

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Berdasar UUD 1945, negara Indonesia secara tegas dinyatakan sebagai suatu negara yang terbentuk kesatuan. Di mana dalam setiap negara yang berbentuk kesatuan, penyelenggaraan pemerintah negara dapat dilakukan melalui dua sistem yaitu: desentralisasi dan sentralisasi. Oleh karena adanya dinamika masyarakat yang terus berkembang dengan cepat sehingga muncul pemikiran mengenai desentralisasi, yang diharapkan akan bisa memberi arti untuk suatu pemerintah yang mencerminkan aspirasi dan kepentingan masyarakat.

Dalam pelaksanaan sistem desentralisasi ini kebijakan serta prinsip dasar pemberian otonomi kepada daerah serta pembagian wilayah negara telah diatur dalam pasal 18 UUD 1945, yang berbunyi: "Pembagian Indonesia atas daerah besar dan kecil, dengan bentuk susunan pemerintahannya ditetapkan dengan UU, dengan memandang dan mengingat dasar permusyawaratan dalam sistem pemerintah negara dan hak-hak usul dalam daerah yang bersifat istimewa."¹

Selanjutnya, berkaitan dengan pasal 18 adalah undang-undang Nomor 5 Tahun 1974, tentang hal pokok-pokok pemerintahan di daerah. Dalam Undang-Undang ini disebutkan bahwa dalam rangka pelaksanaan atas desentralisasi dibentuk otonomi selanjutnya didasarkan pada kondisi politik, ekonomi, sosial, budaya serta pertahanan keamanan nasional.

Pada saat ini Indonesia tengah mengalami perubahan kehidupan berbangsa dan bernegara secara fundamental, dari sistem pemerintahan yang otoriter dan sentralistik menuju ke sistem pemerintahan yang demokratis dan menerapkan perimbangan daerah pusat dan daerah otonom. Sistem pemerintah yang selama ini merupakan sistem hirarkhi kewenangan dan komando sektoral yang mengerucut dan panjang kemudian dikembangkan menjadi sistem manajemen organisasi jaringan yang dapat memperpendek lini pengambilan keputusan serta memperluas rentang kendali.

Untuk mengembangkan sistem manajemen dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, maka Pemerintah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta segera melaksanakan proses transformasi menuju *e-government (e-gov)* sebagai upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara transparan, efektif dan efisien.

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah

dengan *electronic government (e-government / e-gov)* pada akhir-akhir ini mengalami perkembangan. Dengan memanfaatkan *e-gov* diharapkan dapat memenuhi tuntutan masyarakat guna membentuk pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan yang efektif. Adapun tuntutan masyarakat yang dominan antara lain² :

1. Pelayanan publik yang dapat diandalkan, terpercaya, dan mudah diakses secara interaktif memenuhi masyarakat luas di seluruh wilayah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Aspirasi masyarakat didengar, dengan demikian pemerintah harus memfasilitasi partisipasi dan dialog publik di dalam perumusan kebijakan.

Untuk menjawab tuntutan tersebut, pemerintah harus mampu membentuk dimensi baru ke dalam organisasi, sistem manajemen, dan proses kerjanya yang antara lain meliputi³:

1. Mengembangkan sistem dan proses kerja pemerintah yang lentur guna memfasilitasi berbagai interaksi yang kompleks dengan lembaga pemerintah yang lain, masyarakat, dunia usaha, dan masyarakat internasional.

² Dokumentasi “Pengembangan E-Government Pemerintah Propinsi DIY” oleh Badan Informasi Propinsi DIY, tahun 2003, hal 2

³ Seminar Nasional, “Kepemimpinan Dalam Penyelarasan Teknologi Informasi Dalam manajemen dan Birokrasi Pemda” diadakan oleh Magister Teknologi Informasi bekerjasama dengan Pemerintah Propinsi DIY, Rabu, 6 Desember 2006. Diakses melalui www.pemerintah.com

2. Mengembangkan sistem manajemen organisasi jaringan yang dapat memperpendek lini pengambilan keputusan serta memperluas tentang kendali.
3. Pemerintah propinsi harus transparan dengan melonggarkan dinding yang membatasi interaksi dengan sektor swasta dan harus lebih terbuka untuk membentuk kemitraan dengan dunia usaha (*public-private partnership*).
4. Pemerintah harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi telematika untuk meningkatkan kemampuan mengolah, mengelola, menyalurkan, dan mendistribusikan informasi dan pelayanan publik.

Dengan demikian pemerintah propinsi harus segera melaksanakan proses transformasi menuju *e-government*. Melalui proses transformasi tersebut, pemerintah propinsi dapat mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi telematika untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi dan birokrasi, serta membentuk jaringan sistem manajemen dan keterpaduan proses kerja antar untuk meningkatkan akses ke semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah.

Dengan implementasi tersebut seluruh lembaga pemerintah, masyarakat, dunia usaha dan pihak-pihak berkepentingan lainnya setiap saat dapat memanfaatkan informasi dan layanan pemerintah secara optimal. Untuk

pemerintah agar proses transformasi menuju *e-government* dapat dilaksanakan dengan baik.

Pada dasarnya, keberadaan organisasi pemerintahan adalah untuk menjalankan sejumlah rangkaian proses untuk melayani berbagai *customer* dari pemerintah yang berbeda – beda. Menurut Richardus, secara garis besar, *customer* dari sebuah organisasi pemerintahan dikelompokkan menjadi beberapa kategori, yaitu seperti⁴:

- Masyarakat. Yaitu merupakan kumpulan dari individu, kelompok, atau komunitas tertentu yang sehari-harinya membutuhkan sejumlah pelayanan tertentu dari pemerintahnya untuk kebutuhan aktivitas sehari-hari;
- Pelaku Bisnis (Industri). Merupakan sekelompok perusahaan dan/atau organisasi komersial yang sehari-harinya melakukan kegiatan pertukaran barang dan jasa untuk menggerakkan roda perekonomian nasional;
- Organisasi. Merupakan kumpulan dari orang-orang yang memiliki misi tertentu dalam sebuah kerangka bernegara, seperti misalnya: LSM, partai politik, yayasan, perhimpunan, perguruan tinggi, dan lain sebagainya;
- Institusi Pemerintah Lain. Yang merupakan mitra kerja dari sebuah organisasi pemerintahan karena adanya unsur keterkaitan dalam proses.

⁴ Richardus Eko Indrajit, D. Rianto & A. Zainuddin, "E-Government In Action" Ragam Kasus

Melalui proses transformasi menuju *e-government*, Pemerintah Propinsi DIY dapat mengoptimasikan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi guna membentuk jaringan sistem manajemen dan keterpaduan proses kerja antar untuk meningkatkan akses ke semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan pemerintah. Dengan demikian seluruh lembaga, instansi, masyarakat, dunia usaha dan pihak-pihak terkait lainnya setiap saat dapat memanfaatkan informasi dan layanan pemerintah secara optimal.

Dengan menggunakan *website* pemerintah dapat menyajikan berbagai data dan laporan berkenaan dengan adanya pertanggungjawaban terhadap jalannya roda pemerintahan. Dengan demikian publik dapat dengan mudah mengakses melalui *website* berkenaan adanya tuntutan keterbukaan tersebut. Publik tidak perlu melakukan cara yang konvensional dengan mendatangi atau bertemu langsung guna meminta pertanggungjawaban tersebut.

Kecepatan pelayanan dalam proses pentransferan informasi dan data antar lembaga dapat dengan mudah dilayani. Sebagai contoh yaitu bila suatu pihak menginginkan adanya laporan data keuangan secara cepat, pihak yang berkepentingan tidak perlu bertemu atau meminta langsung kepada pihak yang dituju, cukup dengan meng-*klik* informasi yang dibutuhkan dan dapat diakses dengan cepat.

E-government di harapkan mampu meningkatkan peran strategis bagi pemerintah daerah yaitu: (1) untuk meningkatkan kinerja birokrasi yang

berending pada peningkatan pelayanan kepada masyarakat; (2) adanya data yang terintegrasi sehingga dari masing-masing instansi tidak akan terjadi tumpang tindih dan perbedaan data yang membingungkan masyarakat; (3) mempermudah proses pengolahan data / informasi, dan (4) kemudahan publikasi dan akses informasi melalui jaringan *internet*.

Menurut Indrajit, Dudy, dan Akbar dalam bukunya "*E-Government In Action*" bahwa target terakhir dari sebuah evolusi *e-government* adalah perbaikan dan peningkatan terhadap partisipasi publik dalam proses pemerintahan. Dan pada tahap ini, hampir semua negara di dunia berstatus sama, yaitu dalam proses menuju terciptanya suasana pemerintahan yang lebih baik⁵.

Di jaman yang serba canggih sekarang ini telah begitu banyak negara-negara yang mengadopsi *e-Government* dalam meningkatkan kinerja pelayanan pemerintahnya kepada masyarakat mereka sendiri. Diantaranya negara-negara di Amerika yang mengadopsi *e-Government* guna menyediakan layanan publik dalam mengembangkan kualitas kinerja pemerintah. Contohnya seperti: di California yang memberlakukan pembayaran pajak secara *online*, Corolado yang menggunakan *website* sebagai sasaran yang utama dalam memberikan

Menyadari arti penting peranan *internet* sebagai media pendukung penyebaran informasi dan memperbaiki sistem pelayanan pemerintah kepada masyarakat dan untuk mewujudkan kemudahan tersebut, Pemerintah Propinsi Propinsi DIY mengeluarkan *website* “www.pemda-diy.go.id” sebagai penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*) yang terintegrasi dalam upaya mendukung Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai *cyber province*. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi ini mendorong penyelenggaraan pemerintahan tidak dengan cara yang manual lagi.

Tujuan yang ingin dicapai dengan implementasi *e-government* ini adalah menciptakan *community online* dan juga untuk memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana. Dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*), penggunaan teknologi ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi.

Penggunaan *website* sebagai media komunikasi dan informasi dalam pengembangan *e-government* telah memberikan dampak yang besar. Begitu banyak manfaat dan kelebihan *website* sebagai media komunikasi dan informasi dibanding dengan media massa lainnya.

Hal ini dapat dilihat dari pemanfaatan *website* dalam berbagai kegiatan pelayanan masyarakat. Diantaranya memberikan kemudahan seperti: (1) mendapatkan informasi tentang potensi suatu wilayah, kependudukan, dan

pengembangan atau pemanfaatan potensi-potensi tersebut, (2) mendapatkan kartu identitas diri (kependudukan), (3) pengurusan berbagai perijinan, serta (4) penghitungan dan pembayaran pajak⁶. Pada situs tersebut, masyarakat dapat dengan mudah mengakses prosedur pengurusan dokumen – dokumen yang diinginkan dan mudah dalam mengurusnya karena berbagai formulir telah tersedia di *website* tersebut serta dapat diolah secara langsung melalui mekanisme elektronik yang ada di tampilan *website*.

Hanya saja *website* merupakan teknologi yang masih relatif baru sehingga proses sosialisasinya pun belum merata, karena tidak semua lapisan masyarakat dapat mengakses situs-situs *website*. Karena menurut Pemerintah Propinsi DIY, masyarakat pedesaan masih asing dengan kemajuan teknologi. Apabila dilihat dari segi kultur budaya masyarakat Jogja, sepertinya untuk mewujudkan Yogyakarta sebagai *cyber province* masih memerlukan proses, terutama di kalangan masyarakat yang masih awam terhadap teknologi informasi khususnya bagi masyarakat pedesaan.

Namun sebagian besar warga Yogyakarta juga telah siap menjadi masyarakat global seperti untuk masyarakat perkotaan dan terpelajar (mahasiswa, pelajar, pebisnis, dll)'. Pemerintah DIY melalui humasnya berusaha mensosialisasikan sistem pelayanan *online* ini agar masyarakat dapat

⁶ Bambang N. Prastowo, *Manajemen E-Government*, Pusat Pelayanan Teknologi Informasi dan Komunikasi UGM 2002, hlm 5

mengakses segala informasi Pemerintah DIY. Antara lain dengan cara: menyusun *blueprint* “*Jogja Cyber Province*”, mengadakan seminar-seminar, dan meningkatkan koordinasi dengan pihak-pihak yang dapat menunjang pengembangan *e-government* kepada masyarakat^o.

Melalui situs *online*, masyarakat dapat menemukan berbagai informasi yang diperlukan tanpa melewati prosedur yang berliku. Bahkan pada situs *Website* ini juga tersedia wadah untuk mencurahkan aspirasi warga DIY guna kemajuan dan kesejahteraan rakyat.

Melalui *website* masyarakat diberi kesempatan untuk terus berhubungan dengan wakil-wakil pemerintah dan para pemimpin pemerintah di Propinsi DIY dengan cara baru, yaitu: *e-mail*, forum-forum diskusi, *polling-polling* pendapat, dan cara-cara lainnya yang memungkinkan publik memberikan masukan secara optimal. Pemerintah Propinsi DIY berhasil meraih poin tertinggi dalam kompetisi *e-Government* yang diselenggarakan oleh Majalah Warta Ekonomi (www.wartaekonomi.com).

Setidaknya hal ini mencerminkan bahwa upaya Pemerintah DIY dalam memanfaatkan teknologi informasi telah mendapat pengakuan secara nasional. Untuk itu perlu diuji bagaimanakah manfaat *website* Pemerintah Propinsi DIY ini bagi masyarakat. Apakah sudah sesuai dengan tujuan awal penggunaan *website* untuk Pemerintah Propinsi DIY.

Berdasarkan alasan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana tanggapan masyarakat (*audiens*) terhadap *website* sebagai media akses informasi yang merupakan bentuk pengembangan dari *e-government* oleh Pemerintah Propinsi DIY dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara transparan, efektif dan efisien.

B. RUMUSAN MASALAH

Dari latar belakang di atas, maka terdapat pokok permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

“ Bagaimana tanggapan masyarakat sebagai pengakses informasi *online* terhadap peran *website* Pemerintah Daerah Propinsi DIY dalam rangka mewujudkan *e-government*? “

C. TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat Yogyakarta terhadap implementasi *E-government* Pemerintah Daerah Propinsi DIY dalam rangka memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat melalui *online*.
2. Untuk mengetahui apakah implementasi pelayanan informasi Pemerintah

D. MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu komunikasi dalam segi pemanfaatan perkembangan teknologi komunikasi dan informasi.
2. Praktis, penelitian ini dapat dijadikan sebagai rujukan bagi para *Public Relations* dalam memanfaatkan *website* sebagai media komunikasi dan informasi dengan publik di kegiatan pemerintahan atau instansi ataupun organisasi.

E. KERANGKA TEORI

E. 1 Peran *Website* Sebagai Media Massa

Perkembangan teknologi informasi di bidang elektronika, telah melahirkan teknologi *internet* yang semakin menjadikan dunia seolah tiada batas. Semua orang mempunyai kesempatan untuk menyuarakan opininya melalui *internet*. Dengan *internet*, terbuka sebuah pintu gerbang yang menyajikan informasi terbaru mengenai bisnis, penawaran dan pemesanan, berita dan hiburan, dan lain sebagainya.

Selain itu, *internet* juga dapat memberikan fasilitas komunikasi bebas biaya dan dapat terlibat aktif sebagai penyedia informasi bagi komunitas global

penyedia informasi di internet berbasis grafis. Internet selain sebagai media interaktif juga dapat dimasukkan dalam kategori sebagai media komunikasi massa. Hal ini mengacu pada pendapat Wilson:

KOMUNIKASI massa sebagai proses perbanyakan pesan dengan menggunakan saluran atau media pembagi yang dikenal dengan media massa. Surat kabar, warkat pos, radio, televisi, film, rekaman musik, video, gambar-gambar poster, bahkan aplikasi variasi penggunaan komputer, satelit, telepon jarak jauh."

Dari definisi diatas, internet dapat dimasukkan sebagai media massa karena ia bisa berperan sebagai media pembagi untuk memperbanyak pesan dengan jalan melihat langsung ataupun lewat proses *download*. Selain itu, internet juga dapat melampaui jarak untuk mempengaruhi khalayak dalam jumlah banyak.

Bagi perusahaan – perusahaan yang mengenal teknologi modern, munculnya media baru yang disebut dengan *internet* ini merupakan salah satu peluang bagi keberhasilan mereka. Sehingga mereka mengoptimalkan *internet* agar segera:

1. berubah bentuk lebih mirip seperti *broadcasting*,
2. dapat dimanfaatkan untuk mengirim bahan-bahan yang merupakan pelengkap bagi sinyal-sinyal *broadcasting*,
3. dapat dikirim melalui chanel-chanel TV satelit ataupun jaringan-jaringan TV kabel, dan
4. dapat disajikan tidak saja pada komputer-komputer personal tapi juga pada pesawat-pesawat penerima televisi."

Hal tersebut memiliki kesesuaian dengan apa yang dikemukakan oleh Everette M. Dennis bahwa saluran teknologi informasi sekarang ini mampu menggeser atau mengubah peran media elektronik seperti TV, radio, telepon, dan sebagainya. Menurut Dennis, sistem teknologi informasi mengandung 6 unsur utama¹⁰. Yaitu :

- Lebih dari kegiatan *broadcasting* melalui udara (*over the air broadcasting*);
- Kegiatan telekomunikasi berlangsung dalam suatu wilayah tertentu (*Land-based telecommunications*), yaitu sesuai dengan alamat *web* (*website*) yang diakses;
- Menggunakan jaringan kabel (*coaxial cable, for example; TV cable*) misalnya: dalam mengirim pesan melalui jaringan channel – channel TV;
- Kegiatan yang terjalin menggunakan satelit (*satellite communications*);
- Pengiriman pesan tanpa kabel (*wireless transmission*);
- Besar kecilnya kecepatan akses dapat dilihat (*electrical power lines*).

Selain itu, *internet* juga dapat melampaui jarak untuk mempengaruhi khalayak dalam jumlah yang besar. Dan hal ini sesuai dengan pendapat Severian, Tan dan Wright yang dikutip oleh Liliweri yang mendefinisikan komunikasi massa sebagai: “bentuk komunikasi yang merupakan penggunaan saluran (media) dalam menghubungkan komunikator dan komunikan secara

massal, berjumlah banyak, bertempat tinggal jauh, sangat heterogen dan menimbulkan efek-efek tertentu.”¹¹

Komunikasi massa merupakan suatu kegiatan komunikasi yang menyiarkan informasi, gagasan dan sikap kepada komunikan yang beragam dalam jumlah yang banyak dengan menggunakan media. Kemudian menurut Onong¹², komunikasi massa juga memiliki fungsi-fungsi sebagai berikut:

1. Menyampaikan informasi (*to inform*)
2. Bersifat mendidik (*to educate*)
3. Bersifat menghibur (*to entertain*)
4. Dapat mempengaruhi khalayak luas (*to influence*)

Jika dilihat dari sudut pandang komunikasi massa, *internet* telah memenuhi kriteria sebagai media massa, yaitu :

1. Memberikan informasi

Internet mengumpulkan, menyimpan, mengolah dan kemudian menyebarkan / memberikan informasi, data ataupun produk dari orang atau perusahaan atau institusi yang memanfaatkannya kepada siapa saja yang berada dalam satu jalur alamat *web*.

2. Menyusun agenda

¹¹ Alo Liliwari, *Memahami Peran Komunikasi Massa dalam Masyarakat*, Penerbit PT. Citra Aditya Bakti, 1991.

Dengan informasi yang kita dapat dari media massa dalam hal ini *internet*, kita dapat merencanakan persiapan kegiatan – kegiatan kita sekarang dan yang akan datang. Sebagai contoh; dari *internet* kita mendapatkan informasi tentang virus flu burung, maka untuk sementara waktu kita berhenti mengkonsumsi unggas, ataupun informasi tentang prediksi – prediksi saham yang mengalami kenaikan atau penurunan.

3. Membantu berhubungan dengan berbagai kelompok masyarakat diluar kelompok kita

Dari *internet* kita dapat mengetahui kebudayaan, keindahan, bahkan bencana peperangan yang melanda kelompok masyarakat luar dengan cara mengakses beritanya. Bahkan dari *internet* pula kita dapat mengetahui kelompok orang atau masyarakat yang memiliki nilai – nilai kebudayaan yang sangat berbeda, dan kita dapat melihat pula peradaban suku-suku pedalaman di seluruh dunia.

4. Membantu mensosialisasikan pribadi manusia

Hal ini berhubungan dengan nilai – nilai dan ilmu pengetahuan yang akan kita gunakan untuk kehidupan berpribadi maupun bermasyarakat.

5. Membujuk khalayak

Sebagai media persuasif, *internet* memiliki nilai lebih karena dapat menggabungkan teks, gambar, suara bahkan dalam bentuk animasi sehingga

6. Memberikan hiburan

Media *internet* telah melengkapi dirinya dengan multimedia untuk lagu, film ataupun yang lainnya.

Dari keterangan di atas, dapat dilihat bahwa kelebihan *internet* sebagai media mutakhir seperti akses yang tidak dibatasi oleh letak geografis, jarak, waktu, budaya, pendidikan, nilai, dan jenis perangkat komputer yang dipakai. Dari segi *variety*, kualitas dan kuantitas data yang diinginkan juga tidak terbatas.

Kita bisa mengakses semua yang kita inginkan selama kita mengetahui alamat data atau informasi tersebut. Dari segi tampilan dengan adanya kemampuan untuk menyatukan gambar, teks dan animasi didukung dengan desain yang bagus, penyampaian pesan akan lebih komunikatif dan menarik.

E. 2 *E-GOVERNMENT*

(a) Definisi *E-government*

Sekarang ini berbagai lembaga pemerintah telah menerapkan sistem komunikasi dan informasi yang berbasis pada teknologi yang dikenal dengan sebutan *E-government*. *E-* adalah singkatan dari *Electronic* yang berarti

Definisi *E-government* yaitu suatu sistem untuk penyelenggaraan pemerintahan atau birokrasi dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Penyelenggaraan pemerintahan atau birokrasi ini terutama berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat (*Electronic government*, <http://www.lao.ca.gov>).

Menurut Nazaruddin, Ketua Komisi D DPRD DIY¹³, berdasar definisi dari World Bank, *e-government* adalah penggunaan teknologi komunikasi informasi oleh pemerintah (seperti : *Wide Area Network, Internet* dan *Mobile Computing*) yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak lain yang berkepentingan. Kemudian tujuan yang ingin dicapai dengan implementasi *e-government* adalah untuk menciptakan *community on line* bukan *in line*.

E-government juga bertujuan memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan pelayanan yang sederhana. Secara lebih luas, *e-government* ditujukan untuk mendukung *good governance*. Menurut Muhammad Safri Lubis¹⁴, penggunaan teknologi informasi ini kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru seperti : G2C (*Government to Citizen*), G2B (*Government to*

¹³ Penulis Materi pada Forum Komunikasi Wacana Publik "Peningkatan Layanan Informasi Publik Melalui Plaza Informasi" di Badan Informasi Daerah (BID) DIY, 23 Nopember 2005

¹⁴ "Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Teknologi Informasi", Surat Kabar Harian, Analisis

Business Enterprises), B2G (*Business to Government*), G2G (*inter-agency relationship*), dan G2E (*Government to Employees*).

Jadi jelas, *e-government* bukan hanya pengaplikasian perangkat komputer dan pendukung lainnya saja tetapi membangun sebuah sistem baru yang lebih baik. Di arena internasional, pendekatan pembangunan *e-government* dititikberatkan ke persoalan reformasi birokrasi dan peningkatan pelayanan publik. Artinya, yang dituju bukanlah *e-government*-nya, tetapi kondisi pemerintahan yang bersih, transparan, melayani warga tanpa diskriminasi, murah, efisien, dan sebagainya yang menjadi representasi dari publik *good governance*, yaitu suasana pemerintahan yang baik dan komunikatif.

(b) Jenis Pelayanan *E-government*

Dalam implementasinya, dapat dilihat beraneka ragam tipe pelayanan yang ditawarkan oleh pemerintah kepada masyarakatnya melalui *e-government*. Salah satu cara mengkategorikan jenis-jenis pelayanan tersebut dengan melihatnya dari dua aspek, yaitu:

- Aspek Kompleksitas, yaitu menyangkut seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi *e-government* yang ingin dibangun dan diterangkan.

- Aspek Manfaat, yaitu menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh para penggunanya¹⁵.

Berdasar dari dua aspek tersebut, maka jenis-jenis *e-government* dapat dibagi menjadi tiga kelas yaitu: *publish*, *interact*, dan *transact*.

1) *Publish* (publikasi)

Jenis ini merupakan implementasi *e-government* yang termudah dan bersifat pasif. Karena di dalamnya terjadi sebuah komunikasi satu arah, di mana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat diakses secara langsung dan bebas oleh masyarakat dan pihak-pihak yang berkepentingan melalui internet. Biasanya kanal akses yang dipergunakan adalah komputer atau *handphone* melalui medium internet.

2) *Interact* (interaksi)

Di kelas ini terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Terdapat dua jenis aplikasi yang dipergunakan. Yang pertama adalah bentuk portal di mana situs terkait memberikan fasilitas *searching* bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik. Yang kedua adalah pemerintah menyediakan kanal di mana masyarakat dapat melakukan

¹⁵ Dr. Ir. Richardus Eko Indrajit MSc., MBA, *ELECTRONIC GOVERNMENT Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Yogyakarta, Penerbit Andi

diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (seperti : *chatting, tele-conference, web-TV*, dan lain sebagainya) maupun tidak langsung (melalui: *e-mail, frequent ask questions, newsletter, mailing list*, dan lain sebagainya).

3) *Transact* (transaksi)

Yang terjadi di kelas ini adalah interaksi dua arah seperti pada kelas interaksi, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak yang lain. Aplikasi ini jauh lebih rumit karena harus adanya sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman dan hak-hak *privacy* berbagai pihak yang melakukan transaksi terlindungi dengan baik. Contohnya seperti: pengurusan KTP baru atau ingin memperpanjang melalui internet, para wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak individu atau perusahaan secara *online* melalui internet.

E. 3 TANGGAPAN

Tanggapan secara garis besar dan umum dapat didefinisikan sebagai gambaran pengamatan yang tinggal di bawah kesadaran kita sesudah mengamati. Hubungan antara tanggapan seseorang terhadap suatu obyek dengan motif seseorang merupakan suatu dorongan, keinginan, hasrat atau tenaga penggerak dalam diri manusia yang menyebabkan ia berbuat sesuatu

Tanggapan tersebut tidak terlepas dari konsep psikologi yang meliputi pengamatan seseorang, sikap konsumen, motif atau keinginan, kepercayaan, dan masih banyak lagi. Setelah melakukan pengamatan, kemudian terdapat kesan dari pengamatan tersebut serta timbul rangsangan dalam diri untuk kemudian dapat ditunjukkan melalui sikap.

Menurut prosesnya tanggapan lain dengan pengamatan, akan tetapi keduanya memiliki persamaan. Berikut adalah proses munculnya suatu tanggapan seseorang yang terdiri dari persepsi dan sikap.

a) Persepsi

Persepsi pada hakekatnya adalah proses kognitif yang dialami setiap orang dalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik melalui penglihatan, pendengaran, penghayatan perasaan dan penciuman. Untuk mengetahui persepsi adalah terletak pada pengenalan bahwa persepsi itu merupakan suatu penafsiran yang unik terhadap situasi, bukannya tentang sesuatu yang dilakukan seseorang dalam memahami informasi mengenai lingkungannya.

Proses pemahaman ini melalui penglihatan, pendengaran, perasaan dan fungsi persepsi itu sangat dipengaruhi tiga variabel yaitu: obyek atau peristiwa yang dipahami, lingkungan terjadinya persepsi, dan orang-orang yang melakukan persepsi. Menurut Miftah Thoha persepsi adalah: "Proses kognitif

yang dialami setiap orang didalam mengalami informasi tentang lingkungan, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, dan penciuman”.¹⁶

Teori persepsi diangkat dari asumsi-asumsi, bahwa tingkah laku seseorang dipengaruhi oleh cara ia memandang, menilai dan menangkap lingkungan fisik maupun sosialnya serta bagaimana memandang dan menilai keadaannya sendiri dalam lingkungan tersebut. Menurut Saparinah Sadli adalah: Persepsi merupakan proses aktif dengan memegang peran bukan hanya stimulus yang mengenainya tetapi juga individu secara keseluruhan dengan pengalaman, motivasi dan sikapnya yang relevan, dengan rangsangan dan penciuman¹⁷.

Persepsi memiliki tiga dimensi, yaitu: (1) Pengetahuan; apa yang kita ketahui (atau kita anggap tahu) tentang pribadi lain wujud lahiriah, perilaku, masa lalu, perasaan, motif dan sebagainya. (2) Pengharapan; gagasan kita tentang orang itu menjadi apa dan mau melakukan apa dipadukan dengan gagasan kita tentang dia seharusnya apa dan menjadi apa. (3) Evaluasi; kesimpulan kita tentang suatu obyek didasarkan pada suatu bagian tentang bagaimana obyek tersebut (menurut pengetahuan kita) menjadi suatu pengharapan.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa pengertian dari persepsi adalah suatu tanggapan melalui panca indera sehingga pengetahuan yang

¹⁶ Miftah Thoha, *Perilaku Organisasi Konsep Dasar & Aplikasinya*, CV. Rajawali. Jakarta. 1983. hal 138

¹⁷ Saparinah Sadli, *Persepsi Sosial Mengenal Perilaku Berpimpinan*, Jakarta. LP3ES 1977. hal 72

diterima kemudian dievaluasi untuk mencapai suatu pemahaman. Menurut Bimo Walgito¹⁸, persepsi merupakan suatu proses penginderaan, yaitu merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera. Kemudian stimulus tersebut diorganisasikan dan diinterpretasikan sehingga individu itu mengerti tentang apa yang diinderanya itu.

Sehingga untuk mengadakan sebuah persepsi diperlukan adanya perhatian. Perhatian merupakan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditujukan kepada sesuatu atau sekumpulan objek.

b) Sikap

Ada yang menganggap sikap hanyalah sejenis motif sosiogenesis yang diperoleh melalui proses belajar ada pula yang menganggap sikap sebagai kesiapan saraf sebelum memberikan respon¹⁹. Thurston mendefinisikan sikap sebagai suatu tingkatan afeksi atau emosi baik positif atau negatif terhadap suatu obyek. Dari beberapa pengertian sikap dapat diketahui bahwa ada tiga komponen yang terkandung dalam sikap, yaitu komponen kognitif, berkaitan dengan pengetahuan, pandangan atau keyakinan. Komponen afektif, merupakan komponen sikap yang berkaitan dengan emosi, di mana memunculkan rasa

¹⁸ Prof. Dr. Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, Yogyakarta, Penerbit Andi Yogyakarta, 2002, hal 69.

¹⁹ Mahrud M. Dimiyanti, *Psikologi Suatu Pengantar Edisi I* Yogyakarta, RPEF, 1990, hal 43

senang maupun tidak senang. Sedangkan komponen konatif berkaitan dengan kecenderungan untuk bertindak terhadap suatu obyek²⁰.

Tanggapan yang akan diberikan oleh masyarakat terhadap *website* sebagai media akses informasi oleh Pemerintah Propinsi DIY, tentu tidak terlepas dari konsep psikologi yang meliputi akan pengamatan seseorang, sikap masyarakat, motif atau keinginan, kepercayaan dan masih banyak lagi. Setelah mengamati sesuatu, didalam kesadaran kita terdapat kesan dari pengamatan tersebut, serta timbul suatu rangsangan dalam diri untuk kemudian dapat ditunjukkan melalui sikap, keinginan dan tindakan.

Tanggapan secara garis besar dan umum dapat didefinisikan sebagai gambaran pengamatan yang tinggal di kesadaran kita sesudah mengamati. Menurut prosesnya, tanggapan berlainan dengan pengamatan akan tetapi keduanya mempunyai persamaan, di mana keduanya mempunyai persamaan, di mana keduanya berlangsung selama masih ada perhatian dan bersifat perseorangan.

Persepsi yang diberikan oleh responden terhadap peran *website* Pemerintah Propinsi DIY dimunculkan melalui bagaimana mereka menanggapi, mengetahui, serta memanfaatkan *website* tersebut sebagai media untuk

bertindak terhadap suatu obyek, atau respon yang diberikan terhadap obyek tersebut lebih mengarah kepada tindakan yang akan diambil.

F. KERANGKA KONSEP

Menurut Saifuddin Azwar, kerangka konsep merupakan kerangka fikir mengenai hubungan variabel-variabel²¹. Dengan adanya kerangka konsep, peneliti akan lebih fokus pada bagaimana satu variabel dapat berperan dalam kemunculan variabel lainnya. Dalam penelitian ini, peneliti lebih fokus pada tanggapan dan peran *website*.

1. Tanggapan

a. Persepsi

Persepsi merupakan suatu gambaran ingatan pengamatan, hal mengetahui serta daya memahami melalui indera mengenai suatu obyek.

b. Sikap

Suatu sikap dapat diartikan sebagai penilaian yang umum tentang tujuan, fakta atau keadaan tertentu terhadap suatu hal, atau suatu obyek.

Adapun bentuk sikap yang diberikan oleh para responden adalah setelah mereka mengetahui, melihat dan menggunakan.

²¹ Saifuddin azwar, MA. *METODE PENELITIAN*. Yogyakarta, Penerbit PT. Pustaka Belia, 2004

2. Peran *Website*

Dalam kegiatan komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat, *website* merupakan sebagai sarana penunjang untuk berkomunikasi secara *online* melalui *internet*. Jika dilihat dari sudut pandang komunikasi massa, *internet* telah memenuhi kriteria media massa yaitu: (1) sebagai penyampai informasi, (2) bersifat mendidik, (3) sebagai hiburan, dan (4) dapat mempengaruhi khalayak. Sejumlah fasilitas dan fitur yang dapat dikembangkan oleh *website e-government*, misalnya, *email*, dan *milis*, *survey online* atau jajak pendapat secara *online*, *bulletin boards*, *chat rooms*, *newsletter* atau *newsgroups*, *feedback* dan *comment forms*, dan sebagainya.

G. VARIABEL PENELITIAN

Yang menjadi variabel penelitian disini adalah tanggapan masyarakat DIY sebagai pengakses informasi secara *online* terhadap peran *website* dalam rangka mewujudkan *e-government*. Adapun elemen dari tanggapan masyarakat DIY sebagai pengakses informasi pemerintah secara *online* mempunyai nilai yang dapat diukur, yaitu:

- a. Persepsi, merupakan pengamatan, hal mengetahui melalui indera/tanggapan serta daya memahami suatu obyek.
- b. Sikap merupakan kesediaan beraksinya seseorang terhadap suatu hal di

H. DEFINISI OPERASIONAL

Definisi operasional adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumukan berdasar karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati. Penelitian ini berorientasi pada tanggapan masyarakat DIY terhadap *website* Pemerintah Propinsi DIY. Tanggapan dapat didefinisikan sebagai gambaran pengamatan seseorang yang berupa persepsi dan sikap yang muncul dari *audience*.

- a. Proses persepsi atau proses seseorang memberi tanggapan terhadap suatu obyek adalah peristiwa dua arah karena dalam proses tersebut berlangsung dari hasil aksi dan reaksi.

Dari definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa elemen yang mempunyai nilai serta dapat diukur adalah:

- Persepsi terhadap kualitas *website*
 - Persepsi terhadap manfaat *website*
 - Persepsi terhadap penyajian informasi pada *website*
 - Persepsi terhadap pelayanan pemerintah melalui *website* dalam rangka melaksanakan *e-government*
- b. Sikap, merupakan kesediaan beraksinya seseorang terhadap suatu hal di mana ada kecenderungan untuk bertindak.

Sikap bukan perilaku, tetapi merupakan kecenderungan untuk berperilaku dengan cara-cara tertentu terhadap suatu obyek. Sikap mempunyai dua

pendorong atau motivasi yang dapat menentukan seseorang untuk pro atau kontra terhadap sesuatu.

Adapun definisi operasional dari sikap antara lain sebagai berikut:

- Ketika mengetahui tentang adanya *website* pemerintah, memiliki ketertarikan untuk mencoba dengan cara mengakses situs tersebut.
- Setelah melihat situs, ada keinginan untuk menjadikan situs tersebut sebagai sarana untuk berkomunikasi. Baik dengan pemerintah, pegawai pemerintah, maupun pengunjung situs yang ada.
- Memiliki kemauan untuk terbiasa menggunakan atau memanfaatkan situs pemerintah dalam berkomunikasi dan mengakses informasi-informasi pemerintah.

I. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang sistematis sangat diperlukan untuk mencapai tujuan dan mempermudah penelitian, yaitu dengan menentukan terlebih dahulu jenis penelitian, lokasi penelitian, unit analisis serta teknik pengumpulan data.

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan sebuah penelitian deskriptif kuantitatif.

Penelitian deskriptif menurut Jalaluddin Rahmat adalah:

“Menjelaskan setiap variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian karena dalam deskriptif tidak menjelaskan hubungan dan tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi. Deskriptif diartikan melukiskan variabel demi variabel, satu demi satu. Pengertian ini sama

dengan pengertian deskriptif dalam statistik, sebagai lawan dari analisis inferensial. Metode deskriptif juga bertujuan melukiskan secara sistematis fakta dan karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu secara faktual dan cermat.”²²

2. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Survey

- Wawancara

Metode wawancara yaitu metode tanya jawab langsung dengan para narasumber atau responden penelitian serta pihak yang dapat mendukung kelengkapan data penelitian.

- Kuesioner

Adalah metode penelitian dengan menggunakan sampel untuk menggambarkan sikap atau pendapat populasi. Metode ini digunakan dengan cara mengajukan daftar pertanyaan kepada seluruh responden (para pengunjung *Website*) dan responden tinggal memilih jawaban yang berkaitan dengan masalah yang dijadikan obyek penelitian. Dan responden juga diberikan kesempatan untuk berpendapat.

²² Drs. Ishakudin Bekhrat, M.Si, *Metode Penelitian Kualitatif Dan kuantitatif*, PT Remaja Rosdakarya

b. Dokumentasi

Yaitu peneliti melakukan penelitian dengan cara mencari data lewat buku, brosur, majalah dan dokumentasi-dokumentasi yang lain yang dapat dijadikan sebagai data guna memperoleh teori-teori yang sesuai dan dapat menjelaskan fenomena yang diteliti.

3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah sejumlah keseluruhan unit analisis yang ciri-cirinya akan diduga atau sesuai dengan skala yang ada dalam penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat DIY.

Sampel adalah sebagian individu dari populasi yang akan diselidiki atau dengan kata lain sampel adalah bagian dari jumlah keseluruhan populasi. Dalam teknik pengambilan sampel, peneliti menggunakan sampel purposif. Sampel purposif adalah sampel yang dipilih secara cermat dengan mengambil orang / subyek penelitian yang selektif dan mempunyai ciri - ciri yang spesifik. Sampel yang diambil memiliki ciri - ciri yang khusus dari populasi sehingga dapat dianggap cukup representatif²³. Penulis menyediakan pertanyaan bagi responden yang bersedia untuk mengisi daftar pertanyaan. Dan responden sebagai sampel *purposif* dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah mengakses

Website Pemerintah Propinsi DIY (www.pemda-diy.go.id), terutama yang berdomisili di Yogyakarta.

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data yang dimaksud yaitu proses mengurutkan data mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan suatu uraian dasar. Dengan kata lain, analisis data merupakan suatu tahap mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi kode, dan mengkategorikan data tersebut sebelum membuat suatu generalisasi.

Karena penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif, maka analisis data yang dilakukan juga menggunakan analisis data kuantitatif, yaitu menganalisis data dengan melakukan penilaian pada responden dengan menggunakan indikator-indikator presentase dan kriteria untuk