

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Kebijakan Publik**

Penafsiran para ahli administrasi publik terkait dengan definisi kebijakan publik, secara umum memberikan penafsiran yang berbeda-beda. Akan tetapi, ada juga yang memiliki kesamaan persepsi atas definisi kebijakan publik tersebut. Definisi kebijakan publik yang paling populer atau dikenal masyarakat adalah pendapat dari Dye (Agustino, 2008: 7) kebijakan publik adalah “*whatever governments choose to do or no to do*” (apa pun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan). Dye mengatakan, jika pemerintah memilih untuk melakukan sesuatu maka harus memiliki tujuan dan kebijaksanaan negara harus meliputi semua tindakan pemerintah, bukan hanya keinginan pemerintah atau pejabat pemerintah saja. Sesuatu yang tidak dilaksanakan oleh pemerintah juga termasuk kebijaksanaan negara, karena dampaknya sama besarnya dengan sesuatu yang dilakukan oleh pemerintah terhadap publik.

Berbeda dengan pendapat Federich (Indiahono, 2009: 18) mendefinisikan kebijakan publik sebagai suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan tertentu. Namun lain halnya dengan Anderson

(Agustino, 2008: 7) mendefinisikan kebijakan publik sebagai serangkaian kegiatan yang mempunyai maksud/tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang aktor atau sekelompok aktor yang berhubungan dengan suatu permasalahan atau suatu hal yang diperhatikan. Konsep kebijakan Anderson ini menitikberatkan pada apa yang sesungguhnya dikerjakan daripada apa yang diusulkan atau dimaksud. Selain itu, konsep ini membedakan kebijakan dari keputusan yang merupakan pilihan diantara alternatif yang ada.

Berbagai definisi di atas, definisi pertama menurut persepsi Dye mengacu pada apa yang dikatakan dan dilakukan oleh pemerintah merupakan sebuah kebijaksanaan. Definisi ini tidak menitikberatkan pada proses akan tetapi pada keputusan yang diambil oleh pemerintah. Definisi kedua adalah Federich, berbeda dengan definisi di atas, mengacu pada bagaimana kebijakan tersebut dapat berguna dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan atau orientasinya, menurut peneliti adalah proses dan hasil serta menekankan adanya pihak-pihak yang terkait dalam kebijakan publik. Sedangkan definisi ketiga adalah Anderson mengacu pada apa yang seharusnya dilakukan dari apa yang seharusnya dimaksud dan diusulkan. Definisi ini lebih menekankan pada tindakan pelaksana kebijakan dari pada pendapat-pendapat atau asumsi-asumsi pelaksana.

Peneliti dapat menarik kesimpulan dari berbagai paparan definisi di atas, bahwa kebijakan publik adalah serangkaian kegiatan yang diusulkan oleh sekelompok aktor yang berhubungan dengan suatu masalah publik, yang memiliki maksud/tujuan yang jelas, sehingga dapat berguna untuk mengatasi masalah tersebut dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kebijakan *e-*

*government* dibuat untuk mengatasi permasalahan pelayanan public, meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan public, mendorong partisipasi masyarakat, dan meningkatkan transparansi.

## **B. Tinjauan Tentang Implementasi Kebijakan**

### **1. Implementasi Kebijakan**

Ripley dan Franklin (Winarno, 2012: 148) berpendapat bahwa implementasi apa yang terjadi setelah Undang-Undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan (*benefit*), atau suatu jenis keluaran yang nyata (*tangible output*). Istilah implementasi menunjuk pada sejumlah kegiatan yang mengikuti pernyataan maksud tentang tujuan-tujuan program dan hasil-hasil yang diinginkan oleh para pejabat pemerintah. Implementasi mencakup tindakan – tindakan (tanpa tindakan-tindakan) oleh berbagai aktor, khususnya para birokrat, yang dimaksudkan untuk membuat program berjalan.

Menurut Mazmanian dan Sabatier (Agustino, 2008: 139) mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai pelaksanaan keputusan kebijaksanaan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Lazimnya keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk menstrukturkan atau mengatur proses implementasi.

Selanjutnya, Van Meter dan Van Horn (Winarno, 2012: 149) membatasi implementasi kebijakan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-

individu (atau kelompok-kelompok) pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan kebijakan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan-perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan. Yang perlu ditekan disini adalah bahwa tahap implementasi kebijakan tidak akan dimulai sebelum tujuan-tujuan dan saran-saran ditetapkan atau diidentifikasi oleh keputusan-keputusan kebijakan. Dengan demikian, tahap implementasi terjadi hanya setelah undang-undang ditetapkan dan dana disediakan untuk membiayai implementasi kebijakan tersebut.

Jadi peneliti dapat membuat kesimpulan bahwa implementasi kebijakan merupakan pelaksanaan undang-undang namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan, dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur dan teknik bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan dalam upaya untuk meraih tujuan-tujuan kebijakan atau program-program.

## **2. Model Implementasi Kebijakan**

Model implementasi kebijakan merupakan kerangka untuk melakukan analisis terhadap proses implementasi kebijakan, sebagai alat untuk menggambarkan situasi dan kondisi sehingga perilaku yang terjadi di dalamnya dapat dijelaskan. Banyak model implementasi kebijakan, pada umumnya model-model tersebut

menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan yang diarahkan pada pencapaian kebijakan.

Beberapa model implementasi kebijakan meliputi: model Mazmanian dan Sabatier (Agustino, 2008: 144-149) adalah pelaksanaan keputusan kebijaksanaan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Peran penting dari implementasi kebijakan publik adalah kemampuannya dalam mengidentifikasi variabel-variabel yang mempengaruhi tercapainya tujuan-tujuan formal pada keseluruhan proses implementasi. Model ini memiliki tiga variabel, antara lain:

- 1) Mudah atau tidaknya masalah yang akan digarap, meliputi: kesukaran-kesukaran teknis, keberagaman perilaku, persentase totalitas penduduk yang tercakup dalam kelompok sasaran, tingkat dan ruang lingkup perubahan perilaku yang dikehendaki;
- 2) Kemampuan kebijakan menstrukturkan proses implementasi secara tepat, meliputi: kecermatan dan kejelasan penjenjangan tujuan-tujuan resmi yang akan dicapai, keterandalan teori kausalitas yang diperlukan, ketetapan alokasi sumber dana, keterpaduan hierarki di dalam lingkungan dan diantara lembaga-lembaga atau instansi-instansi pelaksana, aturan-aturan pembuat keputusan dari badan-badan pelaksana, kesepakatan para pejabat terhadap tujuan yang termaktub dalam undang-undang, dan akses formal piha-pihak luar;
- 3) Variabel-variabel di luar undang-undang yang mempengaruhi implementasi, meliputi: kondisi sosial, ekonomi dan teknologi, dukungan

publik, sikap dan sumber-sumber yang dimiliki kelompok masyarakat, dan kesepakatan serta kemampuan kepemimpinan para pejabat pelaksana.

Model Grindle (Agustino, 2008: 154-157) adalah pengukuran keberhasilan implementasi dapat dilihat dari prosesnya, dengan mempertanyakan apakah pelaksanaan program sesuai dengan yang telah ditentukan yaitu melihat pada *action* program dari individual *projects* dan yang kedua apakah tujuan program tersebut tercapai. Keberhasilan implementasi kebijakan publik sangat dipengaruhi oleh *implementability* kebijakan itu sendiri, meliputi:

- 1) *Content of policy* meliputi: kepentingan-kepentingan yang mempengaruhi, tipe manfaat, derajat perubahan yang ingin dicapai, letak pengambilan keputusan, pelaksana program, sumber-sumberdaya yang digunakan;
- 2) *Context of policy* meliputi: kekuasaan, kepentingan-kepentingan, dan strategi dari aktor-aktor yang terlibat, karakteristik lembaga-lembaga dan rezim yang berkuasa, tingkat kepatuhan dan adanya respon dari pelaksana.

Model Edward (Indiahono, 2009: 31-33) terdapat empat variabel, meliputi:

- 1) Komunikasi. Menunjuk bahwa setiap kebijakan akan dapat dilaksanakan dengan baik jika terjadi komunikasi efektif antara pelaksana program (kebijakan) dengan para kelompok sasaran (target group). Tujuan dan sasaran dari program/kebijakan dapat disosialisasikan secara baik sehingga dapat menghindari adanya distorsi atas kebijakan dan program.
- 2) Sumber daya. Menunjuk setiap kebijakan harus didukung oleh sumber daya yang memadai, baik sumber daya manusia maupun sumber daya financial.

- 3) Disposisi. Menunjuk karakteristik yang menempel erat kepada implementator kebijakan/program. Karakter yang penting dimiliki oleh implementator adalah kejujuran, komitmen dan demokratis.
- 4) Struktur birokrasi. Menunjuk bahwa struktur birokrasi menjadi penting dalam implementasi kebijakan. Aspek struktur birokrasi ini mencakup dua hal penting, yaitu mekanisme dan struktur organisasi pelaksana sendiri.

Model implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn (Agustino, 2008: 141-144) adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam kebijaksanaan. Implementasi kebijakan menyangkut tiga hal yaitu: adanya tujuan dan sasaran, adanya aktivitas atau kegiatan pencapaian tujuan, dan adanya hasil kegiatan. Model Implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn mengandaikan implementasi kebijakan berjalan secara linear dari kebijakan publik, implementor, dan kinerja kebijakan publik. Implementasi ini terdapat enam variabel yang membentuk hubungan antara kebijakan dan pelaksanaan, antara lain:

- 1) Standar dan tujuan kebijakan

Standar dan tujuan kebijakan merupakan apa yang hendak dicapai oleh program atau kebijakan, baik yang berwujud maupun tidak, jangka pendek, menengah atau panjang. Selain itu, sebagai penentu arah pelaksanaan kegiatan atau sebagai batasan dan fokus agar tujuan dan sasaran dapat dicapai.

## 2) Sumberdaya

Sumber daya manusia merupakan sumberdaya yang terpenting dalam menentukan suatu keberhasilan proses implementasi. Sumber daya manusia menuntut adanya kualitas sesuai dengan pekerjaan yang diisyaratkan oleh kebijakan yang telah ditetapkan disamping kuantitas yang memadai. Tapi, jika kualitas dari sumber daya manusia tersebut rendah, maka keberhasilan implementasi kebijakan publik akan sulit untuk dicapai.

## 3) Komunikasi antar organisasi dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan

Komunikasi merupakan mekanisme yang ampuh dalam implementasi kebijakan publik.

## 4) Karakteristik agen pelaksana

Pusat perhatian pada agen pelaksana meliputi organisasi formal dan organisasi informal yang akan terlibat dalam pengimplementasian kebijakan publik. Hal ini menjadi penting karena kinerja implementasi kebijakan publik sangat banyak dipengaruhi oleh ciri-ciri agen pelaksananya.

## 5) Lingkungan ekonomi, sosial, dan politik

Kondisi ini mengacu pada, sejauh mana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik yang telah diterapkan. Lingkungan sosial, ekonomi, politik yang tidak kondusif dapat menjadi sumber kegagalan kinerja implementasi kebijakan publik.



6) Sikap /kecenderungan para pelaksana

Sikap penerimaan atau penolakan dari agen pelaksana banyak mempengaruhi keberhasilan kinerja implementasi kebijakan publik. Hal ini sangat mungkin terjadi, karena kebijakan yang dilaksanakan bukan hasil formulasi kebijakan warga setempat yang memahami permasalahan di area tersebut.

### C. Good Governance

*Good Governace* dipandang sebagai paradigma baru dan menjadi ciri yang perlu ada dalam sistem administrasi publik. Menurut *World Conference on Governance*, UNDP (Sedarmayanti, 2007:2), secara umum *Governance* diartikan sebagai kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang dilayani dan dilindungi, *Governance* mencakup 3 domain yaitu *state* (Negara/pemerintahan), *private sector* (sektor swasta/dunia usaha), dan *society* (masyarakat). Oleh sebab itu *Good Governance* sektor publik diartikan sebagai suatu proses tata kelola pemerintahan yang baik, dengan melibatkan *stakeholders*, terhadap berbagai kegiatan perekonomian, sosial politik dan pemanfaatan beragam sumberdaya seperti sumberdaya alam, keuangan, dan manusia bagi kepentingan rakyat yang dilaksanakan dengan menganut asas keadilan, pemerataan, persamaan, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas.

Untuk mewujudkan sebuah *good governance*, maka berikut ini adalah karakteristik dari *good governance*. UNDP mengemukakan terdapat sembilan karakteristik *good governance* (Sedarmayanti, 2007:13), yakni:

1) Partisipasi (*participation*)

Sebagai pemilik kedaulatan, setiap warga negara mempunyai hak dan kewajiban untuk mengambil bagian dalam proses bernegara, berpemerintahan serta bermasyarakat. Partisipasi tersebut dapat dilakukan baik secara langsung maupun melalui institusi intermediasi seperti DPRD, LSM dan sebagainya. Partisipasi yang dimaksud tidak hanya dilakukan pada saat implementasi saja, melainkan pada tahap yang menyeluruh mulai dari tahap penyusunan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi serta pemanfaatan hasil-hasilnya.

2) Penegakan Hukum (*Rule of Law*)

*Good governance* dilaksanakan dalam rangka demokratisasi kehidupan berbangsa dan bernegara. Salah satu syarat kehidupan berdemokrasi adalah adanya penegakkan hukum yang adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu. Oleh karena itu, langkah awal penciptaan *good governance* adalah membangun sistem hukum yang sehat, baik perangkat lunak, perangkat kerasnya maupun sumber daya manusia yang menjalankan sistemnya.

3) Transparansi (*transparancy*)

Salah satu karakteristik *good governance* adalah keterbukaan. Karakteristik ini sesuai dengan semangat zaman yang serba terbuka akibat adanya revolusi informasi. Keterbukaan tersebut mencakup semua aktivitas yang menyangkut kepentingan publik mulai dari pengambilan keputusan, penggunaan dana-dana publik sampai pada tahap evaluasi.

4) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Sebagai konsekuensi logis dari keterbukaan, maka setiap komponen yang terlibat dalam proses pembangunan *good governance* perlu memiliki daya tanggap terhadap keinginan maupun keluhan para stakeholders. Upaya peningkatan daya tanggap tersebut terutama ditujukan pada sektor publik yang selama ini cenderung tertutup, arogan serta berorientasi pada kekuasaan.

5) Berorientasi pada konsensus (*Consensus Orientation*)

Kegiatan bernegara, berpemerintahan dan bermasyarakat pada dasarnya adalah aktivitas politik, yang berisi dua hal utama yakni konflik dan konsensus. Di dalam *good governance*, pengambilan keputusan maupun pemecahan masalah bersama lebih diutamakan berdasarkan konsensus, yang dilanjutkan dengan kesediaan untuk konsisten melaksanakan konsensus yang telah diputuskan bersama.

6) Keadilan (*equity*)

Melalui prinsip *good governance*, setiap warga negara memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh kesejahteraan. Akan tetapi karena kemampuan masing-masing warga berbeda-beda, maka sektor publik perlu memainkan peranan agar kesejahteraan dan keadilan dan berjalan seiring jalan.

7) Keefektivan dan efisiensi (*effectiveness and efficiency*)

Agar mampu berkompetisi secara sehat dalam peraturan dunia, kegiatan ketiga domain *governance* perlu meningkatkan efektivitas dan efisiensi

dalam setiap kegiatannya. Tekanan perlunya efektivitas dan efisiensi terutama ditujukan pada sektor publik karena sektor ini menjalankan aktivitasnya secara monopolistik. Tanpa adanya kompetisi tidak akan tercapai sebuah efisiensi.

8) Akuntabilitas (*accountability*)

Setiap aktivitas yang berkaitan dengan kepentingan publik perlu mempertanggungjawabkannya kepada publik. Tanggung jawab dan tanggung gugat tidak hanya diberikan kepada atasan saja melainkan juga kepada *stakeholders*, yakni masyarakat luas.

9) Visi strategis (*strategic vision*)

Di era yang berubah secara dinamis seperti sekarang ini, setiap domain *good governance* perlu memiliki visi yang strategis. Tanpa adanya visi semacam itu, maka suatu bangsa dan negara akan mengalami ketertinggalan. Visi itu sendiri dapat dibedakan menjadi visi jangka panjang antara 20 sampai 25 tahun, serta visi jangka pendek sekitar lima tahun.

Berdasarkan karakteristik di atas, terdapat beberapa prinsip yang menjadi prasyarat pencapaian sebuah konsep *good governance* yaitu transparansi, partisipasi, daya tanggap, keefektifan dan efisiensi serta akuntabilitas. Sisi transparansi dimaksudkan untuk menjamin keterbukaan dan keberlangsungan pemerintahan untuk berjalan sesuai dengan apa yang dicita-citakan. Sebab transparansi lah yang nantinya akan menjawab sisi berikutnya yakni partisipasi publik dan akuntabilitas pemerintah terhadap publiknya. Sedangkan efektivitas

dan efisiensi mengedepankan obyektivitas penyelenggaraan pemerintahan yang sesuai dengan tujuan yang diharapkan serta efisien dalam menggunakan sumber daya sehingga masyarakat percaya dengan kapabilitas pemerintahnya yang berusaha mewujudkan pemerintahan yang berpihak pada kepentingan umum.

Kaitannya dengan teknologi informasi, menurut Sedarmayanti (2007: 8) perolehan dan penyebaran informasi dapat difasilitasi melalui media *internet*, penggunaan *internet* dalam rangka meningkatkan kinerja *governance* sudah menjadi perhatian banyak pihak, termasuk pemerintah. Hal ini dibuktikan melalui peningkatan anggaran yang dialokasikan untuk membuat *website* atau membangun jaringan *internet* antar instansi sebagai langkah penerapan *e-government*. Rencana tersebut tertuang dalam Kerangka Kebijakan Pengembangan dan Pendayagunaan Teknologi Telematika di Indonesia yang menegaskan bahwa pemerintah perlu meningkatkan hubungan kerja antar institusi serta menyediakan layanan bagi masyarakat serta dunia usaha secara efektif dan transparan. Kegiatan yang akan dikembangkan bukan hanya untuk memberikan informasi kepada masyarakat tetapi juga transaksi, termasuk perjanjian dan tender. Melalui kebijakan ini pemerintah akan merevitalisasi seluruh system dalam pemerintahan untuk menyediakan kemudahan dalam akses bagi publik.

#### **D. *Electronic Government***

##### **1. Pengertian *Electronic Government***

Kumorotomo (2010; 1) mengatakan bahwa diantara para pakar administrasi negara pun seringkali masih terjadi ketidaksepakatan mengenai pengertian *e-government*, atau yang sering disingkat *e-government* saja. Di Indonesia, konotasi tentang *e-government* merujuk pada penggunaan komputer dalam

prosedur pelayanan yang diselenggarakan oleh organisasi pemerintah. Tetapi dalam khazanah internasional, *e-government* lebih merujuk kepada teknologi yang sudah tersedia secara luas di negara-negara maju, yaitu teknologi *Internet*. Berikut ini 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 definisi sangat umum ini, dapat dilihat bahwa *e-government* merujuk pada penggunaan teknologi informasi pada lembaga pemerintah atau lembaga publik. Tujuannya adalah agar hubungan-hubungan tata-pemerintahan (*governance*) yang melibatkan pemerintah, swasta dan masyarakat dapat tercipta sedemikian rupa sehingga lebih efisien, efektif, produktif dan responsive.

Indrajit (2003; 12-15) mengatakan bahwa masalah definisi ini merupakan hal yang penting, karena akan menjadi bahasa seragam bagi para konseptor maupun praktisi yang berkepentingan dalam menyusun dan mengimplementasikan *e-Government* di suatu negara. Maka dari itu, terlebih dahulu bagaimana lembaga-lembaga non-pemerintah memandang ruang lingkup dan domain dari *e-Government* :

- 1) UNDP (*United Nation Development Programme*) dalam suatu kesempatan mendefinisikannya secara lebih sederhana, yaitu: *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (*ICT- Information and Communicat-ion Technology*) oleh pihak pemerintahan.

- 2) SAP memiliki definisi yang cukup unik, yaitu: *E-Government* adalah sebuah perubahan yang global untuk mempromosikan penggunaan internet oleh pihak pemerintah dan pihak yang terkait dengan nya.
- 3) Definisi menarik dikemukakan pula oleh Jim Flyzik (*US Department of Treasury*) ketika diwawancarai oleh *Price Waterhouse Coopers*, dimana yang bersangkutan mendefinisikan *E-Government* adalah membawa pemerintahan kedalam dunia *internet*, dan bekerja pada waktu *internet*.

Setelah melihat bagaimana lembaga-lembaga atau institusi-institusi mendefinisikan *e-Government*, ada baiknya dikaji pula bagaimana sebuah pemerintahan menggambarannya Indrajit (2003; 12-15) :

- 1) Pemerintah Federal Amerika Serikat mendefinisikan *e-Government* secara ringkas, padat, dan jelas, yaitu *E-Government* mengacu kepada penyampaian informasi dan pelayanan online pemerintahan melalui internet atau media digital lainnya.
- 2) 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 pemerintahan.
  - b) Operasional pemerintahan untuk konstitusi internal dapat disederhanakan permintaan operasinya untuk semua agen pemerintah dan pegawainya.
- 3) Pemerintah Selandia Baru melihat *e-Government* sebagai sebuah fenomena sebagai sebuah cara bagi pemerintahan untuk menggunakan sebuah

teknologi baru untuk melayani masyarakat dengan memberikan kemudahan akses untuk pemerintah dalam hal pelayanan dan informasi dan juga untuk menambah kualitas pelayanan serta memberikan peluang untuk berpartisipasi dalam proses dan institusi demokrasi.

- 4) Ketika mempelajari penerapan *e-Government* di Asia Pasifik, Clay G. Wescott (Pejabat Senior *Asian Development Bank*), mencoba mendefinisikannya sebagai berikut: *E-government* adalah menggunakan 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.
- 5) Sementara itu definisi formal dari pemerintah Republik Indonesia sebagaimana diatur oleh Depkominfo adalah pelayanan publik yang diselenggarakan melalui situs pemerintah di mana domain yang digunakan juga menunjukkan domain pemerintah Indonesia yakni .go.id. sehingga berdasarkan definisi formal ini, walaupun ada *website* yang secara *real* dikelola dan digunakan untuk pelayanan publik namun apabila tidak berdomain .go.id maka tidak termasuk klasifikasi *e-government* (Wibawa, 2009; 114).

Berdasarkan yang telah dijelaskan mengenai *e-government* di atas, maka dapat disimpulkan bahwa *e-government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah dalam interaksinya dengan masyarakat dan kalangan lain yang



berkepentingan (*stakeholder*) dengan tujuan memperbaiki kualitas pelayanan publik agar lebih efisien, efektif, produktif dan responsif.

## **2. Manfaat *Electronic Government***

Secara jelas dua negara besar yang terdepan dalam mengimplementasikan konsep *e-Government*, yaitu Amerika dan Inggris melalui Al Gore dan Tony Blair (Indrajit, 2003; 16-17), telah secara jelas dan terperinci menggambarkan 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 pemerintahan dalam rangka penerapan konsep Good Corporate 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 yang berkepentingan; dan
- 5) Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada; serta

- 6) Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Dengan kata lain, negara-negara maju memandang bahwa implementasi *e-Government* yang tepat akan secara signifikan memperbaiki kualitas kehidupan masyarakat di suatu negara secara khusus, dan masyarakat dunia secara umum. Maka perlu dipahami bahwa teknologi hanyalah merupakan instrument untuk terciptanya sebuah transformasi peranan pemerintah, dari yang bersifat birokrasi, menjadi sebuah lembaga yang berorientasi proses untuk melayani pelanggannya yang dalam hal ini adalah masyarakat, komunitas bisnis (industri), dan para *stakeholder* lainnya. Sebuah Negara memutuskan untuk mengimplementasikan *e-government* karena percaya bahwa dengan melibatkan teknologi informasi di dalam kerangka manajemen pemerintahan, akan memberikan sejumlah manfaat seperti meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat dan komunitas Negara lainnya, memperbaiki proses transparansi dan akuntabilitas di kalangan penyelenggara pemerintahan, mereduksi biaya transaksi, komunikasi, dan interaksi yang terjadi dalam proses pemerintahan, dan menciptakan masyarakat berbasis komunitas informasi yang lebih berkualitas.

### **3. Tujuan *Electronic Government***

Pengembangan *e-Government* merupakan upaya yang dilakukan dalam mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan dengan menggunakan

teknologi informasi. Pengembangan *e-Government* yang terdapat dalam Instruksi Presiden Nomor. 3 tahun 2003 diarahkan untuk mencapai empat tujuan, yaitu

- 1) 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 ;
- 2) Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional ;
- 3) Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga Negara serta penyediaan fasilitas dialog public bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara ;
- 4) Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

(Instruksi Presiden Nomor. 3 tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*)

#### **4. Implementasi *Electronic Government***

Menurut hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* (Indrajit, 2003; 27-31), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga pokok utama yang harus diperhatikan sungguh-sungguh, yaitu : *Support*, *Capacity*, dan *Value*.

**a. Support**

Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (*intent*) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-Government*, bukan hanya sekedar mengikuti trend atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *e-Government*. Tanpa adanya unsur “*political will*” ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-Government* dapat berjalan dengan mulus. Karena budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen “*top down*”, maka jelas dukungan implementasi program *e-Government* yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi (Presiden dan para pembatunya – Menteri) sebelum merambat ke level-level di bawahnya (Eselon 1, Eselon 2, Eselon 3, dan seterusnya). Yang dimaksud dengan dukungan di sini juga bukanlah hanya pada omongan semata, namun lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk hal-hal sebagai berikut:

- a) Disepakatinya kerangka *e-Government* sebagai salah satu kunci sukses negara dan daerah dalam mencapai visi dan misi, sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain diperlakukan;
- b) Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral;
- c) Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-Government* (seperti adanya Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas, ditugaskannya lembaga-lembaga khusus – misalnya kantor *e-Envoy* –

sebagai penanggung jawab utama, disusunnya aturan main kerja sama dengan swasta, dan lain sebagainya); dan

- d) Disosialisasikannya konsep *e-Government* secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

**b. Capacity**

Yang dimaksud dengan elemen kedua ini adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan “impian” *e-Government* terkait menjadi kenyataan. Ada tiga hal minimum yang paling tidak harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu:

- a) Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-Government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial;
- b) Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *e-Government*; dan
- c) Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-Government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

Perlu diperhatikan di sini bahwa ketiadaan satu atau lebih unsur kemampuan tersebut janganlah dijadikan alasan tertundanya sebuah pemerintah tertentu dalam usahanya untuk menerapkan *e-Government*, terlebih-lebih karena banyaknya fasilitas dan sumber daya krusial yang berada di luar jangkauan (wilayah kontrol)

pemerintah. Justru pemerintah harus mencari cara yang efektif agar dalam waktu cepat dapat memiliki unsur-unsur kemampuan tersebut, misalnya melalui usaha-usaha kerja sama dengan swasta, bermitra dengan pemerintah daerah/negara tetangga, merekrut SDM terbaik dari sektor non publik, mengalihdayakan (*outsourcing*) berbagai teknologi yang tidak dimiliki, dan lain sebagainya.

**c. *Value***

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supply side*). Berbagai inisiatif *e-Government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut; dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-Government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan. Untuk itulah maka pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-Government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan *value* (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya. Salah dalam mengerti apa yang dibutuhkan masyarakat justru akan mendatangkan bumerang bagi pemerintah yang akan semakin mempersulit meneruskan usaha mengembangkan konsep *e-Government*.

Jadi dapat disimpulkan bahwa dalam menerapkan *e-government* harus diperhatikan mengenai *support*, *capacity*, dan *value*. Perpaduan antara ketiga elemen terpenting tersebut akan membentuk sebuah pusat syaraf jaringan *e-Government* yang akan menjadi kunci sukses utama penjamin keberhasilan. Atau

dengan kata lain, jika elemen yang menjadi fokus sebuah pemerintah yang berusaha menerapkan konsep *e-Government* berada di luar area tersebut (ketiga elemen tersebut), maka probabilitas kegagalan proyek tersebut akan tinggi.

Kemudian, jika dalam manajemen perusahaan dikenal *balanced scorecard* sebagai salah satu alat pengukuran performa perusahaan, maka dalam *e-Government*, Booz Allen dan Hamilton dalam satu studinya bersama Berstelment Foundation (Indrajit, 2007; 47-48) mengenalkan apa yang disebut sebagai *balanced e-Government scorecard* sebagai alat ukur performa pemerintahan yang menerapkan *e-Government*. Terdapat lima dimensi dalam *balanced e-Government scorecard* yang masing-masing dijabarkan dalam berbagai kriteria secara lebih detil. Kelima dimensi itu adalah manfaat, efisiensi, partisipasi, transparansi, dan manajemen perubahan.

**a. Dimensi pertama, manfaat.**

Dimensi manfaat berhubungan dengan kualitas dan kuantitas layanan yang diberikan dan bagaimana masyarakat mendapatkan manfaat dari layanan tersebut.

**b. Dimensi kedua, efisiensi.**

Efisiensi berhubungan dengan bagaimana teknologi bisa mempercepat proses dan meningkatkan kualitas layanan.

**c. Dimensi ketiga, partisipasi.**

Ini berhubungan dengan pertanyaan apakah layanan yang diberikan memberikan kesempatan yang luas kepada masyarakat untuk memberikan partisipasi dalam penyampaian pendapat dan proses pengambilan keputusan.

**d. Dimensi keempat, transparansi.**

Apakah pemerintah dalam hal ini mendorong keterbukaan informasi menuju proses transparansi dalam pemerintahan.

**e. Dimensi kelima, manajemen perubahan.**

Ini terkait dengan proses implementasi apakah ada proses review yang jelas dan dikelola dengan baik (proses pelaksanaan dan *monitoring*). Pelaksanaan *e-Government* dalam implementasinya di lapangan tidak hanya terkait dengan penerapan teknologi informasi dan pengembangan informasi saja tetapi adaptasi kultur atau budaya dan perubahan dari manajemen.

**5. Jenis – Jenis Pelayanan Pada *E-Government***

Dalam implementasinya, dapat dilihat sedemikian beragam tipe pelayanan yang ditawarkan oleh pemerintah kepada masyarakatnya melalui *e-government*. Salah satu cara mengategorikan jenis-jenis pelayanan tersebut adalah dengan melihatnya dari dua aspek utama (Indrajit, 2003; 43) :

- 1) Aspek Kompleksitas, yaitu yang menyangkut seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi *e-government* yang ingin dibangun dan diterapkan; dan
- 2) Aspek Manfaat, yaitu menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh para penggunanya.

Menurut Indrajit (2003; 43-47) Berdasarkan dua aspek di atas, maka jenis-jenis proyek *e-government* dapat dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu: *Publish*, *Interact*, dan *Transact*.



**a. Publish**

Jenis ini merupakan implementasi *e-government* yang termudah karena selain proyeknya yang berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar dan beragam. Di dalam kelas *Publish* ini yang terjadi adalah sebuah 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*. Biasanya kanal akses yang dipergunakan adalah komputer atau handphone melalui medium internet, dimana alat-alat tersebut dapat dipergunakan untuk mengakses situs (*website*) departemen atau divisi terkait dimana kemudian *user* dapat melakukan *browsing* (melalui *link* yang ada) terhadap data atau informasi yang dibutuhkan. Contoh aplikasi *e-government* di dalam kelas ini adalah sebagai berikut:

- a) Masyarakat dapat melihat dan mendownload berbagai produk undang-undang maupun peraturan pemerintah yang ditetapkan oleh lembaga-lembaga legislatif (DPR), eksekutif (Presiden dan Kabinet), maupun yudikatif (Mahkamah Agung);
- b) Para pengusaha dapat mengetahui syarat-syarat mendirikan sebuah perusahaan terbatas seperti yang diatur dalam undang-undang dan bagaimana prosedur pendirian harus dilaksanakan;
- c) Peneliti dapat mengakses berbagai data statistik hasil pengkajian berbagai lembaga pemerintahan untuk dipergunakan sebagai data sekunder;
- d) Ibu-ibu dapat memperoleh informasi mengenai cara hidup sehat dari situs Departemen Kesehatan;

- e) Pelajar sekolah menengah dapat mengetahui berbagai program studi yang ditawarkan oleh perguruan tinggi negeri dan akademi milik pemerintah beserta persyaratannya;
- f) Rakyat secara *online* dan *real-time* dapat mengetahui hasil sementara pemilihan umum melalui situs yang dimiliki KPU (Komisi Pemilihan Umum);

**b. *Interact***

Berbeda dengan kelas *Publish* yang sifatnya pasif, pada kelas *Interact* telah terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Ada dua jenis aplikasi yang biasa dipergunakan. Yang pertama adalah bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas searching bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik (pada kelas *Publish*, user hanya dapat mengikuti link saja). 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*, dan lain sebagainya) maupun tidak langsung (melalui *email*, *frequent ask questions*, *newsletter*, *mailing list*, dan lain sebagainya). Contoh implementasinya adalah sebagai berikut:

- a) Pasien dapat berkomunikasi gratis dengan dokter melalui keluhan penyakit yang dideritanya melalui *web-TV* (konsep *telemedicine*);
- b) Departemen-departemen di pemerintahan dapat melakukan wawancara melalui *chatting* atau *email* dalam proses perekrutan calon-calon pegawai negeri baru;

- c) Rakyat dapat berdiskusi secara langsung dengan wakil-wakilnya di DPR atau MPR melalui *email* atau *mailing list* tertentu;
- d) Perusahaan-perusahaan swasta dapat melakukan tanya jawab mengenai persyaratan tender untuk berbagai proyek yang direncanakan oleh pemerintah;
- e) Dosen perguruan tinggi dapat menanyakan dan mencari informasi spesifik mengenai beasiswa melanjutkan studi di luar negeri yang dikoordinir oleh Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi;

**c. *Transact***

Yang terjadi pada kelas ini adalah interaksi dua arah seperti pada kelas *Interact*, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya). Aplikasi ini jauh lebih rumit dibandingkan dengan dua kelas lainnya karena harus adanya sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman dan hak-hak *privacy* berbagai pihak yang bertransaksi terlindungi dengan baik. Contoh aplikasinya adalah sebagai berikut:

- a) Masyarakat dapat mengurus permohonan memperoleh KTP baru atau memperpanjangnya melalui *internet*;
- b) Para wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak individu atau perusahaan secara *online* melalui *internet*;
- c) Melalui aplikasi *e-procurement*, rangkaian proses tender proyek-proyek pemerintah dapat dilakukan secara *online* melalui *internet*;

- d) Para praktisi bisnis dapat membeli sejumlah hasil riset yang relevan dengan kebutuhannya yang ditawarkan dan dijual oleh Badan Pusat Statistik melalui *internet (download)*;
- e) Petani yang baru saja melakukan panen dapat langsung menjual padinya ke Badan Urusan Logistik melalui *internet*;
- f) Para pengusaha perkebunan, pertanian, maupun kehutanan dapat secara aktif melakukan jual beli produknya melalui bursa berjangka dari komputernya masing-masing;

## **6. Elemen Sukses *E-Government***

Suatu ketika University of Maryland (Indrajit ,2003; 77-85) mengadakan riset khusus di bidang *e-government* untuk mencari tahu elemen-elemen apa saja yang menjadi kunci keberhasilan dari berbagai *e-government* yang sukses. Tim yang dipimpin oleh Profesor David Darcy ini bertujuan untuk mengkompilasi atau menghasilkan sebuah “*implementation manual*” yang akan menjadi panduan mereka yang diberikan tugas memimpin dan menyelenggarakan *e-government* agar dijamin keberhasilannya. Untuk keperluan tersebut, beberapa inisiatif *e-government* dari yang berhasil dengan sukses sampai yang gagal dipelajari secara sungguh-sungguh untuk mencari elemen keberhasilan yang dimaksud. Berdasarkan studi ini, dirumuskan ada 8 (delapan) elemen sukses didalam melakukan implementasi *e-government* (Indrajit ,2003; 77-85) :

### **1) *Political Environment***

Yang dimaksud dengan elemen ini adalah keadaan atau suasana politik di mana kebijakan yang bersangkutan berada atau dilaksanakan. Berdasarkan hasil kajian, ada dua tipe proyek sehubungan dengan hal ini. Pertama adalah

“*Top Down Projects*” (TDP) dimana eksistensi sebuah proyek ditentukan oleh adanya inisiatif dari lingkungan eksekutif (misalnya presiden atau perdana menteri) sebagai otoritas tertinggi pemerintahan, atau disponsori oleh kalangan legislatif (lembaga perwakilan rakyat) sebagai pemberi mandat. Kedua adalah “*Bottom Up Projects*” (BUP) yang dilaksanakan karena adanya ide atau inisiatif dari kepala unit atau karyawan (birokrat) yang berada di salah satu lembaga pemerintahan atau departemen.

Terhadap TDP, hasil kajian memperlihatkan bahwa ada dua aspek penting yang harus dilaksanakan oleh pemerintah agar proyek *e-government* dapat berhasil dengan baik. Pertama adalah melakukan kampanye (*marketing*) terhadap keinginan membangun *e-government* kepada seluruh anggota masyarakat dengan pertimbangan untuk menciptakan sebuah pemerintahan yang efisien. Dan aspek kedua adalah meletakkan proyek ini sebagai salah satu prioritas tertinggi dalam penyelenggaraan pembangunan negara atau daerah. Jika dua hal ini dilakukan dengan baik, maka dijamin bahwa pemerintah pusat maupun pemerintah daerah akan secara serempak dan bahu membahu berusaha melaksanakan sejumlah proyek *e-government* dengan baik dan efektif.

Terhadap BUP, ada tiga aspek penting yang harus diperhatikan demi keberhasilan *e-government*. Pertama adalah bahwa ukuran atau skala proyek yang ada lebih baik kecil, sehingga mudah mendapatkan sponsor dari kalangan internal dimana kepala unit atau karyawan tersebut berada (karena dinilai tidak membutuhkan berbagai sumber daya yang besar yang dapat menyerap energi dari lembaga atau insititusi pemerintahan terkait). Kedua

adalah bahwa produk atau jasa yang diinginkan haruslah jelas, sehingga mereka yang terlibat tahu persis hasil apa yang diinginkan sebagai keluaran proyek *e-government* yang bersangkutan. Dan yang ketiga adalah adanya manfaat yang segera didapatkan secara signifikan oleh para pengguna dari proyek *e-government* yang dilaksanakan.

## 2) *Leadership*

Faktor kepemimpinan biasanya menempel pada mereka yang bertugas sebagai pemimpin dari penyelenggaraan proyek. Adalah merupakan tanggung jawab dari manajer proyek untuk melaksanakan sebuah proyek dari awal hingga akhir sesuai dengan siklus proyek yang dijalankan. Ruang lingkup dari kepemimpinan dalam sebuah proyek *e-government* bermuara pada kemampuan untuk mengelola tiga hal, yaitu:

- a) Beragam tekanan politik yang terjadi terhadap proyek *e-government* yang berlangsung baik dari kalangan yang optimis maupun yang pesimis;
- b) Berbagai macam sumber daya yang dibutuhkan dan dialokasikan oleh proyek *e-government* yang bersangkutan, seperti misalnya sumber daya manusia, finansial, informasi, peralatan, fasilitas, dan lain sebagainya; dan
- c) Sejumlah kepentingan dari berbagai kalangan (*stakeholders*) terhadap keberadaan proyek *e-government* yang dijalankan.

Walaupun sekilas tugas seorang manajer proyek *e-government* terlihat mudah, namun dalam kenyataannya, yang bersangkutan harus memiliki sejumlah kemampuan untuk melakukan hal-hal sebagai berikut:

- a) Mengartikulasikan visi dan misi dari *e-government* ke dalam aktivitas pelaksanaan proyek yang dimengerti secara jelas dan dengan baik oleh

mereka yang terlibat secara langsung maupun *stakeholder* lain yang berada di luar struktur proyek;

- b) Menyusun sebuah perencanaan proyek yang matang dan komprehensif (menyeluruh) sehingga mudah dimengerti oleh mereka yang berkepentingan;
- c) Melakukan *lobby-lobby* dan negosiasi dengan beragam kalangan yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung terhadap proyek terkait agar berbagai kepentingan yang masing-masing pihak miliki tidak berbenturan di dalam pelaksanaan proyek;
- d) Memiliki kemampuan untuk mendeteksi dan mencermati halangan-halangan yang terjadi di tengah-tengah berlangsungnya proyek serta mencari jalan pemecahannya;
- e) Mengetahui secara persis dan detail mengenai *e-government* yang diimplementasikan;
- f) Mempelajari hal-hal teknis lainnya terutama yang berhubungan dengan teknologi informasi dan *internet* yang menjadi tulang punggung aplikasi pada proyek *e-government*; dan lain sebagainya.

Secara prinsip, kepemimpinan yang dimaksud di sini tidak hanya terbatas pada kemampuan seorang individu menjadi seorang manajer proyek yang baik, namun lebih lagi dibutuhkan seorang pemimpin ulung yang mampu untuk menjadi seorang profesional yang dapat menjalankan fungsi-fungsi strategis seperti layaknya seorang eksekutif perusahaan. Karakter kepemimpinan yang kuat tidak hanya akan meningkatkan kredibilitas orang-orang yang terlibat

langsung dalam proyek, namun lebih jauh lagi akan membentuk sebuah lingkungan kerja yang profesional.

### 3) *Planning*

Sesuai dengan siklus manajemen proyek yang ada, perencanaan merupakan sebuah tahap yang sangat penting, karena pada tahap awal inilah gambaran menyeluruh dan detail dari rencana keberadaan sebuah inisiatif *e-government* diproyeksikan. Pada dasarnya, sebuah perencanaan yang baik akan memiliki kontribusi yang sangat besar terhadap penyelenggaraan proyek secara keseluruhan karena apa yang dilaksanakan pada siklus berikutnya sebenarnya adalah pengejawantahan dari rencana dasar yang telah disepakati (*baseline planning*). Karena kebanyakan dari proyek *e-government* harus melibatkan lebih dari satu departemen (lintas sektoral), maka seluruh *stakeholder* yang terlibat harus menyetujui rencana yang disusun oleh manajer proyek bersama dengan pihak lain yang berkepentingan.

### 4) *Stakeholders*

Seperti telah didefinisikan sebelumnya, yang dimaksud dengan *stakeholder* di sini adalah berbagai pihak yang merasa memiliki kepentingan (langsung maupun tidak langsung) terhadap penyelenggaraan proyek *e-government* terkait. Adalah merupakan tugas pemimpin proyek untuk dapat memahami kepentingan dari masing-masing *stakeholder* yang ada dan mencoba menyatukannya agar seluruh perbedaan kepentingan yang dimaksud dapat menuju kepada satu arah pencapaian visi dan misi *e-government*. Pihak-pihak yang dianggap sebagai *stakeholder* utama dalam proyek *e-government* antara lain: pemerintah (lembaga terkait dengan seluruh perangkat manajemen dan



karyawannya), sektor swasta, masyarakat, lembaga-lembaga swadaya masyarakat, perusahaan, dan lain sebagainya. Terlepas dari bermacam ragamnya *stakeholder* yang ada, harus tetap diingat bahwa pada akhirnya yang akan merasakan manfaat atau berhasil tidaknya proyek *e-government* yang dilaksanakan adalah pelanggan.

##### **5) *Transparency/Visibility***

Transparansi sebuah proyek *e-government* sangat erat kaitannya dengan keberadaan stakeholder, dalam arti kata adalah bahwa harus selalu tersedia seluruh data dan informasi mengenai seluk beluk dan status proyek yang sedang berlangsung untuk dapat secara bebas diakses oleh *stakeholder* yang beragam tersebut. Tersedianya akses terhadap informasi semacam status proyek, alokasi sumber daya, evaluasi per tahap proyek, dan lain sebagainya bertujuan untuk menciptakan kredibilitas dan legitimasi yang baik bagi para penyelenggara proyek maupun *stakeholder* sebagai pihak yang melakukan *monitoring*. Dimungkinkannya pihak-pihak yang berkepentingan mengakses data dan informasi terkait dengan proyek yang sedang berlangsung secara tidak langsung merupakan sarana pemasaran (*marketing*) yang cukup efektif, karena di sana terlihat keseriusan pemerintah untuk selalu memberikan yang terbaik untuk rakyatnya melalui implementasi beragam proyek *e-government*.

##### **6) *Budgets***

Bukanlah merupakan sebuah rahasia lagi bahwa kekuatan sumber daya finansial yang dianggarkan pada sebuah proyek *e-government* merupakan salah satu elemen strategis dan sangat menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan sebuah proyek. Berdasarkan kenyataan yang ada, besarnya

anggaran yang disediakan pemerintah (dan kalangan lain semacam swasta atau bantuan dari luar negeri) sangat bergantung pada tingkat prioritas yang diberikan oleh pemerintah terhadap status proyek terkait. Jika pemerintah merasa bahwa sebuah inisiatif proyek *e-government* ditujukan untuk memecahkan sejumlah masalah yang kritikal (sehingga dinyatakan memiliki prioritas tinggi), maka biasanya akan mudah bagi kalangan legislatif maupun sponsor-sponsor lainnya menyetujui pengalokasian anggaran yang cukup besar. Namun jika sebuah inisiatif proyek *e-government* hanya dianggap sebagai sesuatu yang bersifat “*nice to have*”, maka jelas akan sangat sulit didapatkan pihak-pihak yang mau membantu menutup anggaran yang dibutuhkan.

#### **7) *Technology***

Spektrum teknologi informasi yang dipergunakan di dalam *e-government* sangatlah lebar, dari yang paling sederhana dan murah sampai dengan yang paling canggih. Adalah merupakan suatu kenyataan bahwa pilihan teknologi yang akan diimplementasikan di dalam sebuah proyek *e-government* sangat tergantung dengan anggaran yang tersedia. Semakin besar anggaran yang ada, semakin canggih teknologi yang dapat dipilih dan dipergunakan, yang cenderung akan meningkatkan probabilitas berhasilnya suatu proyek (dalam arti kata tercapainya manfaat yang ditargetkan).

#### **8) *Innovation***

Elemen terakhir yang turut memberikan kontribusi terhadap berhasil tidaknya sebuah proyek *e-government* adalah kemampuan anggota proyek untuk melakukan inovasi-inovasi tertentu. Yang dimaksud dengan inovasi di sini

tidaklah terbatas pada kemampuan menciptakan produk-produk baru tertentu, tetapi mereka yang terlibat di dalam proyek harus memiliki sejumlah tingkat kreativitas yang cukup, terutama dalam melakukan pengelolaan terhadap proyek *e-government* yang ada, sehingga berbagai hambatan yang kerap ditemui dalam sebuah proyek dapat dengan mudah dihilangkan. Kemampuan untuk menciptakan ide-ide dan menerapkan ide-ide di dalam seluruh rangkaian siklus sebuah proyek sangat dibutuhkan di dalam mengimplementasikan *e-government* terutama karena banyaknya stakeholder yang terlibat dan tingginya kompleksitas proyek terkait. Belum lagi masalah-masalah seperti tidak cukupnya dana pelaksanaan proyek, bergantinya orang-orang kunci di dalam pemerintahan, berkembangnya teknologi secara cepat, tingginya tuntutan masyarakat, dan lain sebagainya yang hanya dapat diselesaikan melalui inovasi-inovasi ide yang terbentuk dari kalangan penyelenggara proyek.

Jika dilihat secara sungguh-sungguh, kedelapan elemen penting tersebut tidaklah berdiri sendiri, melainkan di antaranya memiliki hubungan keterkaitan satu dengan lainnya. Dengan memahami secara sungguh-sungguh hasil kajian dari para periset ulung ini, diharapkan mereka yang ingin atau sedang di dalam proses mengelola proyek *e-government* dapat meningkatkan probabilitas keberhasilan proyek sehingga dapat memberikan manfaat yang besar bagi para pengguna dari proyek terkait.

Ada sejumlah faktor penentu yang juga patut menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan tingkat kesiapan sebuah daerah untuk menerapkan *e-government*, yaitu (Indrajit, 2007: 10-12):

- 1) Infrastruktur Telekomunikasi. Dalam level pelaksanaannya, perangkat keras seperti komputer, jaringan, dan infrastruktur akan menjadi faktor teramat sangat penting dalam penerapan *e-government*. Secara ideal memang harus tersedia infrastruktur yang dapat menunjang target atau prioritas pengembangan *e-government* yang telah disepakati. Namun secara pragmatis, harus pula dipertimbangkan potensi dan kemampuan atau status pengembangan infrastruktur telekomunikasi di lokasi terkait. Untuk daerah yang masih memiliki infrastruktur yang teramat sangat minim, adalah baik dipikirkan pola kerjasama dengan sejumlah pihak swasta guna mengundang mereka berinvestasi di daerah terkait .
- 2) Tingkat Konektivitas dan Penggunaan TI oleh Pemerintah. Dengan mengamati sejauh mana pemerintah saat ini telah memanfaatkan beraneka ragam teknologi informasi dalam membantu kegiatan sehari hari akan memperlihatkan sejauh mana kesiapan mereka untuk menerapkan konsep *e-government*. Sudah menjadi rahasia umum bahwa banyak sekali lembaga internasional yang telah memberikan bantuan dana pinjaman atau hibah untuk membeli sejumlah teknologi perangkat keras bagi pemerintah, namun instrumen tersebut tidak dipergunakan secara maksimal dan banyak yang tidak dirawat sehingga sudah dalam kondisi rusak.
- 3) Kesiapan Sumber Daya Manusia di Pemerintah. Yang akan menjadi ”pemain utama” atau subyek di dalam inisiatif *e-government* pada dasarnya adalah manusia yang bekerja di lembaga pemerintahan, sehingga tingkat kompetensi dan keahlian mereka akan sangat mempengaruhi performa penerapan *e-government*. Semakin tinggi tingkat *information*

*technology literacy* SDM di pemerintah, semakin siap mereka dalam menerapkan konsep *e-government* .

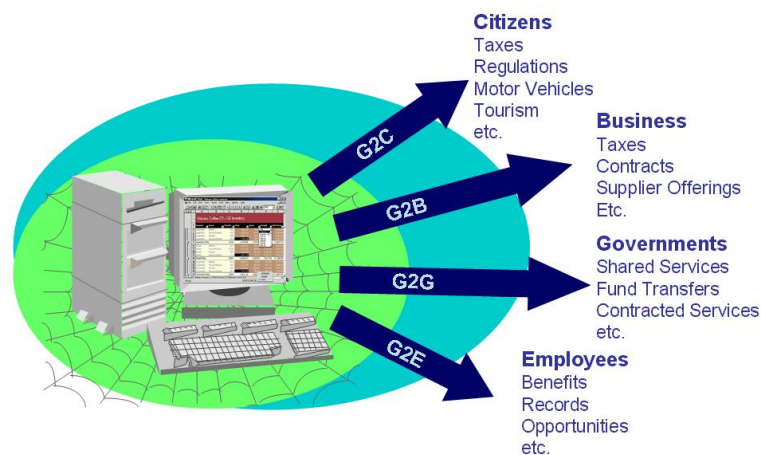
- 4) Ketersediaan Dana dan Anggaran. Sangat jelas terlihat bahwa sekecil apapun inisiatif *e-government* yang akan diterapkan, membutuhkan sejumlah sumber daya financial untuk membiayainya. Pemerintah daerah tertentu harus memiliki jaringan yang cukup terhadap berbagai sumber dana yang ada dan memiliki otoritas untuk menganggarkannya. Harap diperhatikan bahwa dana yang dibutuhkan tidak sekedar untuk investasi belaka, namun perlu pula dianggarkan untuk biaya operasional, pemeliharaan, dan pengembangan dikemudian hari .
- 5) Perangkat Hukum. Karena konsep *e-government* sangat terkait erat dengan usaha penciptaan dan pendistribusian data/informasi dari satu pihak ke pihak lain, masalah keamanan data/informasi dan hak cipta intelektual misalnya akan merupakan hal yang perlu dilindungi oleh undang – undang atau peraturan hukum yang berlaku. Pemerintah harus memiliki perangkat hukum yang dapat menjamin terciptanya mekanisme *e-government* yang kondusif.
- 6) Perubahan Paradigma. Pada hakekatnya, penerapan *e-government* adalah merupakan suatu proyek *change management* yang membutuhkan adanya keinginan untuk merubah paradigma dan cara berfikir. Perubahan paradigma ini akan bermuara pada di butuhnya kesadaran dan keinginan untuk merubah cara kerja, bersikap, perilaku, dan kebiasaan sehari - hari. Jika para pimpinan dan karyawan di pemerintahan tidak mau

berubah, maka dapat dikatakan bahwa yang bersangkutan belum siap untuk menerapkan konsep *e-government* .

## 7. Tipe Relasi *Electronic Government*

Di dalam konsep *e-Government* dikenal empat jenis klasifikasi, yaitu: *G-to-C*, *G-to-B*, *G-to-G*, dan *G-to-E*. (Indrajit ,2003; 56-61)

**Gambar 2.1 Tipe Relasi *Electronic Government***



Sumber: GSA Federal Technology Service

### 1) *Government to Citizens*

Tipe *G-to-C* ini merupakan aplikasi *e-Government* yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat). Dengan kata lain, tujuan utama dari dibangunnya aplikasi *e-Government* bertipe *G-to-C* adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk

pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari. Contoh aplikasinya adalah sebagai berikut:

- a) Kepolisian membangun dan menawarkan jasa pelayanan perpanjangan Surat Ijin Mengemudi (SIM) atau Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) melalui *internet* dengan maksud untuk mendekatkan aparat administrasi kepolisian dengan komunitas para pemilik kendaraan bermotor dan para pengemudi, sehingga yang bersangkutan tidak harus bersusah payah datang ke Komdak dan antre untuk memperoleh pelayanan;
- b) Kantor Imigrasi bekerja sama dengan Bandara Udara Internasional Soekarno-Hatta dan sejumlah bank-bank swasta membangun jaringan teknologi informasi sehingga para turis lokal yang ingin melanglang buana dapat membayar fiskal melalui mesin-mesin ATM sehingga tidak perlu harus meluangkan waktu lebih awal dan antre di bandara udara;
- c) Departemen Agama membuka situs pendaftaran bagi mereka yang berniat untuk melangsungkan ibadah haji di tahun-tahun tertentu sehingga pemerintah dapat mempersiapkan kuota haji dan bentuk pelayanan perjalanan yang sesuai;
- d) Bagi masyarakat yang memiliki keahlian tertentu dan berniat untuk mencari pekerjaan di luar negeri (menjadi Tenaga Kerja Indonesia), maka yang bersangkutan dapat dengan mudah mendaftarkan diri dari Warnet (Warung Internet) terdekat ke Departemen Tenaga Kerja secara gratis; dan lain sebagainya.

## 2) *Government to Business*

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, entiti bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah entiti berorientasi profit. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta. Contoh dari aplikasi *e-Government* berjenis *G-to-B* ini adalah sebagai berikut:

- a) Para perusahaan wajib pajak dapat dengan mudah menjalankan aplikasi berbasis *web* untuk menghitung besarnya pajak yang harus dibayarkan ke pemerintah dan melakukan pembayaran melalui internet;
- b) Proses tender proyek-proyek pemerintahan yang melibatkan sejumlah pihak swasta dapat dilakukan melalui website (sehingga menghemat biaya transportasi dan komunikasi), mulai dari proses pengambilan dan pembelian formulir tender, pengambilan formulir informasi TOR (*Term of Reference*), sampai dengan mekanisme pelaksanaan tender itu sendiri yang berakhir dengan pengumuman pemenang tender;



- c) Proses pengadaan dan pembelian barang kebutuhan sehari-hari lembaga pemerintahan (misalnya untuk *back-office* dan administrasi) dapat dilakukan secara efisien jika konsep semacam e-procurement diterapkan (menghubungkan antara kantor-kantor pemerintah dengan para supplier-nya);
- d) Perusahaan yang ingin melakukan proses semacam merger dan akuisisi dapat dengan mudah berkonsultasi sehubungan dengan aspek-aspek regulasi dan hukumnya dengan berbagai lembaga pemerintahan terkait; dan lain sebagainya.

### 3) *Government to Governments*

Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari ke hari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, dan lain sebagainya. Berbagai penerapan *e-Government* bertipe *G-to-G* ini yang telah dikenal luas antara lain:

- a) Hubungan administrasi antara kantor-kantor pemerintah setempat dengan sejumlah kedutaan-kedutaan besar atau konsulat jenderal untuk membantu penyediaan data dan informasi akurat yang dibutuhkan oleh para warga negara asing yang sedang berada di tanah air;

- b) Aplikasi yang menghubungkan kantor-kantor pemerintah setempat dengan bank-bank asing milik pemerintah di negara lain dimana pemerintah setempat menabung dan menanamkan uangnya;
- c) Pengembangan suatu sistem basis data intelijen yang berfungsi untuk mendeteksi mereka yang tidak boleh masuk atau keluar dari wilayah negara (cegah dan tangkal);
- d) Sistem informasi di bidang hak cipta intelektual untuk pengecekan dan pendaftaran terhadap karya-karya tertentu yang ingin memperoleh hak paten internasional; dan lain sebagainya.

#### **4) *Government to Employees***

Pada akhirnya, aplikasi *e-Government* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat. Berbagai jenis aplikasi yang dapat dibangun dengan menggunakan format *G-to-E* ini antara lain:

- a) Sistem pengembangan karir pegawai pemerintah yang selain bertujuan untuk meyakinkan adanya perbaikan kualitas sumber daya manusia, diperlukan juga sebagai penunjang proses mutasi, rotasi, demosi, dan promosi seluruh karyawan pemerintahan;
- b) Aplikasi terpadu untuk mengelola berbagai tunjangan kesejahteraan yang merupakan hak dari pegawai pemerintahan sehingga yang bersangkutan dapat terlindungi hak-hak individualnya;
- c) Sistem asuransi kesehatan dan pendidikan bagi para pegawai pemerintahan yang telah terintegrasi dengan lembaga-lembaga kesehatan (rumah sakit,

poliklinik, apotik, dan lain sebagainya) dan institusi-institusi pendidikan (sekolah, perguruan tinggi, kejuruan, dan lain-lain) untuk menjamin tingkat kesejahteraan karyawan beserta keluarganya;

- d) Aplikasi yang dapat membantu karyawan pemerintah dalam membantu untuk melakukan perencanaan terhadap aspek finansial keluarganya termasuk di dalamnya masalah tabungan dan dana pensiun; dan lain sebagainya.

Dengan menyadari adanya bermacam-macam tipe aplikasi tersebut, maka terlihat fungsi strategis dari berbagai aplikasi *e-Government* yang dikembangkan oleh sebuah negara. Keberadaannya tidak hanya semata untuk meningkatkan kinerja pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya, namun lebih jauh lagi untuk meningkatkan kualitas dari penyelenggaraan pemerintahan sebuah negara, yang pada akhirnya bermuara pada kemajuan negara itu sendiri.

## **8. Pengertian *Website***

Menurut Indrajit (2007: 57-61) pada hakekatnya *website* merupakan sebuah alat berkomunikasi. Sebuah komunikasi dapat terjadi secara efektif jika pemerintah dapat mendefinisikan secara jelas siapa yang menjadi target sehingga isi *website* benar-benar dapat diarahkan untuk melayani komunitas tersebut. Sekilas nampaknya proses ini mudah untuk dilaksanakan, namun pada kenyataannya banyak yang gagal melakukannya karena lupa pada sejumlah prinsip atau hal-hal yang bersifat esensial. *Website* bukanlah merupakan sebuah medium *broadcast* seperti halnya televisi dan radio, namun lebih merupakan sebagai suatu medium *service* atau pelayanan. Berbeda dengan sebuah medium *broadcast* yang bekerja

berdasarkan asas "satu pesan untuk seluruh kalangan", pada medium *service* sebuah website harus dapat melayani sejumlah kebutuhan spesifik dari beragam kalangan. Tentu saja hal ini bukan merupakan hal yang mudah mengingat pemerintah "tidak memiliki kekuasaan" untuk menentukan siapa saja yang berhak singgah dan mengakses *website*-nya.

#### 1) *Audience*

Secara garis besar ada dua tipe *audience* dari sebuah *website e-government*, masing - masing diberi julukan *seekers* dan *recruits*. *Seekers* merupakan orang-orang yang "berkunjung" ke *website* dengan alasannya dan/atau tujuannya masing-masing yang kesemuanya bermuara pada pemenuhan terhadap kebutuhan akan informasi atau pelayanan tertentu. Sementara *recruits* adalah kumpulan dari orang-orang yang menjadi target komunikasi dari pemerintah. Secara prinsip, *seekers* merupakan target utama dari *website e-government*, di mana biasanya pemerintah bersifat "reaktif" dalam melayani kebutuhan mereka. Para *seekers* memiliki sejumlah kebutuhan, pertanyaan, harapan, dan permasalahan yang diharapkan dapat ditemui jawabannya dalam *website* terkait. Pemerintah dalam kaitan ini harus jeli dalam menentukan kebutuhan apa saja yang dibutuhkan oleh beragam tipe *seekers* yang berkunjung ke *website*, seperti misalnya para pengguna yang mewakili sejumlah kepentingan seperti : konstituen, pers, lembaga swadaya masyarakat, forum atau organisasi, para mahasiswa dan peneliti, lembaga internasional, dan lain sebagainya. Sementara itu secara bersamaan pemerintah juga mencoba bersifat "proaktif" dalam arti kata mendekati dan membangun relasi baik dengan

sejumlah *recruits* atau “orang-orang baru” yang diharapkan dapat merasakan manfaat langsung maupun tidak langsung dengan kehadiran *website* dari pemerintah terkait. Sehubungan dengan aspek ini, masing - masing pemerintah harus dapat mendefinisikan dan menentukan siapa saja *seekers* dan *recruits* dari *website*.

## 2) *Content*

Setelah berhasil mendefinisikan *audience*-nya, barulah dibangun dan dikembangkan ”jantung” dari sebuah *website*, yaitu *content* atau isi yang akan dikomunikasikan melalui *website*. Jelas terlihat bahwa *content* yang dimiliki harus sesuai dengan target *audience* yang telah ditetapkan sebelumnya, dalam arti kata pemerintah harus mampu membangun *website* di mana *content* yang tersedia dapat :

- a) Membantu *stakeholders* dalam memenuhi kebutuhannya terkait dengan pelayanan prima yang ditawarkan melalui *website*.
- b) Menunjang pencapaian visi, misi, tujuan, dan obyektif dari pemerintah terkait.
- c) Menggalang hubungan atau relasi yang kuat dengan para pengunjung *website*. Menarik perhatian para calon pengunjung agar berminat menjadi *audience* yang setia mengakses *website*.
- d) Menyediakan semua jawaban terhadap kebutuhan informasi *audience*.
- e) Menghemat waktu dan biaya dari *audience* dalam berkomunikasi dengan pemerintahnya.
- f) Memperkuat keterlibatan publik dalam proses pemerintahan.

- g) Memperkuat tingkat kepercayaan publik melalui proses keterbukaan yang demokratis .

Contoh-contoh *content* yang dianggap relevan untuk ditampilkan dalam *website* adalah : informasi terkait dengan proses legislatif, isu - isu yang sedang hangat dibicarakan publik, hal-hal terkait dengan aspek akuntabilitas, referensi untuk pendidikan politik, pelayanan kepada konstituen, *press release*, informasi mengenai anggota legislative dan bagaimana cara menghubunginya, *link* kealamat sejumlah website yang berhubungan, dan lain sebagainya.

### 3) *Interactivity*

Mengingat bahwa setiap pihak yang terlibat pastilah membutuhkan terjadinya sebuah komunikasi yang bersifat "dua arah" dalam arti kata terselenggaranya transaksi pertukaran data dari dua belah pihak secara bergantian, maka para pembuat *website* harus pula memperhatikan aspek *interactivity* ini. Banyak sekali teknologi internet yang dapat membantu pemerintah dalam menjalin relasi yang "intim" dengan para konstituennya di dunia maya. Sejumlah contoh dari fasilitas dan fitur yang dapat dikembangkan oleh sebuah *website e-government* adalah :

- a) *Electronic Mail* dan *Mailing List*.
- b) *Online Surveys* atau *Online Polls*.
- c) *Bulleting Boards*.
- d) *Chat Rooms*.
- e) *News letters* atau *News groups*.
- f) *Feedback* dan *Comment Forms*.

Aspek *interactivity* disini tidak saja terkait dengan asas fungsional belaka, namun lebih jauh berpengaruh pula terhadap psikologi publik dalam hal terjadinya proses timbalbalik antara pemerintah dengan rakyatnya yang bermuara pada terselenggaranya *good governance* dan meningkatnya partisipasi publik pada kegiatan politik dan pemerintahan, disamping tetap terjaminnya dan terpeliharanya proses demokratisasi di negara.

#### 4) *Usability*

*Audience* yang jelas, *content* yang berkualitas, dan *interactivity* yang baik tidak ada artinya jika *website* yang dibangun sangat sulit untuk digunakan (tidak *user friendly*). Hasil riset memperlihatkan banyaknya pengunjung yang tidak berniat untuk mengakses kembali sebuah *website* yang walaupun *content* nya bagus, tetapi lambat aksesnya (karena terlalu banyak gambar dan animasi) atau buruk sistem navigasinya (struktur menu yang berbelit - belit). Pembuat *website* dalam hal ini harus sadar benar bahwa teknologi yang dimiliki oleh *audience* sangat beragam, dari yang paling sederhana sampai yang canggih sehingga agar mereka semua dijamin dapat dengan mudah melakukan akses terhadap *website* yang ada, perlu dicari unsur - unsur yang sama dan serupa dari teknologi yang dipergunakan oleh seluruh *audience* pemerintah. Elemen – elemen harus dimiliki oleh sebuah *website e-government* agar tingkat *usability*-nya tinggi adalah sebagai berikut :

- a) Sistem pengorganisasi *content* atau isi *website* haruslah memiliki arsitektur yang jelas dan terstruktur secara logis.

- b) Navigasi yang diterapkan dalam *website* haruslah mudah cara pengoperasiannya.
- c) *Content* yang ada harus mudah “dibacanya” dan “enak” dimata dalam arti kata tidak bertele - tele, bergaya bahasa yang menarik, kombinasi warna yang tidak menusuk mata, pemakaian *font* yang sesuai, gambar dan animasi secukupnya.
- d) Isinya haruslah *up-to-date* dalam arti kata selalu diperbaharui sehingga selalu relevan dengan kebutuhan.
- e) Waktu untuk menampilkan satu halaman penuh website haruslah cepa (disarankan tidak lebih dari 10 detik), sehingga perlu dipertimbangkan ukuran memori total dari sebuah desain *website*.
- f) Tampilan *website* haruslah menarik, dalam arti kata memiliki “*look and feel*” (desain grafis) yang sesuai dengan karakteristik *audience-nya*.
- g) *Website* harus dapat dinikmati oleh semua orang, terlepas dari faktor perbedaan usia, agama, bahasa, maupun hal - hal lain yang terdapat didalam masyarakat (tidak boleh ada unsure diskriminasi).
- h) Unsur *privacy* harus pula diperhatikan dalam arti kata para pengguna *website* merasa yakin bahwa tidak ada hal – hal yang akan merugikan dirinya, terkait dengan isu keamanan berinteraksi secara digital ketika mengakses *website* pemerintah.



### 5) *Innovation*

*Innovation* dalam kaitan ini bukanlah sekedar merupakan aspek tambahan belaka mengingat banyaknya ide – ide kreatif dari para pembuat *website* yang secara langsung maupun tidak langsung dapat meningkatkan ”konteks” penggunaan *website* bagi pengunjungnya. Lihatlah bagaimana fasilitas ”*search engine*” dalam sebuah *website* dapat membantu pengunjung secara cepat menemukan apa yang dicari, atau penggunaan *video camera* dapat memberikan keleluasaan kepada konstituen untuk berkonferensi jarak jauh dengan wakilnya dilegislatif, atau jajak pendapat secara *online* dapat meningkatkan partisipasi masyarakat secara cepat, dan lain sebagainya. Intinya disini adalah bahwa sejalan dengan kemajuan teknologi, pemerintah harus secara kreatif dari hari ke hari berinovasi mengembangkan *website*-nya agar semakin menarik dan bermanfaat (*valuable*), sehingga masyarakat selalu setia mengakses *website* yang dimiliki oleh pemerintahnya.

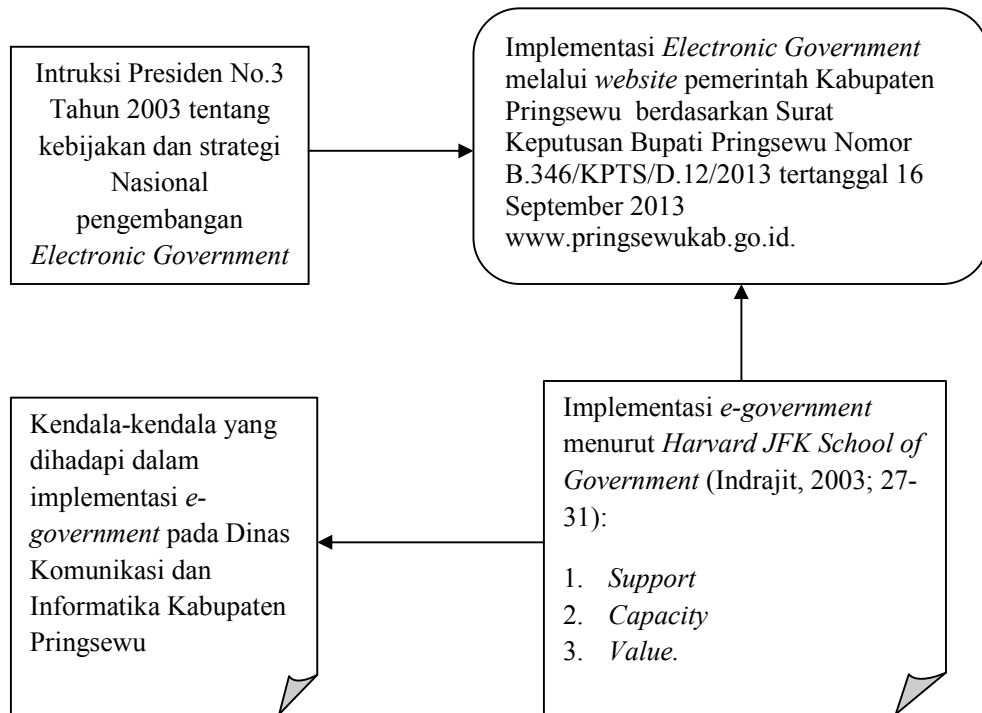
### **E. Kerangka Pikir.**

*Electronic Government* sudah menjadi program nasional melalui Inpres No.3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government*, pemerintah menyatakan *Electronic Government* sebagai arah strategis pengembangan layanan pemerintahan yang harus diimplementasikan ditingkat pusat dan daerah. Pengembangan *website* pemerintah daerah merupakan titik awal dari perjalanan perwujudan *e-government*. Melalui pengembangan *website*, diharapkan mampu menyentuh

masyarakat secara luas tanpa dibatasi ruang maupun waktu. Selain itu, diharapkan melalui *e-government* ini, cita-cita perwujudan pemerintah yang transparan, pelayanan yang efektif dan efisien, serta peningkatan mutu menuju *good governance* pun bisa dilaksanakan.

Implementasi *Electronic Government* di Kabupaten Pringsewu yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pringsewu ditandai dengan SK Bupati Pringsewu Nomor B.346/KPTS/D.12/2013 tertanggal 16 September 2013 dan melalui Dinas Komunikasi dan Informatika, Pemerintah Kabupaten Pringsewu membuat *website* resmi dengan alamat [www.pringsewukab.go.id](http://www.pringsewukab.go.id) yang merupakan media informasi dan komunikasi dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi, meningkatkan transparansi dan partisipasi masyarakat. Akan tetapi pelaksanaan *Electronic Government* di Kabupaten Pringsewu melalui Dinas Komunikasi dan Informatika belum dapat memanfaatkan *website* yang telah tersedia sebagai sarana interaksi antara pemerintah dengan masyarakat karena minimnya sarana aplikasi yang disediakan pada *website* tersebut. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini difokuskan pada implementasi *electronic government* yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pringsewu dan penelitian ini juga difokuskan pada kendala – kendala yang dihadapi dalam implementasi *electronic government* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pringsewu.

Gambar 2.2 Kerangka Pikir



(Sumber : Diolah oleh peneliti, 2014)