“Yang pertama adalah bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas searching bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik. Jenis yang kedua adalah pemerintah menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (seperti Chatting, teleconference, web tv) maupun tidak langsung (melalui e-mail, frequent ask questions, newsletter, mailing list)” (Indrajit, 2004:31).

Dalam jenis ini terdapat komunikasi yang diwujudkan dalam dua bentuk yaitu, komunikasi secara langsung dan tidak langsung (Indrajit, 2004:31). Interact / interaksi berpotensi meningkatkan peluang kepada masyarakat untuk dapat berpartisipasi dengan pemerintah secara cepat dan bebas. Fasilitas yang diberikan dalam jenis ini adalah polling / ruang diskusi dalam situs web pemerintah. Dengan adanya jenis ini maka komunikasi antar pemerintah dengan masyarakat lebih cepat untuk disampaikan.

3. Transaksi (Transact)

Proses interaksi yang terjadi adalah interaksi dua arah dimana antara pemerintah dengan masyarakat yang mempunyai kepentingan. Dalam proses ini terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya. Seperti dikatakan Richardus E Indrajit bahwa :

“Yang terjadi pada kelas ini adalah interaksi dua arah seperti pada interact, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya)” (Indrajit, 2004:32).

Penerapan e-Government dalam jenis ini tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi dan interaksi saja, namun dapat terjadi proses transaksi yang melibatkan pertukaran uang atau pihak lain. Memerlukan biaya untuk melakukan proses interaksi tersebut. Aplikasi yang digunakan lebih sulit dibandingkan dengan publish serta interact. Dalam jenis interaksi ini diperlukan sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang yang dilakukan aman dan hak-hak privacy berbagai pihak yang bertransaksi terlindungi dengan baik.

3. Manfaat E-Government

Menurut Indrajit (2002:5) manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep E-Government bagi suatu negara, antara lain:

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dalam rangka penerapan konsep Good Governance.
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak berkepentingan.
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Manfaat terpenting dari implementasi E-Government adalah terwujudnya pemerintahan yang lebih bertanggung jawab (accountable) bagi warganya. Selain itu, akan lebih banyak masyarakat yang bisa mengakses informasi, pemerintahan juga lebih efisien dan efektif, serta akan tercipta layanan pemerintahan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Diharapkan dengan pemanfaatan yang lebih

baik atas sumber daya, proses dan teknologi informasi bisa terjadi pula pemerintahan yang lebih baik.

4. Tipe-tipe relasi E-Government

Tipe-tipe relasi E-Government menurut Indrajit (2002:41) adalah sebagai berikut:

1. Government to Citizen, dimana pemerintahan membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahannya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari. Contohnya Departemen Agama membuka situs pendaftaran bagi mereka yang berniat untuk melangsungkan ibadah haji di tahun-tahun tertentu sehingga pemerintahan dapat mempersiapkan kuota haji dan bentuk pelayanan perjalanan yang sesuai.
2. Government to Business (G2B), dimana pemerintahan membangun relasi yang baik dengan kalangan bisnis dengan menyediakan aplikasi situs yang berisi data dan informasi yang dapat diakses dengan mudah oleh kalangan bisnis sehingga dapat memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan aplikasi berbasis web untuk menghitung besarnya pajak yang harus dibayarkan ke pemerintahan dan melakukan pembayaran melalui internet.
3. Government to Government (G2G), dimana pemerintah membangun suatu aplikasi sehingga pemerintah dalam suatu negara dapat berinteraksi dengan pemerintah negara lain. Contohnya hubungan administrasi antara kantor-kantor pemerintahan setempat dengan sejumlah kedutaan-kedutaan

besar atau konsulat jenderal untuk membantu penyediaan data dan informasi akurat yang dibutuhkan oleh para warga negara asing yang berada di tanah air.

4. Government to Employees (G2E), dimana aplikasi ini diperuntukan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat. Contohnya sistem asuransi kesehatan dan pendidikan bagi para pegawai pemerintahan yang telah terintegrasi dengan lembaga-lembaga kesehatan (rumah sakit, poliklinik, apotek, dan lain-lain) dan institusi-institusi pendidikan (sekolah, perguruan tinggi, kejuruan, dan lain-lain).

5. Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003

Inpres No.3 Tahun 2003 merupakan instruksi presiden yang dikeluarkan pada tahun 2003 di masa kepemimpinan Presiden Megawati Soekarno Putri. Inpres ini membahas tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government di Indonesia. Adapun beberapa poin penting yang terdapat dalam Inpres No.3 Tahun 2003 antara lain:

a. Tujuan Pengembangan E-Government

Berdasarkan Inpres No.3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, disebutkan bahwa pengembangan E-Government merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan

publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan E-Government dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu :

- a) Pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik;
- b) Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

Untuk melaksanakan maksud tersebut pengembangan E-Government diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan, yaitu :

- a) Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
- b) Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
- c) Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi

masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.

- d) Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

b. Pemerintah yang Diharapkan

Perubahan-perubahan yang terjadi di level pemerintahan menuntut terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif. Oleh karena itu, pemerintah harus mampu memenuhi dua modalitas tuntutan masyarakat yang berbeda namun berkaitan erat, yaitu :

- a) Masyarakat menuntut pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas di seluruh wilayah negara, dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif.
- b) Masyarakat menginginkan agar aspirasi mereka didengar dengan demikian pemerintah harus memfasilitasi partisipasi dan dialog publik di dalam perumusan kebijakan negara.

c.. Strategi Pengembangan E-Government

Pencapaian tujuan strategis E-Government perlu dilaksanakan melalui 6 (enam) strategi yang berkaitan erat, yaitu :

- a) Mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas.

b) Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik.

c) Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.

d) Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi.

e) Mengembangkan kapasitas SDM baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan e-literacy masyarakat.

f) Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur.

d. Pengembangan E-Government

Berdasarkan sifat transaksi informasi dan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah melalui jaringan informasi, pengembangan E-Government dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan sebagai berikut :

a. Tingkat 1 - **Persiapan** yang meliputi :

1. Pembuatan situs informasi di setiap lembaga;
2. Penyiapan SDM;
3. Penyiapan sarana akses yang mudah misalnya menyediakan sarana Multipurpose Community Center, Warnet, SME-Center, dll;
4. Sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik.

b. Tingkat 2 - **Pematangan** yang meliputi :

1. Pembuatan situs informasi publik interaktif;
2. Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain;

c. Tingkat 3 - **Pemantapan** yang meliputi :

1. Pembuatan situs transaksi pelayanan publik;
2. Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain

d. Tingkat 4 - **Pemanfaatan** yang meliputi :

1. Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B dan G2C yang terintegrasi.

2. Situs pemerintah pusat dan daerah harus secara bertahap ditingkatkan menuju ke tingkat - 4.

3. Perlu dipertimbangkan bahwa semakin tinggi tingkatan situs tersebut, diperlukan dukungan sistem manajemen, proses kerja, dan transaksi informasi antar instansi yang semakin kompleks pula. Upaya untuk menaikkan tingkatan situs tanpa dukungan yang memadai, akan mengalami kegagalan yang tidak hanya menimbulkan pemborosan namun juga menghilangkan kepercayaan masyarakat. Untuk menghindari hal tersebut, perlu dibakukan sejumlah pengaturan sebagai berikut :

- a. Standar kualitas dan kelayakan situs pemerintah bagi setiap tingkatan perkembangan di atas.

- b. Peraturan tentang kelembagaan dan kewenangan yang berkaitan dengan pemanfaatan dan transaksi informasi yang dimiliki pemerintah. Pengaturan ini harus mencakup batasan tentang hak masyarakat atas informasi, kerahasiaan dan keamanan informasi pemerintah (information security), serta perlindungan informasi yang berkaitan dengan masyarakat (privacy).
- c. Persyaratan sistem manajemen dan proses kerja, serta sumber daya manusia yang diperlukan agar situs pemerintah dapat berfungsi secara optimal dan mampu berkembang ke tingkat yang lebih tinggi.

C. Ukuran Penerapan E-Government yang Baik.

Idealnya implementasi E-Government oleh suatu lembaga pemerintah memberikan manfaat baik secara internal maupun eksternal. Manfaat internal adalah manfaat yang lebih baik untuk memotivasi staf pemerintahan dan kontrol politik yang baik, atau memperbaiki citra publik, sedangkan manfaat eksternal adalah pemanfaatan TIK dapat dinikmati oleh masyarakat luas dengan penyampaian yang murah serta pelayanan yang baik.

Indrajit (2002:25) dalam bukunya mengemukakan bahwa dalam penerapan E-Government terdapat indikator-indikator yang penting, berkaitan dengan berbagai infrastruktur serta strategi pendukungnya, dimana penerapan E-Government ini meliputi:

1. Data infrastruktur, meliputi manajemen sistem, dokumentasi, dan proses kerja di tempat untuk menyediakan kuantitas dan kualitas data yang berfungsi mendukung penerapan E-Government (Indrajit, 2004:25). Kemampuan mendokumentasi juga menjadi bagian dari standar penerapan E-Government. Dengan adanya dokumentasi maka proses mengevaluasi jadi lebih mudah.
2. Infrastruktur legal, hukum dan peraturan termasuk berbagai perizinan untuk mendukung menuju E-Government. Dasar hukum dan peraturan-peraturan merupakan landasan dalam penerapan E-Government (Indrajit, 2004:25). Selain itu dasar hukum dan peraturan-peraturan dijadikan strategi dari pemerintahan untuk menerapkan E-Government secara berkesinambungan. Adapun dasar hukum tersebut dapat berupa peraturan perundang-undangan ataupun surat keputusan yang mempunyai kekuatan hukum.
3. Infrastruktur institusional, diwujudkan dengan institusi pemerintah secara sadar dan eksis melakukan dan memfokuskan tujuannya dalam penerapan E-Government. Infrastruktur institusional merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kesadaran dalam membangun E-Government . Salah satu cara untuk meningkatkan kesadaran dilakukan dengan melakukan koordinasi dengan baik antar lembaga tentang penerapan E-Government (Indrajit, 2004:25). Selain melakukan koordinasi dapat juga dilakukan dengan melakukan komunikasi dengan baik sehingga dapat meningkatkan kerjasama antar lembaga (Indrajit, 2004:26).

4. Infrastruktur manusia, sumber daya manusia yang handal merupakan hal pokok yang harus dipersiapkan dalam penerapan E-Government. Penerapan E-Government dalam pelaksanaannya membutuhkan kemampuan sumberdaya aparatur, karena penerapan E-Government yang harus didukung dengan aparatur yang berkompeten dibidang teknologi informasi (Indrajit, 2004:26). Adapun upaya untuk menciptakan sumberdaya aparatur yang berkualitas melalui pelatihan dan pendidikan yang berbasis teknologi informasi. Infrastruktur manusia merupakan hal yang penting dengan adanya sumberdaya manusia yang mendukung maka pelaksanaan penerapan E-Government dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan.
5. Infrastuktur teknologi, penerapan E-Government banyak bertumpu pada adanya infrastruktur teknologi yang memadai, oleh sebab itu implementasi penerapan E-Government harus disesuaikan dengan kondisi infrastruktur yang tersedia. Dengan adanya infrastuktur teknologi yang memadai maka penerapan E-Government akan berjalan sebagaimana mestinya (Indrajit, 2004:26). Adapun untuk mengetahui ketersediaan sarana teknologi yang dimiliki maka dapat dilihat melalui jumlah komputer atau sarana teknologi lainnya yang menunjang dalam penerapan E-Government serta jaringan computer untuk lebih memudahkan dalam mengakses (Indrajit, 2004:26).
6. Strategi pemikiran pemimpin, penerapan E-Government sangat membutuhkan pemimpin yang membawa visi E-Government dalam agendanya dan memiliki strategi pemikiran untuk mewujudkannya.

Hal tersebut diperlukan agar agenda strategi serta pemikirannya yang berkaitan dengan E-Government akan diwujudkan secara nyata. Disamping itu juga pemimpin yang mempunyai wawasan tentang E-Government dapat mengatasi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan E-Government secara operasional (Indrajit, 2004:27).

Menurut Indrajit ada dua jenis ukuran atau indikator yang dapat dipergunakan untuk melakukan pengukuran terhadap sukses tidaknya E-Government, yaitu:

1. Standar ukuran kinerja pemerintah:
 - a. Volume transaksi yang dilakukan secara elektronik atau digital
 - b. Response Time yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu rangkaian proses pelayanan kepada pelanggan
 - c. Jumlah keluhan dari masyarakat atas kualitas pelayanan pemerintah
 - d. Tambahan fasilitas pelayanan dari pemerintah terutama yang dilakukan secara elektronik
 - e. Lebar jangkauan pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya yang tersebar di berbagai area geografis, dan lain sebagainya
2. Standar ukuran dampak aplikasi E-Government
 1. Presentase jumlah pelanggan yang menggunakan E-Government dibandingkan dengan aktivitas manual terdahulu
 2. Jumlah “kunjungan” atau akses terhadap aplikasi E-Government melalui internet sehari-harinya

3. Besarnya pengurangan biaya yang terjadi baik dikalangan institusi pemerintahan maupun yang harus ditanggung oleh masyarakat atau penikmat/pengguna/pemakai layanan yang diberikan pemerintah
4. Peningkatan ragam produk atau jasa baru dari pemerintah yang disediakan bagi komunitas masyarakatnya
5. Kemudahan dalam “mengkonsumsi” pelayanan pemerintahan sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya, dan lain sebagainya

Semua indikator ini haruslah dilaksanakan dengan baik sebagai acuan atau ukuran yang baik dalam penerapan E-Government.

D. Sistem Pengendalian Menara Telekomunikasi (SIDALMENTEL)

SIDALMENTEL merupakan penerapan E-Government di pemerintahan kota Bandar Lampung, sistem informasi yang di buat dan dijalankan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika kota Bandar Lampung yang berfungsi untuk memberikan informasi terkait pembangunan menara telekomunikasi.

Dalam sistem informasi ini terdapat informasi tentang peraturan nasional yaitu Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia nomor: 02/PER/M.KOMINFO/3/2008 tentang Pedoman Pembangunan dan Penggunaan Menara Bersama Telekomunikasi, serta peraturan daerah yaitu Peraturan Walikota Bandar Lampung nomor: 114.1 tahun 2011 tentang Tata Cara Pelaksanaan Pemungutan Retribusi Pengendalian Menara Telekomunikasi.

Penerapan E-Government pada Dinas Komunikasi dan Informatika kota Bandar Lampung ini masuk kedalam jenis E-Government Government to Business (G2B) merupakan tipe hubungan pemerintah dengan pebisnis, karena diperlukan relasi

yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis demi kemudahan berbisnis masyarakat dan kalangan pebisnis.

Selain itu terdapat juga peta zona cell plan dan menara eksisting, peta ini menunjukkan penyebaran menara telekomunikasi yang ada di Bandar Lampung yang nanti nya dijadikan pedoman oleh pihak penyelenggara komunikasi sebagai dasar dan rujukan untuk mendirikan menara telekomunikasi sesuai kordinat dan syarat yang ditentukan.

Tujuan dari SIDALMENTEL ini yaitu untuk menata infrastruktur telekomunikasi agar sesuai dengan tata ruang perkotaan dengan tetap adanya ketersediaan pelayanan telekomunikasi yang memadai dimasyarakat. Dalam hal ini diskominfo Bandarlampung hanya memberikan rekomendasi dan informasi terkait dengan pendirian menara telekomunikasi yang nanti nya pengurusan izin diurusi oleh dinas yang mengurus perizinan.

Gambar 2.1 tampilan laman utama situs SIDALMENTEL



Sumber : <http://sidamentel.bandarlampungkota.go.id/> di akses tanggal 24 Juni 2015

E. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual ialah penjelasan terhadap hal-hal yang menjadi objek permasalahan. Kerangka konseptual disusun berdasarkan tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan. Adapun yang menjadi gambaran dari kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2.5 berikut :

Bagan 2.1
Kerangka Konseptual

