

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kebijakan publik adalah keputusan-keputusan yang mengikat bagi orang banyak pada tataran strategis atau bersifat garis besar yang dibuat oleh pemegang otoritas politik. Sebagai keputusan yang mengikat publik maka kebijakan publik haruslah dibuat oleh otoritas politik, yakni mereka yang menerima mandat dari publik atau orang banyak, umumnya melalui suatu proses pemilihan untuk bertindak atas nama rakyat banyak. Selanjutnya kebijakan publik akan dilaksanakan oleh administrasi negara yang dijalankan oleh Birokrasi Pemerintahan.

Fokus utama kebijakan publik dalam negara modern adalah pelayanan publik, yang merupakan segala sesuatu yang bisa dilakukan oleh negara untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas kehidupan orang banyak. Bagaimana keterlibatan publik dalam setiap tahapan bisa menjadi ukuran tentang tingkat kepatuhan negara kepada amanat rakyat yang berdaulat atasnya. Dalam masyarakat demokratis yang kerap menjadi persoalan adalah bagaimana menyerap opini publik dan membangun suatu kebijakan yang mendapat dukungan publik. Dalam pelaksanaannya, dari sisi masyarakat yang penting adalah adanya suatu standar pelayanan publik, yang menjabarkan pada masyarakat apa persyaratannya. Juga bagaimanakah bentuk layanan itu. Hal ini akan mengikat pemerintah (negara) sebagai pemberi layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan. Hal itu bisa terwujud apabila...

transparansi publik dan akuntabilitas dalam proses-proses pengelolaan administrasi publik.

Konsep *e-Government*<sup>1</sup> muncul dalam penyelenggaraan pemerintahan saat ini dalam menghadapi tuntutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan partisipasi aktif dalam pemberian informasi bagi masyarakat yang secara lebih efektif. *E-government* bertujuan memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana. Secara lebih luas *e-Government* ditujukan untuk mendukung *Good Governance*. Penggunaan teknologi diharapkan mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi.<sup>2</sup>

Perubahan jaman ke arah yang modern menjadikan tingkat pertumbuhan dan perkembangan teknologi komunikasi di Indonesia pada saat ini berkembang sedemikian pesatnya. Penggunaan teknologi sudah merambah ke seluruh lapisan masyarakat baik lingkungan bisnis maupun rumah tangga dan pelajar atau mahasiswa, serta birokrasi pemerintahan. Selain memberikan kemudahan dan solusi yang relatif lebih murah, teknologi tersebut juga memberikan inspirasi untuk melahirkan inovasi-inovasi yang baru dan bermanfaat bagi masyarakat penggunanya.

---

<sup>1</sup> Berdasarkan dari World Bank, *e-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah (seperti: Wide Area-network, internet dan mobile computing) yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan. ([WWW.Worldbank.org](http://WWW.Worldbank.org))

<sup>2</sup> Dikutip dari makalah "*Penyerapan Aspirasi dalam Proses Penyusunan kebijakan Publik*" yang disampaikan oleh Nazaruddin, SH. Ketua Komisi D DPRD Prop. DIY dari anggota fraksi PAN. Pada acara "*Forum Komunikasi Wacana Publik*"

Dalam Era Globalisasi yang ditandai dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi berpengaruh besar dalam kehidupan sehari-hari. Layanan informasi publik semakin dituntut kualitas dan kesesuaiannya dengan kebutuhan masyarakat. Hubungan strategis (*strategic relationship*) antara Pemerintah Daerah dengan berbagai pihak diperlukan dalam rangka peningkatan kualitas layanan informasi publik. Hal ini terutama dirasakan karena pesatnya kemajuan teknologi informasi dan terbatasnya sumber daya yang ada di pemerintahan. Dengan adanya perkembangan dalam bidang teknologi informasi ini, menjadikan suatu tantangan dan peluang bagi pemerintah dalam mewujudkan suatu masyarakat yang informasional

Menurut Syamsul Muarif<sup>3</sup>, tantangan dan peluang yang dihadapi dalam rangka menuju masyarakat informasional adalah:

- 1) Tantangan untuk mewujudkan masyarakat yang sadar informasi yaitu memenuhi kebutuhan informasi yang ditunjang oleh kemampuan dan sikap keterbukaan melalui pemberian informasi secara lebih terbuka.

Makin intensifnya arus informasi yang tidak lagi mengenal batas wilayah negara mengakibatkan dunia akan menjadikan pertentangan berbagai kepentingan dan hanya bangsa yang mampu berperan serta dan mendapatkan akses dalam sistem informasi komunikasi global. Hal itu merupakan kenyataan dan tantangan yang harus dihadapi sejalan dengan perkembangan nasional.

Dalam rangka penyebarluasan dan pemerataan informasi untuk mencapai sasaran khalayak seluruh pelosok tanah air guna mewujudkan masyarakat

---

<sup>3</sup> Syamsul Muarif (Kumpulan Pidato Menteri Negara Komunikasi dan Informasi), *Membangun Komunikasi dan Informasi Gotong Royong*, Lembaga Informasi Nasional (LIN), 2001. Hal. 74-75

yang sadar informasi masih dirasakan adanya kendala yang disebabkan oleh kondisi geografis, keterbatasan sarana dan prasarana, tingkat pendidikan masyarakat belum merata dapat menyebabkan terjadinya perbedaan tingkat kesiapan masyarakat dalam mencerna dan memahami informasi yang diterima.

- 2) Abad 21 (duapuluh satu) informasi akan menjadi komoditi yang semakin strategis dan semakin diperlukan dalam berbagai bidang kehidupan. Dunia semakin didominasi oleh hiruk pikuknya informasi yang telah menjadi kebutuhan manusia modern. Karena itu peluang untuk kegiatan yang menyangkut produksi dan kegiatan informasi semakin meningkat.

Terjadinya globalisasi informasi tersebut memaksa semua pihak baik pemerintah maupun swasta yang bergerak dalam bidang informasi merumuskan kembali peran kerja dan bentuk-bentuk pelayanannya.

Ditengah perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat maka penguasaan informasi dan akses terhadap jaringan informasi menjadi sangat penting. Sadar akan pentingnya informasi dalam proses pelaksanaan pembangunan daerah, Pemerintah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Badan Informasi Daerah (BID) terus berupaya meningkatkan kualitas dan kuantitas layanan informasi dengan memanfaatkan media yang ada, baik media tatap muka, cetak, elektronik maupun media berbasis digital. Dalam tahun 2005, dalam rangka makin mendekatkan layanan informasi kepada masyarakat dan mengembangkan prinsip-prinsip layanan informasi dengan cara yang lebih mudah, murah dan cepat serta agar mampu memberikan layanan informasi yang sistematis, komprehensif, akurat dan

mengembangkan layanan informasi terpadu yang dinamakan "*Plaza Informasi*". Melalui Plaza Informasi diharapkan masyarakat makin mudah dalam mengakses informasi yang dibutuhkannya.<sup>4</sup> Plaza Informasi sebagai "*One Stop Information Services*".

Plaza informasi merupakan salah satu strategi BID Propinsi DIY dalam melayani informasi kepada masyarakat seiring dengan maraknya perkembangan teknologi informasi; karena melalui teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja dan memungkinkan berbagai kegiatan dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat dan akurat, sehingga akhirnya akan meningkatkan produktivitas. Sebuah Teknologi Informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu. Oleh karena itu untuk menghasilkan suatu informasi yang berkualitas, hal yang penting dan harus diperhatikan adalah masalah pengolahan data itu sendiri; dimana dalam pengolahan data terdapat tahapan-tahapan atau proses yang harus dilalui sehingga suatu data yang diolah akan menjadi suatu informasi yang berkualitas. Dengan adanya suatu informasi yang berkualitas sebagai bahan layanan di Plaza Informasi tentu akan menjadikan salah satu faktor yang akan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh Plaza Informasi sebagai media publikasi Pemerintah Propinsi

---

<sup>4</sup> Dikutip dari makalah "*Plaza Informasi sebagai one stop information Services atau layanan informasi terpadu pemerintah Prop. DIY*" yang disampaikan oleh Dr. Achmad Djunaedi, MUP (Kepala Badan Informasi Daerah). Pada acara "*Forum Komunikasi Wacana Publik*" Peningkatan Layanan Informasi Publik oleh Plaza Informasi BID DIY, 22 Desember 2005.

DIY. Peningkatan kualitas layanan informasi publik melalui Plaza Informasi didasarkan atas pertimbangan: Undang-Undang dasar 1945 pasal 28 F<sup>5</sup>. Transparansi dan pelancaran arus informasi merupakan prasyarat bagi terciptanya pemerintahan yang efektif, efisien dan akuntabel; Perekonomian global menuntut masyarakat berwawasan informasi (*Information Society*) agar mampu meningkatkan daya saing; Rancangan Undang-Undang (RUU) Kebebasan Memperoleh Informasi Publik; Rancangan Undang-Undang (RUU) Kerahasiaan Informasi Negara.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

**“Bagaimanakah pengelolaan data dan informasi di Plaza Informasi yang dilakukan BID Propinsi DIY?”**

## **C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian**

Tujuan penelitian:

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah pengelolaan Plaza Informasi yang dilakukan oleh BID Propinsi DIY sebagai strategi pelayanan informasi publik.

Manfaat penelitian:

1. Menambah kasanah dalam bidang sistem informasi
2. Menambah kajian terhadap penggunaan teknologi dalam bidang informasi.

---

<sup>5</sup> Dalam UUD 1945 Pasal 28 F, yaitu setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari,

3. Terciptanya suatu pelayanan informasi yang berbasis teknologi dalam institusi pemerintahan dimasa mendatang
4. Memperoleh pengetahuan mengenai pengelolaan informasi berbasis teknologi yang dilakukan oleh pemerintah daerah
5. Masyarakat memperoleh pengetahuan mengenai sistem informasi dalam suatu lembaga Pemerintahan Daerah.

## **D. Kerangka Dasar Teori**

Kerangka dasar teori adalah uraian yang menjelaskan variabel-variabel dan hubungan antara variabel berdasarkan konsep definisi tertentu, unsur yang paling besar peranannya.

Menurut Muchtar Mas'ud yang dimaksud teori adalah:

*"Teori merupakan bentuk penjelasan umum yang menjelaskan mengapa suatu fenomena itu terjadi. Teori merupakan serangkaian konsep-konsep menjadi suatu penjelasan yang menunjukkan bagaimana konsep-konsep itu secara logis berhubungan atau menentukan suatu hipotesa"<sup>6</sup>.*

### **1. Pemerintah Daerah**

#### **a. Pemerintah Daerah**

Mari'un<sup>7</sup> secara singkat menjelaskan tentang pengertian pemerintah dan pemerintahan sebagai berikut:

- 1) Istilah pemerintahan menunjukkan pada bidang atau lapangan fungsi, bidang tugas penting.
- 2) Istilah pemerintah menunjukkan pada badan atau organisasi atau alat perlengkapan yang menjelaskan fungsi itu.

<sup>6</sup> Muchtar Mas'ud, *Disiplin dan Metodologi*, LP3S, Jakarta, 1989, hal. 216

<sup>7</sup> Mari'un, *Asas-asas Ilmu Pemerintahan*, BPA, Fakultas Sosial UGM, Yogyakarta, 1976

Menurut The Liang Gie yang dikutip oleh Maschab, yang dimaksud dengan pemerintah adalah satuan-satuan organisasi daerah yang berwenang menyelenggarakan segenap kepentingan dari sekelompok penduduk yang mendiami suatu wilayah. Sedangkan menurut Mashuri Maschab sendiri, yang dimaksud dengan pemerintah daerah adalah satuan aparatur negara yang berwenang memerintah suatu kesatuan masyarakat hukum, yang mempunyai batas wilayah tertentu, yang berhak dan berkewajiban mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri dalam lingkungan negara.

Jadi yang dimaksud dengan Pemerintah Daerah adalah organ yang memiliki hak, kewenangan dan kewajiban untuk menyelenggarakan pemerintahan di daerahnya.

Ketentuan yang mengatur tentang penyelenggaraan Pemerintahan Daerah diatur dalam Bab VI pasal 18 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang merupakan hasil amandemen yang kedua. Dengan merujuk pada Pasal 18 tersebut, dapat diketahui bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia mengakui adanya Daerah Khusus atau Daerah Istimewa disamping Daerah Otonom lainnya.

Selain UUD 1945, Undang-Undang yang mengatur tentang Pemerintah Daerah adalah Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Dalam Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 pasal 1 ayat 3 menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan Pemerintah Daerah adalah Gubernur, Bupati atau Wali Kota, dan Perangkat daerah

sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah. Prinsip otonomi daerah menggunakan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam arti daerah diberikan kewenangan mengurus dan mengatur semua urusan pemerintahan diluar yang menjadi urusan pemerintah Pusat yang ditetapkan dalam UUD 1945. Daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberi pelayanan, peningkatan peran serta, prakarsa, dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat. Seiring dengan prinsip itu, penyelenggaraan otonomi daerah harus selalu berorientasi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan selalu memperhatikan kepentingan dan aspirasi masyarakat.

Jika dilihat dari fungsi, Sharpe<sup>8</sup> mengemukakan bahwa dalam diri setiap pemerintah terdapat fungsi kebebasan (*liberty*), fungsi pengembangan partisipasi (*Participation function*), serta fungsi pelayanan yang efektif dan efisien (*effecient provision of service function*). Dimana fungsi tersebut dilaksanakan oleh Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah.

Sedangkan dilihat dari perspektif ilmu administrasi (khususnya administrasi publik), Robert Simbolon<sup>9</sup> menyatakan bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah penyelenggaraan fungsi perumusan dan implementasi kebijakan serta fungsi pelayanan publik. Pembangunan sistem administrasi negara dengan perangkat birokrasinya harus

digalakkan, agar administrasi negara menjadi *a vigorous and a strong very active government*<sup>10</sup>. Pembangunan sistem administrasi yang dimaksud adalah<sup>11</sup> deregulasi dan debirokratisasi, yang bertujuan untuk memperoleh kinerja yang lebih efektif, efisien dan bersaing. Kebijakan ini berupa pemotongan atau penyederhanaan prosedural (deregulasi) yang dianggap menghalangi kelancaran pelayanan publik, sebagai akibat dari peraturan yang berbelit-belit, banyak instansi dan pejabat yang terlibat dalam mengerjakan sesuatu urusan sehingga mengganggu kelancaran aktivitas dalam berbagai sektor, maka peraturan tersebut disederhanakan dengan menghapus prosedur yang tidak urgen dan menghambat.

Dari berbagai perspektif tersebut, paling tidak dari berbagai fungsi diatas dapat dikelompokkan kedalam 3 (tiga) fungsi minimal yang dilakukan oleh pemerintah, yaitu:<sup>12</sup>

1) Fungsi Pengaturan (*regulasi*)

Fungsi pengaturan (*regulasi*) ini merupakan fungsi pemerintah dalam membuat peraturan perUndang-Undangan yang mengatur kehidupan bersama, baik itu pengaturan pada tingkat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

2) Fungsi Pemberdayaan (*empowerment*)

Fungsi pemberdayaan ini merupakan fungsi yang dilakukan oleh pemerintah untuk memberdayakan masyarakat, sehingga setiap elemen

---

<sup>10</sup> STIA-LAN, Jurnal Administrasi Negara, Jakarta: STIA-LAN, 1995, Hal. 27

<sup>11</sup> Miftha Thoha, Pembangunan Administrasi, Kumpulan Makalah Seminar Nasioanal, Jakarta, Hippiis, 1999, Hal. 347

masyarakat dapat ikut berpartisipasi dalam kegiatan pembangunan dan pemerintahan. Fungsi pemberdayaan ini dilakukan dalam setiap aspek kehidupan, baik ekonomi, politik, hukum, sosial budaya, dan lain sebagainya.

Ken Blanchard<sup>13</sup> mengemukakan bahwa jika pemberdayaan itu dimulai dari atas, maka pemberdayaan itu tidak akan terjadi. Pada dasarnya masyarakat sudah mempunyai daya melalui pengetahuan dan informasi, sehingga pemberdayaan merupakan usaha untuk mengeluarkan daya yang ada pada masyarakat. Untuk itu maka pemberian informasi yang memadai dari pemerintah merupakan kunci dalam pemberdayaan ini.

### 3) Fungsi Pelayanan

Fungsi pelayanan ini merupakan fungsi esensial dari pemerintah, dan banyak dilakukan oleh eksekutif yang menyangkut kebutuhan masyarakat banyak. Hal ini karena eksekutif merupakan pelaksana dari kebijakan-kebijakan yang ditetapkan baik oleh legislatif maupun oleh eksekutif itu sendiri, yang dilaksanakan oleh birokrasi baik pada tingkat pusat maupun daerah.

Dalam memberikan pelayanan ini bisa berarti *civil services* maupun *public services*. *Civil services* adalah pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sendiri sedangkan *public services* adalah pelayanan yang

dikerjakan oleh pemerintah dengan bekerja sama dengan swasta ataupun yang bisa dilakukan oleh swasta itu sendiri.

Partisipasi publik dalam proses pemerintahan dan pembangunan perlu ditegaskan sebagai upaya yang paling efektif dalam konteks penciptaan *Good governance*, karena di dalamnya ada pelibatan seluruh *stakeholders*, pemberian legitimasi, transparansi, nilai keadilan, dan akuntabilitas. *Good governance*<sup>14</sup> diartikan sebagai cara berpemerintahan yang baik dan amanah, dimana tertata hubungan yang sinergis dengan masyarakat luas (*stakeholders*). Menurut Bintoro Tjokroamidjojo,<sup>15</sup> bahwa pemahaman konsepsi pengelolaan pemerintahan yang amanah dapat dijelaskan dengan prinsip-prinsip: akuntabilitas, tanggung gugat (*accountability*); Transparansi (*transparency*); Keterbukaan (*openess*); Berdasarkan hukum (*rule of law*); dan Jaminan perlakuan yang adil/kesetaraan (*fairness*).

Yusoff dan Ghazali<sup>16</sup> mengemukakan bahwa setidaknya ada 8 (delapan) kriteria yang harus dipenuhi untuk dapat membentuk mekanisme *good governance*. Kriteria-kriteria tersebut adalah:

- 1) Adanya legitimasi atau dukungan yang kuat dari masyarakat terhadap institusi publik baik yang berwujud sebagai lembaga birokrasi maupun institusi lainnya yang dibentuk masyarakat secara swadaya.
- 2) Adanya kebebasan dalam berpendapat untuk menyampaikan aspirasi atau kepentingan bagi setiap institusi ataupun kelompok masyarakat

---

<sup>14</sup> Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M., M.,Pd., Dkk., *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*, Bumi Aksara, Jakarta, 2006, Hal. 47

yang ada (*stakeholders*) sehingga seluruh *stakeholders* tersebut dapat berpartisipasi aktif dalam semua proses pembangunan. Kebebasan untuk berpendapat dan berpartisipasi tersebut tentunya juga harus didukung oleh adanya kebebasan yang bertanggung jawab bagi media-media dalam masyarakat.

- 3) Adanya keadilan serta kerangka legal berupa kapasitas hukum untuk menjamin upaya penegakan keadilan tersebut.
- 4) Adanya akuntabilitas dan transparansi dalam mekanisme birokrasi.
- 5) Tersedianya informasi pembangunan yang dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah dan bebas.
- 6) Terciptanya efektivitas dan efisiensi dalam penyediaan pelayanan publik.
- 7) Terbentuknya kejasama yang baik antara pemerintah dan *civil society organization*.
- 8) Tersedianya kesempatan luas untuk mengoreksi, memperbaiki, dan atau menganulir setiap kebijakan pemerintahan dan pembangunan, karena pada kenyataannya tidak bersesuaian dengan kepentingan masyarakat lokal, nasional, ataupun dalam konteks kepentingan global.

Secara umum kualitas *good governance* dapat tercapai apabila pemerintah dan institusi publik lainnya secara keseluruhan mampu bersikap terbuka terhadap ide dan gagasan baru dan responsif terhadap

masyarakat memiliki informasi yang lengkap mengenai proses dan implementasi kebijakan pemerintahan dan pembangunan.

Dengan melihat hal diatas, maka *Good governance* tidak terbatas pada bagaimana pemerintah menjalankan wewenang dengan baik, tetapi lebih penting lagi adalah bagaimana masyarakat dapat berpartisipasi dalam mengontrol pemerintah untuk menjalankan wewenang tersebut dengan baik. Oleh karenanya suatu tata pemerintahan yang baik harus didukung dengan adanya “transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas”.

Demikian halnya dengan keterbukaan informasi. Sejak awal reformasi telah mendorong meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Masyarakat semakin sadar akan haknya untuk mengetahui layanan-layanan pemerintah yang seharusnya mereka terima (*right to know*) sebagai perwujudan “kontrak sosial” dengan pemerintah. Dan sebagai konsekuensinya pemerintah memiliki kewajiban untuk menyampaikan kepada masyarakat (*obligation to tell*) mengenai layanan-layanan yang diberikan secara transparan, akuntabel, dan adil. Pendokumentasian dan penyebarluasan informasi layanan pemerintah merupakan konsekuensi dari kewajiban pemerintah untuk memberitahukan (*obligation to tell*) informasi-informasi, khususnya informasi tentang layanan-layanan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat yang memiliki hak untuk mengetahui (*right to know*) informasi-informasi tersebut. Penyebaran informasi, data dan sumber pengetahuan yang dimiliki pemerintah (kecuali yang bersifat rahasia

negara) kepada seluruh komponen masyarakat baik individu maupun kelompok akan mendorong setiap komponen tersebut untuk menggunakannya secara efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhannya.

Hal ini sesuai dengan Pasal 28F dalam Undang-Undang Dasar 1945 amandemen yang kedua, yang mana dalam Pasal 28F menyebutkan bahwa:

*“setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia”*

Untuk menanggapi hal diatas, terutama Pasal 28F maka pemerintah daerah propinsi, dalam hal ini Gubernur sebagai wakil pemerintah membentuk suatu perangkat daerah propinsi yang berbentuk suatu lembaga teknis daerah. Lembaga teknis daerah merupakan unsur pendukung tugas Kepala Daerah dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah yang bersifat spesifik yang berbentuk Badan, Kantor, atau Rumah Sakit Umum Daerah (UU No. 32 Tahun 2004 pasal 125), dimana setiap Badan, Kantor, atau Rumah Sakit Umum Daerah dipimpin oleh Kepala Badan, Kepala Kantor, dan Kepala Rumah Sakit Umum Daerah yang berasal dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) atas usul Sekretaris Daerah. Semua Kepala (Badan, Kantor, atau Rumah Sakit Umum Daerah) bertanggung jawab kepada Kepala Daerah (Gubernur) melalui Sekretaris

Dalam hal kaitannya dengan informasi, maka lembaga teknis yang menangani masalah ini adalah suatu badan. Yaitu Badan Informasi Daerah (BID). Dan untuk selanjutnya, BID dalam penulisan ini adalah BID yang ada di Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, yaitu Badan Informasi Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (BID DIY).

#### **b. Badan Informasi Daerah (BID DIY)**

Berdasarkan keterangan diatas, maka BID DIY mempunyai kedudukan, fungsi, dan tugas sebagai berikut:

##### **1) Kedudukan Badan Informasi Daerah (BID) Propinsi DIY**

Kedudukan Badan Informasi Daerah (BID) Propinsi DIY adalah sebagai unsur penunjang pemerintah daerah dibidang pengelolaan dan pengembangan informasi daerah yang dipimpin oleh seorang kepala yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Daerah melalui Sekertaris Daerah serta diangkat dan diberhentikan oleh Kepala Daerah.

##### **2) Fungsi Badan Informasi Daerah (BID) Propinsi DIY**

Badan Informasi Daerah mempunyai fungsi pelaksanaan pengembangan manajemen informasi daerah.

##### **3) Tugas Badan Informasi Daerah (BID) Propinsi DIY**

Adapun Tugas Badan Informasi Daerah (BID) Propinsi DIY adalah: Menyusun program di bidang informasi, Merumuskan kebijaksanaan teknis di bidang pengembangan manajemen informasi, menyelenggarakan penerangan dan publikasi hasil kegiatan pemerintah dan masyarakat, melaksanakan pelayanan penunangan terhadap penyelenggaraan

informasi daerah oleh instansi di lingkungan Pemerintah Daerah, memfasilitasi penyelenggaraan pengelolaan informasi daerah Pemerintah Kabupaten/Kota, memberdayakan aparatur dan menjalin hubungan kerja dengan mitra kerja di bidang informasi, melaksanakan promosi daerah, menyelenggarakan kegiatan ketatausahaan

### **c. Plaza Informasi**

Plaza Informasi merupakan pelayanan informasi terpadu Pemerintah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai wujud kepedulian Pemerintah Propinsi DIY terhadap perkembangan arus informasi. Plaza informasi memberikan kemudahan bagi berbagai kalangan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Informasi yang disediakan bukan hanya ditujukan bagi orang-orang yang menguasai teknologi, namun juga kemudahan bagi para pemula yang kurang memahami teknologi. Masyarakat pengunjung Plaza Informasi dapat mengakses informasi dengan berbagai cara seperti melalui internet, call center, ataupun melalui facsimile.

## **2. E-Government**

### **a. Definisi E-Government**

Perkembangan dunia Informasi Teknologi atau IT telah mengalami pergerakan yang cukup tajam. Pemanfaatan dalam berbagai bidang IT ini mulai banyak diimplementasikan dalam berbagai sektor kehidupan manusia. Salah satu pemanfaatan IT adalah dalam dunia pemerintahan, yaitu munculnya konsep e-Government atau electronic Government. Di

Indonesia, topik ini menjadi populer setelah dihubungkan dengan otonomi daerah.

The World Bank Group<sup>17</sup> mendefinisikan E-Government sebagai:

*"E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government"*

*(e-Government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah (seperti: Wide Area-network, internet dan mobile computing) yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan).*

Secara sederhana Heeks (1999)<sup>18</sup> mendefinisikan E-Government sebagai *"Kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dengan menggunakan Teknologi Informasi (TI) untuk memberikan layanan kepada masyarakat"*.

Dari definisi tersebut, dapat kita lihat bahwa tujuan utama E-Government adalah untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Menurut Heeks, hampir semua lembaga pemerintahan di dunia ini mengalami ketidakefisienan; terutama di negara yang sedang berkembang.

Eko Julianto<sup>19</sup> mengemukakan bahwa e-Government diartikan sebagai sebuah upaya pemerintah untuk memanfaatkan teknologi informasi untuk memberikan jasa publik yang lebih berkualitas kepada warganya. Makna kata 'berkualitas' bisa luas: mudah, cepat, hemat, transparan, dan accountable.

<sup>17</sup> <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/definition.htm>

<sup>18</sup> Zainal A. Hasibuan dan Harry B. Santoso, dalam makalah "Standardisasi Aplikasi E-Government Untuk Instansi Pemerintah". [www.depkominfo.go.id](http://www.depkominfo.go.id)

<sup>19</sup> Eko Julianto, *Kajian Definisi CPM*, BETYAN POST, <http://www.setyan.com>

Menurut Budi Rahardjo<sup>20</sup>, Pada intinya E-Government adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara Pemerintah dan pihak-pihak lain. penggunaan teknologi informasi ini kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru seperti: G2C (Government to Citizen), G2B (Government to Business), dan G2G (Government to Government). E-Government ini dapat diimplementasikan dalam berbagai cara. Contoh-contohnya antara lain:

- Penyediaan sumber informasi, khususnya informasi yang sering dicari oleh masyarakat. Informasi ini dapat diperoleh langsung dari tempat kantor pemerintahan, dari kios info (*info kiosk*), ataupun dari Internet (yang dapat diakses oleh masyarakat dimana pun dia berada).
- Penyediaan mekanisme akses melalui kios informasi yang tersedia di kantor pemerintahan dan juga di tempat umum. Usaha penyediaan akses ini dilakukan untuk menjamin kesetaraan kesempatan untuk mendapatkan informasi.
- *E-procurement* dimana pemerintah dapat melakukan tender secara on-line dan transparan.

Adapun konsep dari *eGovernment*<sup>21</sup> adalah menciptakan interaksi yang ramah, nyaman, transparan dan murah antara pemerintah dan masyarakat (*G2C-government to citizens*), pemerintah dan perusahaan bisnis (*G2B-*

---

<sup>20</sup> Budi Rahardjo, dalam Makalah "MEMBANGUN E-GOVERNMENT" yang dipresentasikan pada Seminar Nasional Jaringan Komputer II, yang diselenggarakan oleh Technic Study Club, STMIK Dipanegara Makassar, 19 Mei 2001. <http://www.geocities.com/seminartsc>

<sup>21</sup> Windraty Siallagan, *e-Government: Menuju Pelayanan Publik Yang Lebih Baik*, <http://www.perbandabarran.go.id/modul/daerah/indonesia.php?id=3>

*government to business enterprises*) dan hubungan antar pemerintah (*G2G-inter-agency relationship*).

Jadi berdasarkan keterangan-keterangan diatas, maka keberadaan E-Government merupakan salah satu bentuk dukungan teknologi informasi dan komunikasi dalam mendukung administrasi pemerintahan, mulai dari bagaimana menjembatani komunikasi antara pemerintah dan masyarakat (*Government to Citizen*), pemerintah dan kalangan bisnis (*Government to Business*), serta pemerintah dengan instansi pemerintah yang lain (*Government to Government*).

#### **b. Manfaat dan Tujuan E-Government**

Budi Raharjo mengemukakan bahwa manfaat yang diperoleh dengan adanya e-Government<sup>22</sup>:

- Pelayanan servis yang lebih baik kepada masyarakat. Informasi dapat disediakan 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu, tanpa harus menunggu dibukanya kantor. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara fisik datang ke kantor pemerintahan.
- Peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum. Adanya keterbukaan (transparansi) maka diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik. Keterbukaan ini menghilangkan saling curiga dan kekesalan dari kesemua pihak.

---

<sup>22</sup> Budi Rahardjo, dalam Makalah "MEMBANGUN E-GOVERNMENT" yang dipresentasikan pada Seminar Nasional Jaringan Komputer II, yang diselenggarakan oleh Technic Study Club,

- Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh. Dengan adanya informasi yang mencukupi, masyarakat akan belajar untuk dapat menentukan pilihannya. Sebagai contoh, data-data tentang sekolahan (jumlah kelas, daya tampung murid, *passing grade*, dan sebagainya) dapat ditampilkan secara online dan digunakan oleh orang tua untuk memilihkan sekolah yang pas untuk anaknya.
- Pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien. Sebagai contoh, koordinasi pemerintahan dapat dilakukan melalui email atau bahkan video conferencing. Bagi Indonesia yang luas areanya sangat besar, hal ini sangat membantu. Tanya jawab, koordinasi, diskusi antara pimpinan daerah dapat dilakukan tanpa kesemuanya harus berada pada lokasi fisik yang sama. Tidak lagi semua harus terbang ke Jakarta untuk pertemuan yang hanya berlangsung satu atau dua jam, misalnya.

Sedangkan mengenai tujuan e-Government<sup>23</sup>, Secara ringkas tujuan yang ingin dicapai dengan implementasi *eGovernment* adalah untuk menciptakan *customer online* dan bukan *in-line*. *eGovernment* bertujuan memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana. Selain itu *eGovernment* juga bertujuan untuk mendukung *good governance*. Penggunaan teknologi yang mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi dapat mengurangi korupsi dengan cara meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik.

<sup>23</sup> Windraty Siallagan, *e-Government : Menuju Pelayanan Publik Yang Lebih Baik*, <http://www.pedagogia.com/id/modul/donlat/index.php?idk=3>

*eGovernment* dapat memperluas partisipasi publik dimana masyarakat dimungkinkan untuk terlibat aktif dalam pengambilan keputusan/kebijakan oleh pemerintah. *eGovernment* juga diharapkan dapat memperbaiki produktifitas dan efisiensi birokrasi serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi.

### **c. E-Government di Indonesia**

Dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government disebutkan tentang hal-hal yang menjadi pertimbangan diimplementasikannya e-Government di Indonesia, diantaranya adalah<sup>24</sup>:

1. Bahwa kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat.
2. Bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (e-Government) akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.
3. Bahwa untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan e-Government.

<sup>24</sup> Zainal A. Hasibuan dan Harry B. Santoso, dalam makalah "Standardisasi Aplikasi E-Government Untuk

#### **d. Beberapa penerapan E-Government dalam Pemerintahan Daerah secara Umum di Indonesia**

Upaya penerapan e-government dalam pemerintahan telah banyak dilakukan di banyak tempat. Bersumber dari upaya-upaya yang pernah ada (dijumpai di khasanah pustaka), di bagian berikut ini, dipilih beberapa ide, pemikiran atau kiat-kiat yang mungkin dapat dipakai untuk pengembangan e-government di Indonesia<sup>25</sup>.

##### **1. Pengembangan E-Government perlu mempunyai visi/tujuan dan strategi jelas dan terkait dengan pembangunan daerah**

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

##### **2. Kiat-kiat menuju E-Government yang unggul**

Menurut Harvard Policy Group (2000), perlu melakukan delapan hal, yaitu:

- a. Fokuskan pada cara teknologi informasi dapat mengarahkan bentuk kegiatan dan strategi dalam sektor publik.
  - b. Gunakan teknologi informasi bagi inovasi strategis, bukan hanya otomasi kegiatan taktis.
  - c. Manfaatkan pengalaman-pengalaman terbaik (*best practices*) dalam menerapkan inisiatif pemanfaatan teknologi informasi. Contoh *best practices* antara lain: di Australia <[www1.maxi.com.au](http://www1.maxi.com.au)>, di Singapura <[www.ecitizen.gov.sg](http://www.ecitizen.gov.sg)>, di AS yang ditangani swasta <[www.ezgov.com](http://www.ezgov.com)> dan <[www.govworks.com](http://www.govworks.com)>.
  - d. Tingkatkan anggaran dan pendanaan bagi inisiatif pemanfaatan teknologi informasi yang menjanjikan (mempunyai harapan keberhasilan).
  - e. Lindungi privasi dan sekuriti.
  - f. Bentuk dan kembangkan kerjasama berkaitan dengan teknologi informasi untuk mendorong pembangunan ekonomi.
  - g. Gunakan teknologi informasi untuk mempromosikan keadilan dalam peluang kerja dan kesejahteraan masyarakat.
  - h. Persiapkan diri terhadap berkembangnya demokrasi digital (demokrasi dalam era digital)
3. Pengembangan lebih lanjut e-government menjadi e-governance

Dalam pengembangan e-government, perlu mempertimbangkan

bahwa e-government dapat dikembangkan lebih lanjut dan lebih luas ke e-

governance. Menurut Heeks (2001a: 2), e-governance diartikan sebagai pemanfaatan ICT untuk mendukung pemerintahan yang baik (*good governance*). Lebih lanjut dijelaskan bahwa e-governance mencakup:

- a). *e-Administration*: untuk memperbaiki proses pemerintahan dengan menghemat biaya, dengan mengelola kinerja, dengan membangun koneksi strategis dalam pemerintah sendiri, dan dengan menciptakan pemberdayaan.
- b). *e-Citizen & e-Services*: menghubungkan warga masyarakat dengan Pemerintah dengan cara berbicara dengan warga dan mendukung akuntabilitas, dengan mendengarkan masyarakat dan mendukung demokrasi, dan dengan meningkatkan layanan publik.
- c). *e-Society*: membangun interaksi di luar pemerintah dengan bekerja secara lebih baik dengan pihak bisnis, dengan mengembangkan masyarakat, dengan membangun kerjasama dengan pemerintah, dan dengan membangun masyarakat madani.

#### **e. Penerapan E-Government dalam Pemerintahan Daerah Propinsi DIY**

Ada beberapa hal pokok dalam pelaksanaan e-Government di Pemerintah Propinsi DIY<sup>26</sup>.

1. Internet, dipergunakan untuk publikasi kepada masyarakat umum, baik di DIY, luar DIY maupun dunia internasional (konsumsi publik).

<sup>26</sup> Majalah Siaran Pemerintah Daerah Propinsi DIY, No. 09 Tahun XXX, September 2003

2. Intranet, yang merupakan sarana dan prasarana komunikasi internal untuk instansi-instansi yang ada di Propinsi DIY dan Kabupaten/Kota, yang memberikan kemudahan dalam berkomunikasi, integrasi, dan pengolahan data/informasi yang akan dipublikasikan melalui internet kepada masyarakat.
3. pengoptimalan situs *WWW.pemda-diy.go.id* sebagai komunikasi dan penyebaran informasi yang berkaitan dengan pemerintahan dan informasi-informasi lainnya yang diperlukan oleh masyarakat secara luas.

Dalam jangka panjang, pengembangan e-Government di Propinsi DIY diarahkan menuju Visi “terwujud dan mantapnya E-Government di DIY sebagai sarana pendukung mantapnya pemerintah daerah yang katalistik dan terwujudnya masyarakat yang kompetitif dan mandiri”.

Visi ini mempunyai 3 (tiga) aspek yaitu:

1. *Good Governance*

Dalam arti diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah daerah.

2. *Public Service*

Diharapkan dapat melayani kebutuhan masyarakat dalam hal informasi, komunikasi, dan transaksi serta meningkatkan daya

Diharapkan dapat mendukung terwujudnya masyarakat yang kompetitif dan kemudian mandiri.

### **3. Pengelolaan Informasi**

#### **a. Pengelolaan**

Pengelolaan berasal dari kata kelola yang berarti mengendalikan atau menyelenggarakan. Jadi pengelolaan berarti suatu proses yang membantu merumuskan kebijaksanaan dan tujuan organisasi atau proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dipelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan<sup>27</sup>. Sedangkan istilah pengelolaan, dalam kamus lengkap Bahasa Indonesia, pengelolaan berasal dari kata kelola yang berarti menyelenggarakan atau mengurus. Dan arti pengelolaan adalah proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan, atau proses melakukan kegiatan tertentu dengan menggerakkan tenaga orang lain<sup>28</sup>.

Maka pengelolaan Plaza Informasi merupakan proses memberikan pengawasan dalam pelaksanaan penyelenggaraan pengelolaan Plaza Informasi sebagai strategi BID DIY dalam melayani informasi kepada masyarakat dengan tujuan agar bisa menghasilkan suatu informasi yang berkualitas (akurat, tepat waktu, dan relevan) sehingga dapat memuaskan bagi si penerima layanan informasi.

<sup>27</sup> Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, 1990.

<sup>28</sup> *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, 1990.

## **b. Informasi**

Perbedaan antara data dan informasi menjadi titik awal untuk memahami sistem informasi<sup>29</sup>.

### **1) Data**

Data adalah aliran fakta-fakta mentah yang menunjukkan peristiwa yang terjadi dalam organisasi dan lingkungan fisik sebelum diorganisir dan ditata menjadi suatu bentuk yang bisa dipahami dan digunakan.

secara konseptual, data adalah deskripsi tentang benda, kejadian, aktivitas, dan transaksi, yang tidak mempunyai makna atau tidak berpengaruh secara langsung kepada pemakai. Data dapat berupa nilai yang terformat, teks, citra, audio, dan video.

- Data yang terformat adalah data dengan suatu format tertentu. Misalnya, data yang menyatakan tanggal atau jam, atau menyatakan nilai mata uang.
- Teks adalah sederetan huruf, angka, dan simbol-simbol khusus (misalnya + dan \$) yang kombinasinya tidak tergantung pada masing-masing item secara individual. Contoh teks adalah artikel koran.
- Citra (image) adalah data dalam bentuk gambar. Citra dapat berupa grafik, foto, hasil *rontgen*, dan tanda tangan, ataupun gambar yang lain.

- Audio adalah data dalam bentuk suara. Instrumen musik, suara orang atau suara binatang, gemericik air, detak jantung merupakan beberapa contoh audio.
- Video menyatakan data dalam bentuk sejumlah gambar yang bergerak dan bisa saja dilengkapi dengan suara. Video dapat digunakan untuk mengabadikan suatu kejadian atau aktivitas.

## 2) Informasi

Informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang mempunyai arti dan bermanfaat bagi manusia. Sedangkan menurut Tata Sutabri<sup>30</sup> informasi merupakan proses lebih lanjut dari data yang sudah memiliki nilai tambah. Informasi adalah data yang telah diklasifikasikan atau diolah atau diinterpretasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan. Sistem pengolahan informasi akan mengolah data menjadi informasi atau mengolah data dari bentuk tak berguna menjadi berguna bagi yang menerimanya.

Mc Fadden, dkk (1999) mendefinisikan informasi sebagai data yang telah diproses sedemikian rupa sehingga meningkatkan pengetahuan seseorang yang menggunakan data tersebut. Menurut Davis (1999), informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk berarti bagi para penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau saat mendatang.

Jadi, hal yang terpenting untuk membedakan informasi dengan data, informasi itu mempunyai kandungan “makna”, sedangkan data tidak. Pengertian makna disini tidak merupakan hal yang sangat penting, karena berdasarkan maknalah si penerima dapat memahami informasi tersebut dan secara lebih jauh dapat menggunakannya untuk menarik suatu kesimpulan atau bahkan mengambil keputusan. Perlu diketahui, pengertian “bermakna” pada informasi itu sesungguhnya bersifat relatif. Maksudnya adalah mungkin suatu informasi tidak mempunyai arti/makna bagi kita, tapi sangat berarti bagi orang lain.

Sedangkan mengenai fungsi, fungsi utama informasi adalah menambah pengetahuan atau mengurangi ketidakpastian pemakai informasi<sup>31</sup>.

#### **a)- Ciri/Karakteristik Informasi**

Informasi itu sendiri memiliki ciri-ciri seperti berikut (Davis, 1999):-

1. *Benar atau salah.* Dalam hal ini, berhubungan dengan kebenaran terhadap kenyataan.
2. *Baru.* Informasi benar-benar baru bagi si penerima.
3. *Tambahan.* Informasi dapat memperbarui atau memberikan perubahan terhadap informasi yang telah ada.
4. *Korektif.* Informasi dapat digunakan untuk melakukan koreksi terhadap informasi sebelumnya yang salah atau kurang benar.

<sup>31</sup> Tata Sutabri, S. Kom. MM. *Analisa Sistem Informasi*. Penerbit ANDI Yogyakarta, 2004, hal

5. *Penegas*. Informasi dapat mempertegas informasi yang telah ...ada... sehingga keyakinan terhadap informasi semakin meningkat.

Jika dikaitkan dengan usia dan rentang waktu, maka karakteristik informasi adalah usia informasi (*age*), ketepatan waktu (*timeliness*), dan rentang waktu (*time horizon*)<sup>32</sup>.

#### 1. Usia informasi (*age*)

Usia informasi menyatakan lama waktu sejak informasi dihasilkan hingga saat sekarang. Usia informasi mudah diketahui jika informasi yang dihasilkan berdasarkan laporan internal. Namun, kalau informasi dihasilkan oleh pihak eksternal, usia yang pasti ada kemungkinan sangat sulit diketahui.

Ada 2 (dua) aspek yang mempengaruhi usia informasi, yaitu interval dan keterlambatan (*delay*). Informasi sering kali dihasilkan secara periodik, misalnya skala harian, mingguan, bulanan, dan seterusnya. Skala harian, mingguan, bulanan, dan seterusnya biasa disebut *interval*. Adapun keterlambatan (*delay*) adalah lamanya waktu berlalu setelah akhir suatu interval sampai informasi tersebut berada di tangan penerima.

#### 2. Ketepatan waktu (*timeliness*)

Ketepatan waktu (*timeliness*) menyatakan usia data yang sesuai dengan upaya pengambilan keputusan. Artinya, informasi tersebut tidak usang/kedaluwarsa ketika sampai ke penerima, sehingga masih ada waktu untuk menggunakan informasi tersebut sebagai bahan pengambilan keputusan.

### 3. Rentang waktu (*time horizon*)

Rentang waktu atau kadang juga disebut kerangka waktu (*time frame*) menyatakan selang waktu yang digunakan untuk mencakup data. Dalam hal ini, rentang waktu dapat beroperasi di masa lalu, masa sekarang, atau masa mendatang.

#### b) Akurasi dan Presisi

Istilah akurasi (*accuracy*) dan presisi (*precise*) sering kali tidak dibedakan<sup>33</sup>. Bahkan dalam kamus Oxford, kedua istilah ini dianggap sama. Akurasi (*accuracy*) menyatakan derajat kebenaran terhadap informasi dan menentukan kehandalan atau reliabilitas informasi. Informasi yang benar-benar bebas kesalahan dikatakan akurat. Adapun presisi (*precise*) berkaitan dengan tingkat kerincian suatu informasi.

Untuk data bilangan, ukuran akurasi berupa tingkat kesalahan, sedang ukuran kepresisiannya dinyatakan dengan jumlah digit yang signifikan. Sedangkan pada data citra, tingkat kepresisiannya ditentukan oleh jumlah piksel per inci (*dots per inch* atau *dpi*) atau

biasa disebut dengan resolusi citra. Semakin besar dpi-nya, maka kualitas gambar semakin bagus.

### c) **Keringkasan dan Kelengkapan Informasi**

Kadangkala informasi yang terlalu detail tidak memberikan hasil yang lebih baik, tetapi malah sebaliknya, karena informasi semakin sulit untuk diserap dan dipahami. Selain itu, penerima informasi mungkin tak punya waktu banyak untuk melakukan interpretasi. Istilah *information overload* atau informasi yang berlebihan merupakan istilah yang ditujukan untuk menyatakan adanya informasi yang terlalu melimpah-ruah dan membingungkan. Pada keadaan seperti ini, ada kemungkinan penerima informasi malah mengabaikan informasi yang formal dan berganti menggunakan petunjuk yang tak formal.

Jadi hal yang terpenting dalam suatu informasi adalah, informasi harus diringkas agar sesuai dengan kebutuhan penerima informasi.

### d) **Sumber Informasi**

Sumber informasi dapat bersifat internal atau eksternal. Sumber internal berasal dari perusahaan itu sendiri, misalnya dari sistem informasi. Sumber data eksternal berasal dari lingkungan (luar organisasi).

Sumber informasi juga bersifat formal dan informal. Sumber

yang dipublikasikan, dan hasil pertemuan resmi. Sedangkan sumber informal diperoleh karena perbincangan tak resmi.

**e) Relevansi dan Nilai**

Relevan berarti bahwa informasi benar-benar memberikan manfaat bagi pemakai. Sedangkan nilai informasi (*value information*) ditentukan oleh dua hal. Yaitu, manfaat dan biaya untuk mendapatkannya (Jogiyanto, 2000). Suatu informasi dianggap bernilai kalau manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya untuk mendapatkannya.

**c. Jenis Informasi**

Zulkifli Amsyah<sup>34</sup> dalam buku Sistem Informasi Manajemen mengemukakan bahwa jenis informasi dapat dikelompokkan berdasarkan pada isi informasi, bentuk informasi, dan keluaran informasi.

**1. Isi informasi**

Informasi biasanya disebut berdasarkan isi pokok atau subjek (*subject*) dari informasi bersangkutan. Subjek tersebut adalah mengenai suatu kegiatan atau bidang kegiatan tertentu, mulai dari tingkat subjek yang luas sampai tingkat subjek yang sempit.

**2. Bentuk informasi**

Berdasarkan pada bentuknya maka informasi dapat dibedakan dalam delapan bentuk informasi, yaitu:

<sup>34</sup> Zulkifli Amsyah, Drs, M.L.S., *Sistem Informasi Manajemen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001, hal. 293-299

a) Informasi uraian

Informasi uraian adalah informasi yang disajikan dalam bentuk uraian cerita yang panjang atau singkat yang berisikan kalimat-kalimat yang ringkas dan jelas. Informasi ini bisa dalam bentuk laporan, notulen, surat, atau memo.

b) Informasi rekapitulasi

Informasi rekapitulasi adalah informasi ringkas dengan hasil akhir dari suatu perhitungan (kalkulasi) atau gabungan perhitungan yang berisikan angka-angka yang disajikan dalam bentuk kolom-kolom.

c) Informasi gambar

Informasi gambar (bagan) adalah informasi yang dibuat dalam bentuk gambar atau bagan.

d) Informasi model

Informasi model adalah informasi dalam bentuk formulir dengan model-model yang dapat memberikan nilai ramalan atau prediksi dan nilai-nilai lain seperti hasil pemecahan persoalan yang optimal sebagai alternatif bagi pembuatan keputusan.

e) Informasi statistik

Informasi statistik adalah informasi yang disajikan dalam bentuk angka yang ditunjukkan dalam bentuk grafik atau tabel

Informasi formulir adalah informasi yang dibuat dalam bentuk formulir dengan format (kolom) isian yang sudah ditentukan dan yang disesuaikan dengan keperluan kegiatan masing-masing.

g) Informasi animasi

Informasi animasi adalah informasi dalam bentuk gambar animasi dengan suara dan video. Informasi ini dapat juga disebut informasi multimedia.

h) Informasi simulasi

Informasi simulasi adalah informasi mengenai suatu kegiatan nyata pada suatu situasi atau peralatan yang dibuat dalam bentuk serupa tetapi dengan ukuran kecil atau dengan layar komputer menjadi mirip seperti ukuran sebenarnya.

3. Keluaran informasi

a) Laporan

b) Jawaban pertanyaan

**d. Nilai dan Kualitas Informasi**

Nilai informasi (*value information*) ditentukan oleh dua hal, yaitu manfaat dan biaya untuk mendapatkannya (Jogiyanto, 2000). Suatu informasi dianggap bernilai kalau manfaatnya lebih efektif dibandingkan biaya untuk mendapatkannya. Pada kenyataannya, nilai informasi tidak mudah untuk dinyatakan dengan ukuran yang bersifat

kuantitatif (Wilkinson, 1992). Namun, nilai informasi dapat dijelaskan menurut skala relatif<sup>35</sup>.

Nilai informasi biasanya dihubungkan dengan analisis *cost effectiveness* atau *cost benefit*. Nilai informasi ini didasarkan atas 10 (sepuluh) sifat (Tata Sutabri dalam Analisa Sistem Informasi), yaitu:

1. Mudah diperoleh

Sifat ini menunjukkan kemudahan dan kecepatan untuk memperoleh informasi. Kecepatannya dapat diukur, misalnya 1 menit versus 24 jam.

2. Luas dan lengkap

Sifat ini menunjukkan kelengkapan isi informasi. Hal ini tidak hanya mengenai volumenya, akan tetapi juga mengenai keluaran informasinya.

3. Ketelitian

Sifat ini berhubungan dengan tingkat kebebasan dari kesalahan keluaran informasi. Pada volume data yang besar biasanya terdapat dua jenis kesalahan, yakni kesalahan pencatatan dan kesalahan perhitungan.

4. Kecocokan

Sifat ini menunjukkan seberapa baik keluaran informasi dalam hubungannya dengan permintaan para pemakai. Isi informasi harus

---

<sup>35</sup> Abdul Kadir, *Pengenalan Sistem Informasi*, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2003, hal. 45

ada hubungannya dengan masalah yang sedang dihadapi sedangkan keluaran yang lainnya tidak berguna.

5. Ketepatan waktu

Sifat ini berhubungan dengan waktu yang dilalui, yang lebih pendek dari siklus untuk mendapatkan informasi. Masukan, pengolahan dan pelaporan keluaran kepada para pemakai apakah melalui siklus yang panjang atau pendek, sehingga siklus akan mempengaruhi waktu.

6. Kejelasan

Sifat ini menunjukkan tingkat kejelasan informasi. Informasi hendaknya terbebas dari istilah-istilah yang tidak jelas.

7. Keluwesan

Sifat ini berhubungan dengan apakah informasi tersebut dapat digunakan untuk membuat lebih dari satu keputusan, tetapi juga dapat digunakan untuk lebih dari seseorang pengambil keputusan.

8. Dapat dibuktikan

Sifat ini menunjukkan sejauh mana informasi itu dapat diuji oleh beberapa pemakai hingga sampai didapatkan kesimpulan yang sama.

9. Tidak ada prasangka

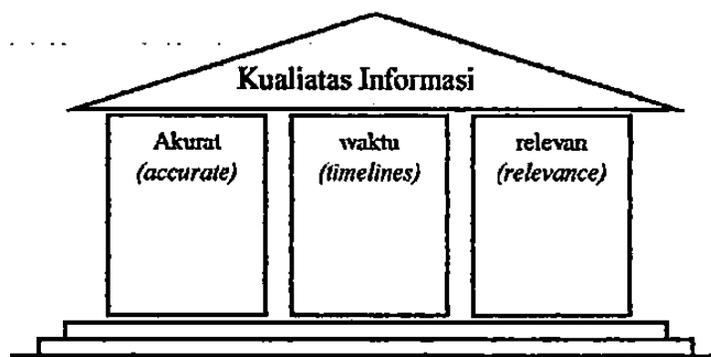
Sifat ini berhubungan dengan ada tidaknya keinginan untuk mengubah informasi tersebut guna mendapatkan kesimpulan yang telah diarahkan sebelumnya.

## 10. Dapat diukur

Sifat ini menunjukkan hakikat-informasi yang dihasilkan untuk mengubah informasi formal. Meskipun kabar angin, desas-desus, dugaan-dugaan, klenik, dan lain sebagainya dianggap informasi, namun hal-hal tersebut berada di luar lingkup dari sistem informasi formal atau legal.

Selain melihat dari nilai informasi, suatu informasi juga harus mempertimbangkan akan kualitas dari suatu informasi itu sendiri. Istilah kualitas informasi (*quality of information*) juga dipakai untuk menyatakan informasi yang baik. Burch dan Grudnitski (1989)<sup>36</sup> mengemukakan bahwa kualitas dari suatu informasi dapat diukur berdasarkan 3 (tiga) hal, yaitu informasi harus akurat (*accurate*), tepat waktu (*timelines*), dan relevan (*relevance*). Kualitas informasi dapat dianalogikan sebagai pilar-pilar dalam bangunan.

Gambar 01  
Kualitas Informasi  
Sumber: Burch dan Grudnitski, 1989



- Akurat (*accurate*)

Informasi harus bebas dari kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Akurat juga berarti bahwa informasi harus jelas mencerminkan maksudnya. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi ke penerima informasi mungkin banyak mengalami gangguan (*noise*) yang dapat mengubah atau merusak informasi tersebut.

- Tepat waktu (*timelines*)

Informasi yang sampai pada si penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi. Karena informasi merupakan landasan dalam pengambilan keputusan.

- Relevan (*relevance*)

Informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya. Relevansi informasi untuk setiap orang, satu dengan lainnya adalah berbeda.

## **e. Sistem Informasi**

### **1) Pengertian sistem Informasi**

Burch and Starter<sup>37</sup> mendefinisikan sistem informasi adalah kumpulan bagian-bagian yang formal dan sistematis yang melaksanakan operasi pengolahan data untuk:

---

<sup>37</sup> Burch and Starter, *Information Systems: Theory and Practice*, Hamilton Publishing Company

- 1) Memenuhi persyaratan pengolahan data yang legal dan transaksional.
- 2) Memberikan informasi kepada manajemen untuk mendukung kegiatan-kegiatan perencanaan, pengendalian, pengambilan keputusan.
- 3) Memberikan bermacam-macam laporan seperti yang diperlukan pihak-pihak luar.

Istilah sistem informasi juga sering dikacaukan dengan Sistem Informasi Manajemen (SIM). Kedua hal ini sebenarnya tidak sama. Sistem Informasi Manajemen merupakan salah satu jenis sistem informasi, yang secara khusus ditujukan untuk menghasilkan bagi pihak manajemen dan untuk mengambil keputusan. Sedangkan sistem informasi adalah sebuah rangkaian prosedur formal dimana dikelompokkan, diproses menjadi informasi, dan didistribusikan kepada pemakai (Hall, 2001).<sup>38</sup>

Sesungguhnya yang dimaksud sistem informasi tidak harus melibatkan komputer. Sistem informasi yang menggunakan komputer biasa disebut dengan Sistem Informasi Berbasis Komputer (*Computer Based Information Systems* atau CBIS). Dalam prakteknya, istilah informasi lebih sering dipakai tanpa embel-embel berbasis komputer walaupun dalam kenyataannya komputer merupakan bagian yang penting.

Ada beberapa definisi mengenai sistem informasi, yang diantaranya adalah sebagai berikut<sup>38</sup>:

- Bodnar dan Hopwood (1993)

Sistem informasi adalah sebuah sistem buatan manusia yang secara umum terdiri atas sekumpulan komponen berbasis komputer dan manual yang dibuat untuk menghimpun, menyimpan, dan mengelola data serta menyediakan informasi keluar-an kepada para pemakai.

- Hall (2001)

Sistem informasi adalah sebuah rangkaian prosedur formal dimana dikelompokkan, diproses menjadi informasi, dan didistribusikan kepada pemakai.

- Turban, Mc Lean dan Wetherbe (1999)

Sebuah sistem informasi mengumpulkan, memproses, menyimpan, menganalisis, dan menyebarkan informasi untuk tujuan spesifik.

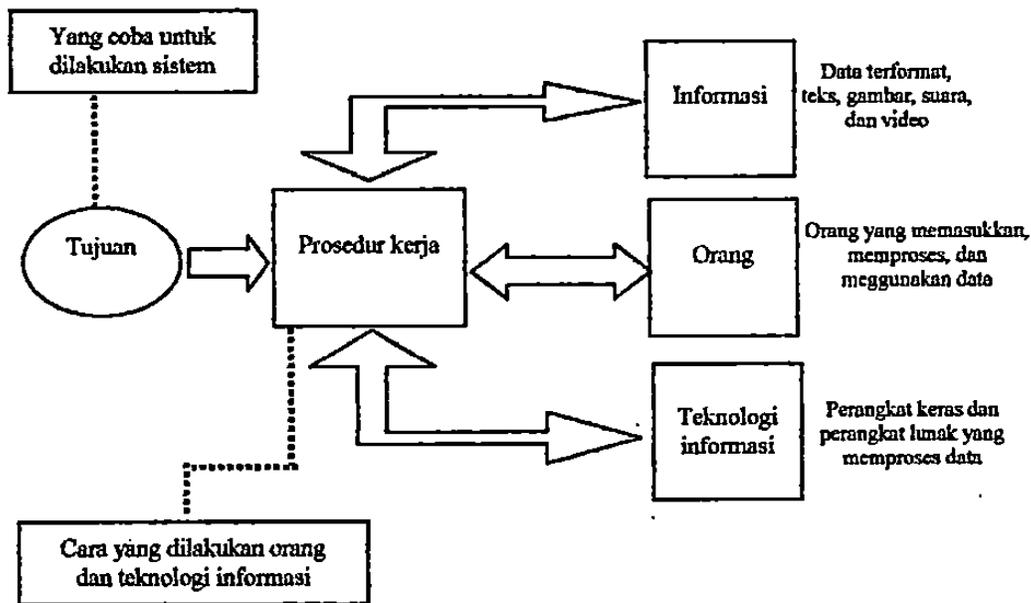
- Wilkinson (1992)

Sistem informasi adalah kerangka kerja yang mengkoordinasikan sumber daya (manusia, komputer) untuk mengubah masukan (*input*) menjadi keluaran (*informasi*), guna mencapai sasaran-sasaran perusahaan.

▪ Alter (1992)

Sistem informasi adalah kombinasi antara prosedur kerja, informasi, orang, dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi.

Gambar 02  
Definisi sistem informasi  
Sumber: Diadaptasi dari Alter, 1992

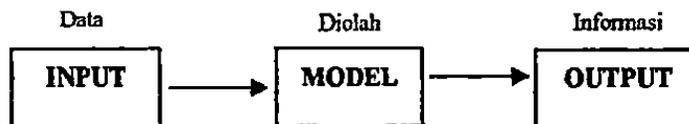


Dari berbagai definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem informasi mencakup sejumlah komponen (manusia, komputer, teknologi informasi, dan prosedur kerja), ada sesuatu yang diproses (data menjadi informasi) dan dimaksudkan untuk mencapai suatu

## 2) Komponen Sistem Informasi

Telah diketahui bahwa data perlu diolah untuk dijadikan informasi yang berguna lewat suatu siklus atau proses. Menurut Jogiyanto<sup>39</sup>, Siklus ini disebut dengan siklus pengolahan data (*data processing life cycle*) atau yang disebut juga dengan nama siklus informasi (*information life cycle*).

Gambar 03  
*Siklus Pengolahan Data*  
Sumber: Jogiyanto dalam Buku *Sistem Informasi*



Dari gambar di atas terlihat, bahwa untuk melakukan siklus pengolahan data diperlukan tiga buah komponen, yaitu komponen input, komponen model, dan komponen output. Dengan demikian, sistem informasi yang juga melakukan proses pengolahan data akan membutuhkan tiga komponen tersebut.

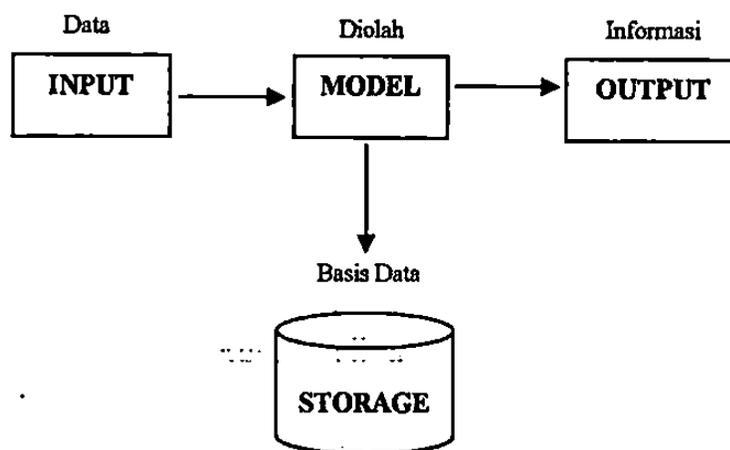
Data yang masih belum diolah perlu disimpan untuk pengolahan lebih lanjut, karena tidak semua data yang diperoleh langsung diolah. Pada umumnya, data yang diperoleh disimpan terlebih dahulu yang nantinya setiap saat dapat diambil untuk diolah menjadi informasi. Data ini disimpan di simpanan (*storage*) dalam bentuk basis data

<sup>39</sup> Prof. Dr. Jogiyanto HM, MBA, Akt., *Sistem Informasi Edisi Dua; (Pendekatan Terintegrasi:*

(*database*). Data yang ada di basis data ini yang nantinya akan digunakan untuk menghasilkan informasi.

Siklus pengolahan data yang dikembangkan ini disebut dengan *extended data processing life cycle* atau siklus pengolahan data yang dikembangkan.

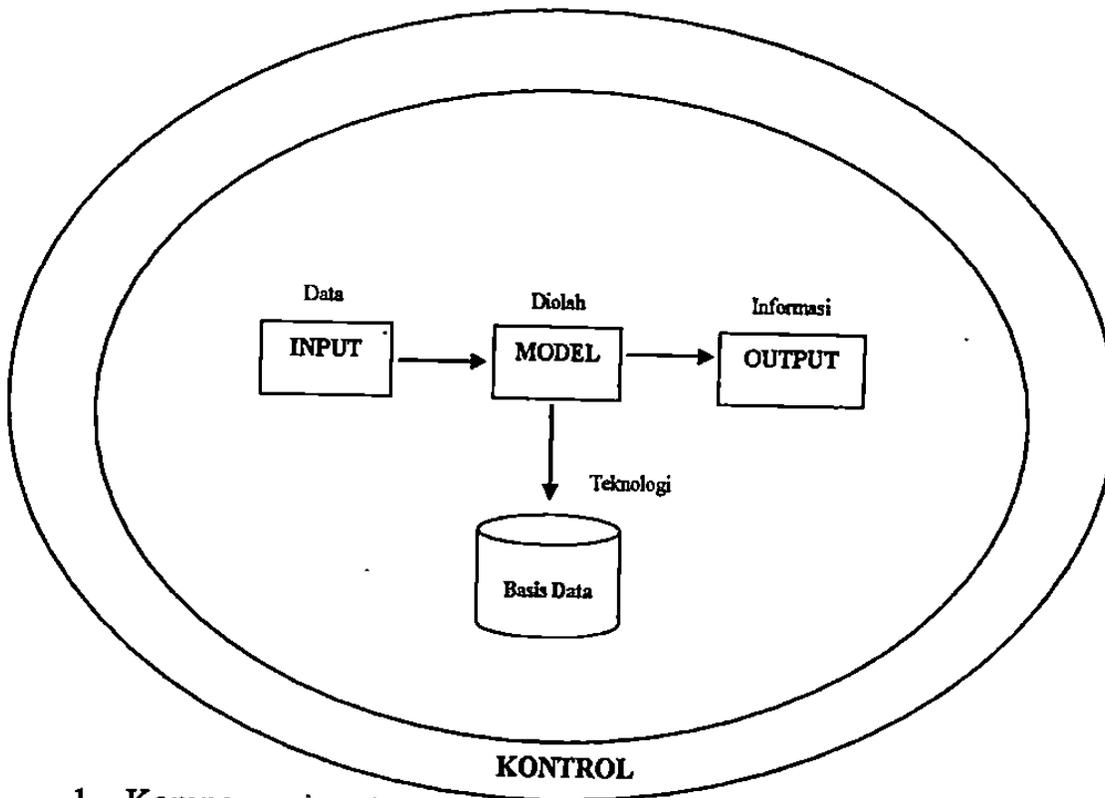
Gambar 04  
*Siklus Pengolahan Data yang Dikembangkan*  
Sumber: Jogiyanto dalam Buku *Sistem Informasi*



Dari siklus data yang dikembangkan, terlihat bahwa untuk melakukan pengolahan data, maka diperlukan tambahan sebuah komponen lagi, yaitu komponen basis data. Dengan demikian, komponen-komponen sistem informasi yaitu komponen input, komponen model, komponen output, dan ditambah sebuah komponen lagi, yaitu komponen basis data.

Dengan demikian, sistem informasi mempunyai 6 (enam) buah komponen, yaitu: Komponen *input*, Komponen *output*, Komponen basis data (*database*), Komponen model, Komponen teknologi, dan

Gambar 05  
*Komponen Sistem Informasi*  
*Sumber: Jogiyanto dalam Buku Sistem Informasi*



1. *Komponen input*

Input merupakan data yang masuk ke dalam sistem informasi. Komponen ini perlu ada karena merupakan bahan dasar dalam pengolahan sistem informasi.

2. *Komponen output*

Produk dari sistem informasi adalah output berupa informasi yang berguna bagi para pemakainya. Output merupakan komponen yang harus ada dalam sistem informasi.

3. *Komponen basis data (database)*

Komponen basis data adalah kumpulan dari data yang saling

keras komputer dan digunakan perangkat lunak untuk memanipulasinya.

#### 4. Komponen model

Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi berasal dari data yang di ambil dari basis data yang diolah lewat model-model tertentu.

#### 5. Komponen teknologi

Komponen teknologi merupakan komponen yang penting di sistem informasi. Tanpa adanya teknologi yang mendukung, maka sistem informasi tidak akan menghasilkan informasi yang tepat waktunya.

Komponen teknologi mempercepat sistem informasi dalam pengolahan data.

#### 6. Komponen kontrol

Komponen kontrol juga merupakan komponen yang penting dan harus ada di sistem informasi. Komponen kontrol ini digunakan untuk menjamin bahwa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi merupakan informasi yang akurat.

Ke-enam komponen di atas harus ada bersama-sama dan membentuk satu-kesatuan. Jika satu atau lebih komponen tersebut tidak ada, maka sistem informasi tidak akan dapat melakukan fungsinya, yaitu pengolahan data dan tidak dapat mencapai tujuannya, yaitu menghasilkan informasi yang relevan, tepat waktu, dan akurat.

Sedangkan Abdul Kadir<sup>41</sup> mengutarakan bahwa komponen-komponen sistem informasi yang terdiri dari:

- Perangkat keras (*hardware*), yang mencakup peranti-peranti fisik seperti komputer dan printer.
- Perangkat lunak (*software*) atau program, adalah sekumpulan instruksi yang memungkinkan perangkat keras untuk dapat memproses data.
- Prosedur, ialah sekumpulan aturan yang dipakai untuk mewujudkan pemrosesan data dan pembangkitan keluaran yang dikehendaki.
- Orang, yaitu semua pihak yang bertanggung jawab dalam pengembangan sistem informasi, pemrosesan, atau penggunaan keluaran sistem informasi.
- Basis data (*database*), merupakan sekumpulan tabel, hubungan, dan lain-lain yang berakaitan dengan penyimpanan data.
- Jaringan komputer dan komunikasi data, adalah sistem penghubung yang memungkinkan sumber (*resources*) dipakai secara bersama atau diakses oleh sejumlah pemakai.

Semua komponen-komponen diatas, harus ada bersama-sama dan membentuk satu-kesatuan. Jika satu atau lebih komponen tersebut tidak ada, maka sistem informasi tidak akan dapat melakukan

<sup>41</sup> Abdul Kadir, *Dasar-dasar Sistem Informasi*, 1997, hal. 10.

fungsinya, yaitu pengolahan data dan tidak dapat mencapai tujuannya, yaitu menghasilkan informasi yang relevan, tepat waktu, dan akurat.

### 3) Teknologi Informasi

Istilah Teknologi Informasi (*Information Technology* atau *IT*) mulai populer diakhir Dekade 70-an. Pada masa sebelumnya, istilah teknologi komputer atau Pengolahan Data Elektronik atau PDE (*Electronic Data Processing* atau *EDP*) lebih dikenal duluan daripada istilah Teknologi Informasi.

#### Definisi Teknologi Informasi<sup>42</sup>

Kalau didasarkan pada definisi sistem informasi menurut Allter didepan (Sistem informasi adalah kombinasi antara prosedur kerja, informasi, orang, dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi), teknologi informasi hanyalah bagian dari sistem informasi.

- Sedangkan dalam Kamus Oxford (1995), teknologi informasi adalah studi atau penggunaan peralatan elektronika, terutama komputer, untuk menyimpan, menganalisa, dan mendistribusikan informasi apa saja, termasuk kata-kata, bilangan, dan gambar.
- Menurut Allter (1992), teknologi informasi mencakup perangkat keras dan perangkat lunak untuk melaksanakan satu atau sejumlah tugas pemrosesan data seperti menangkap, mentransmisikan, menyimpan, mengambil, memanipulasi, dan menampilkan data.

- Martin (1999), mendefinisikan teknologi informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) yang digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi, melainkan juga mencakup teknologi komunikasi untuk mengirimkan informasi.
- Secara lebih umum, Lucas (2000) menyatakan bahwa teknologi informasi adalah segala bentuk teknologi yang diterapkan untuk memproses dan mengirimkan informasi dalam bentuk elektronik. Mikro komputer, komputer main-frame, pembaca barcode, perangkat lunak pemroses transaksi, perangkat lunak lembar kerja (*spread sheet*), dan peralatan komunikasi dan jaringan merupakan contoh teknologi informasi.

#### 4) Lingkup Teknologi Informasi

Secara garis besar, teknologi informasi dapat dikelompokkan menjadi 2 (dua) bagian: perangkat lunak (*Software*) dan perangkat keras (*HardWare*). Perangkat keras menyangkut pada peralatan-peralatan yang bersifat fisik, seperti memori, printer, dan keyboard. Adapun perangkat lunak terkait dengan instruksi-instruksi untuk mengatur perangkat keras agar bekerja sesuai dengan tujuan instruksi-instruksi tersebut.

a) Teknologi Masukan (*Input Technology*)

Adalah segala perangkat yang digunakan untuk menangkap data/informasi dari sumber asalnya. Contoh: Barcode Scanner dan Keyboard. Barcode Scanner merupakan produk teknologi masukan yang biasa digunakan pada pasar swalayan untuk melakukan pemasukan data penjualan di kasa.

b) Teknologi Keluaran (*Output Technology*)

Digunakan supaya informasi bisa diterima oleh pemakai yang membutuhkan informasi perlu disajikan dalam berbagai bentuk. Dalam hal ini teknologi informasi keluaran mempunyai andil yang cukup besar. Contoh: Informasi yang disajikan dalam monitor, maupun informasi yang tercetak dalam kertas, seperti slip, stroke, dan lain-lain.

c) Teknologi Perangkat Lunak (*Software Technology*)

Untuk menciptakan informasi yang diperlukan perangkat lunak atau sering kali disebut *Program*. Program adalah sekumpulan instruksi yang digunakan untuk mengendalikan perangkat keras komputer. Contoh: MS Word.

d) Teknologi Penyimpanan (*Storage Technology*)

Teknologi penyimpanan menyangkut segala peralatan yang digunakan untuk menyimpan data. Tape, hard-disk, disket, flash-

e) Teknologi Komunikasi (*Telecommunication Technology*)

Teknologi komunikasi merupakan teknologi yang memungkinkan hubungan jarak jauh. Contoh: Internet dan ATM merupakan contoh teknologi yang memanfaatkan teknologi komunikasi.

f) Mesin Pemroses (*Processing Machine*) atau lebih dikenal dengan CPU

Adalah bagian penting dalam teknologi informasi yang berfungsi untuk mengingat data/program (berupa komponen memori) dan mengeksekusi program (berupa komponen CPU).

### 5) Peranan Teknologi Informasi

Peranan teknologi informasi pada aktivitas manusia pada saat ini memang begitu besar. Secara garis besar, dapat dikatakan bahwa<sup>44</sup>:

- Teknologi informasi menggantikan peran manusia. Dalam hal ini, teknologi informasi melakukan otomatisasi terhadap suatu tugas atau proses.
- Teknologi memperkuat peran manusia, yakni dengan menyajikan informasi terhadap suatu tugas dan proses.
- Teknologi informasi berperan dalam restrukturisasi terhadap peran manusia. Dalam hal ini, teknologi berperan dalam melakukan perubahan-perubahan terhadap sekumpulan tugas atau proses.

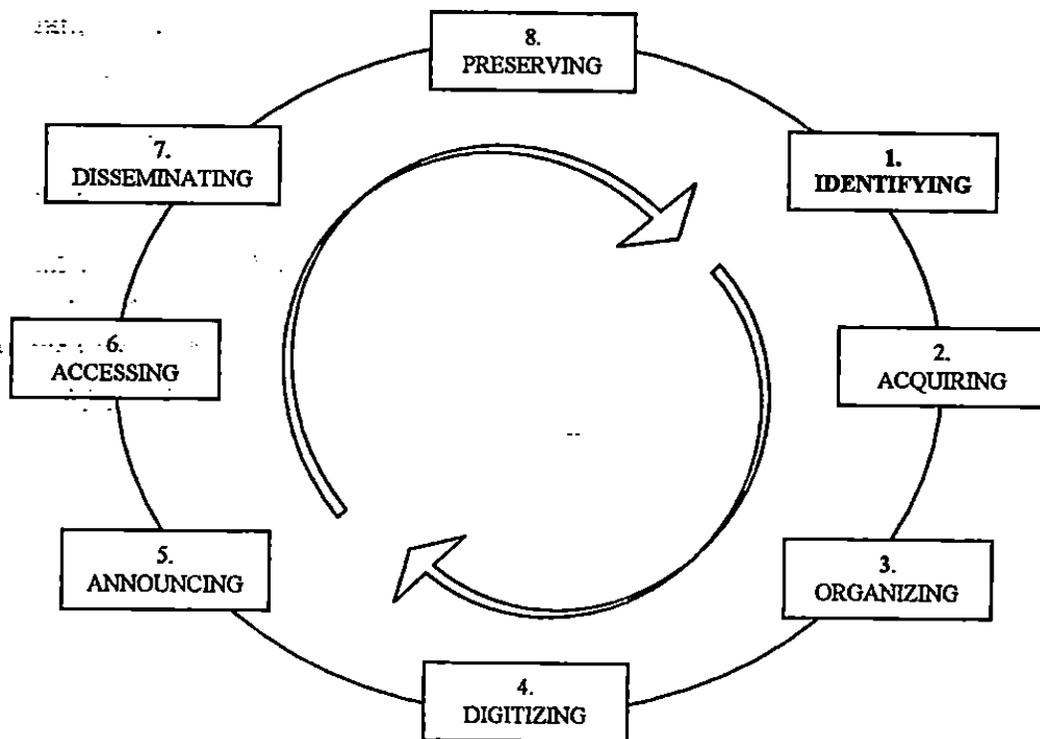
---

<sup>44</sup> *Ibid*, hal. 15

## f. Tahapan-Tahapan Informasi dalam Pemerintahan

Berkaitan dengan kewajiban pemerintah untuk memberitahukan (*obligation to tell*) informasi-informasi, khususnya informasi tentang layanan-layanan yang disediakan pemerintah, *United States National Commission on Libraries and Science*<sup>45</sup> mengeluarkan sutau konsep tentang tahapan-tahapan yang harus dilalui oleh informasi pemerintah. Mulai dari pengumpulan data, pengolahan data, penyebarluasan, penggunaan, penyimpanan, dan pengarsipan. Konsep ini dikenal dengan nama *Government Information Life Cycle Management Process* atau Proses Manajemen Siklus Hidup Informasi Pemerintah. Proses ini memiliki siklus seperti gambar berikut:

Gambar 06  
Siklus Hidup Informasi Pemerintah  
Sumber: *United States National Commission on Libraries and Science*



<sup>45</sup> Panduan Informasi dan Komunikasi (*Pemetaan Informasi, Layanan Pemerintah, Pengembangan Model, Aliran Informasi*), Direktorat Hubungan Informasi Antar Lembaga Pemerintah Daerah

### 1) *Identifying*

Dalam siklus hidup informasi pemerintah ini, selalu dimulai dengan tahapan identifikasi, yaitu mengetahui kondisi informasi yang sudah ada pada saat ini di dalam pemerintah. Dengan identifikasi ini akan didapat gambaran awal tentang informasi yang ada di pemerintahan.

### 2) *Acquiring*

Setelah informasi yang ada diidentifikasi, maka langkah selanjutnya yaitu bagaimana untuk mendapatkan informasi tersebut. Untuk mendapatkan informasi tersebut dapat dilakukan dengan meminta langsung kepada sumber informasi, atau dengan mewajibkan sumber informasi untuk menyerahkan informasi yang dimilikinya. Informasi harus dapat diperoleh (dikumpulkan) untuk dapat diolah dan diproses sehingga dapat disebarluaskan serta memberikan manfaat.

### 3) *Organizing*

Informasi merupakan salah satu kekuatan yang sangat berarti, hal ini bisa terwujud apabila informasi tersebut dapat digunakan. Supaya informasi yang telah kita dapatkan dapat mempunyai nilai maka perlu adanya pengorganisasian informasi itu sendiri. Langkah-langkah yang dapat dilakukan disini adalah dengan mengatur struktur dari informasi

#### 4) *Digitizing*

Setelah informasi yang diperoleh sudah diorganisasikan, maka langkah selanjutnya adalah melakukan proses mengubah format informasi dari berupa kertas-kertas tekstual ke dalam bentuk digital (file).

#### 5) *Announcing*

Langkah selanjutnya adalah bagaimana caranya supaya pihak-pihak yang membutuhkan informasi, dapat mengetahui keberadaan informasi tersebut. Langkah yang harus dilakukan adalah dengan mempublikasikan informasi tersebut kepada pihak yang berkepentingan. Media publikasi ini dapat melalui media *online* seperti internet, maupun media *offline* seperti jurnal, buku-buku, konferensi, seminar, maupun media lainnya.

#### 6) *Accessing*

Setelah informasi dipublikasikan kepada pihak yang berkepentingan, maka langkah selanjutnya yaitu bagaimana caranya supaya pengguna informasi dapat mengakses informasi tersebut secara mudah. Kemudahan untuk mengakses informasi ini dapat diperoleh dengan memberitahukan kepada pengguna dimana mereka bias mengakses (*access point*) informasi tersebut.

#### 7) *Disseminating*

*Disseminating* adalah proses yang dilakukan oleh pemerintah untuk menyebarluaskan informasi kepada masyarakat. Perbedaan antara *accessing* dan *disseminating* adalah:

*Accessing*: pemerintah memberikan informasi setelah diminta oleh masyarakat atau pengguna informasi.

*Disseminating*: pemerintah memberikan informasi tanpa harus diminta oleh masyarakat atau pengguna informasi.

#### 8) *Preserving*

Setelah informasi-informasi yang telah disebarluaskan dan digunakan oleh masyarakat, maka informasi tersebut harus terus dipelihara. Untuk memelihara ini dapat dilakukan dengan membuat dokumen-dokumen maupun arsip-arsip tentang informasi. Hal ini perlu dilakukan karena masih dapat digunakan oleh pihak yang berkepentingan.

### **E. Definisi Konseptual**

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

#### **1. Pemerintah Daerah**

Pemerintah Daerah adalah organ yang memiliki hak, kewenangan dan kewajiban untuk menyelenggarakan pemerintahan di daerahnya dengan tetap memperhatikan Partisipasi publik dalam proses pemerintahan dan pembangunan sebagai upaya yang paling efektif dalam konteks penciptaan *Good governance*.

#### **2. E-Government**

E-Government merupakan salah satu bentuk dukungan teknologi informasi dan komunikasi dalam mendukung administrasi pemerintahan, mulai dari bagaimana memfasilitasi komunikasi antara pemerintah dan

masyarakat (*Government to Citizen*), pemerintah dan kalangan bisnis (*Government to Business*), serta pemerintah dengan instansi pemerintah yang lain (*Government to Government*).

### **3. Sistem Informasi**

sistem informasi adalah sejumlah komponen yang mencakup (manusia, komputer, teknologi informasi, dan prosedur kerja), ada sesuatu yang diproses (data menjadi informasi), dan dimaksudkan untuk mencapai suatu sasaran atau tujuan.

### **4. Tahapan-Tahapan Informasi dalam Pemerintahan**

Adalah tahap-tahap yang harus dilalui oleh informasi pemerintah. Mulai dari pengumpulan data, pengolahan data, penyebarluasan, penggunaan, penyimpanan, dan pengarsipan. Atau juga disebut dengan *Government Information Life Cycle Management Process* atau Proses Manajemen Siklus Hidup Informasi Pemerintah.

### **5. Plaza Informasi**

Plaza *Informasi* merupakan pelayanan informasi terpadu Pemerintah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai wujud kepedulian Pemerintah Propinsi DIY terhadap perkembangan arus informasi.

### **6. Badan Informasi Daerah (BID) Propinsi DIY**

BID DIY adalah lembaga atau badan teknis yang ada di dalam struktur organisasi pemerintahan di Propinsi DIY. yang salah satu tugasnya adalah mengelola Plaza Informasi.

## **F. Definisi Operasional**

Definisi operasional adalah mengubah konsep-konsep yang berupa konstruksi dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati atau diuji kebenarannya.

Konsep yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah: **Konsep *Government Information Life Cycle Management Process* atau Proses Manajemen Siklus Hidup Informasi Pemerintah.**

Adapun Indikator-indikatornya, meliputi:

### *1) Identifying*

- Identifikasi

### *2) Acquiring*

- Pengumpulan data dan informasi
- Metode pengumpulan

### *3) Organizing*

- Pengorganisasian data dan informasi
- Klasifikasi data dan informasi

### *4) Digitizing*

- Mengubah data dan informasi dalam bentuk digital (file)
- Metode yang digunakan dalam proses digitizing
- Sarana prasarana

### *5) Announcing*

- Publikasi data dan informasi

## 6) *Accessing*

- Akses informasi
- Kemudahan mengakses
- Sarana prasarana

## 7) *Disseminating*

- Jenis-jenis data dan informasi yang disajikan
- Kemudahan mengakses

## 8) *Preserving*

- Bentuk-bentuk file dalam pemeliharaan
- Usia data dan informasi

# G. Metode Penelitian

## 1... Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif-kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data berupa kata-kata. Sedangkan penelitian kualitatif berarti tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia dan kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan peristilahannya<sup>46</sup>.

## 2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Badan Informasi Daerah (BID) Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, karena Plaza Informasi merupakan salah satu dari strategi BID DIY dalam pelayanan informasi kepada publik.

### **3. Unit Analisis Data**

Yang menjadi unit analisis data dalam penelitian ini adalah Badan Informasi Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (BID DIY), karena BID DIY merupakan lembaga atau badan yang mengelola Plaza Informasi.

### **4. Teknik Pengumpulan Data**

Dimana usaha pengumpulan data yang diperlukan dalam obyek penelitiaannya penulis akan menggunakan teknik-teknik pengumpulan data sebagai berikut:

#### **a. Teknik Interview/Wawancara**

Untuk mengumpulkan data yang diperlukan, penulis akan mengadakan wawancara dengan pegawai atau staff BID Propinsi DIY yang mempunyai tugas dan kewenangan dalam pengeloaan Plaza Informasi.

Yang digunakan disini adalah wawancara yang bersifat terbuka dan dikembangkan saat melakukan wawancara. Sehingga akan memperoleh data yang benar-benar mendukung.

#### **b. Teknik Dokumentasi**

Dalam usaha pengumpulan data yang diperlukan, penulis mempelajari

## 5. Jenis Data

Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini menggunakan:

### a. Data Primer

Adalah data yang diperoleh dari keterangan pihak-pihak yang kompeten atau terkait dengan masalah yang ada dalam penelitian ini, pihak-pihak yang dimaksud adalah Bagian *Front-Office* dan *Back-Office* dalam Plaza Informasi di Badan Informasi Daerah (BID) DIY.

### b. Data Sekunder

Adalah data yang dapat diperoleh dari literatur-literatur, media massa, dan dokumen yang penulis dapatkan dari Badan Informasi Daerah maupun yang diperoleh dari Plaza Informasi.

## 6. Teknik Analisis Data

Data yang telah diperoleh kemudian diolah dan dianalisis, dalam menganalisis data peneliti menggunakan metode non statistik, yaitu analisis deskriptif-kualitatif. Yang artinya dari data yang diperoleh dalam penelitian dilaporkan apa adanya kemudian dianalisis secara deskriptif untuk mendapatkan gambaran mengenai pengelolaan Plaza Informasi sebagai strategi BID dalam pelayanan informasi publik.

Analisis data merupakan proses pencarian dan perencanaan secara sistematis semua data dan bahan yang telah terkumpul agar peneliti mengerti benar yang telah dikemukakannya dan dapat menyajikan kepada orang lain secara jelas<sup>47</sup>.

---

<sup>47</sup> Masri Singarimbun, *Metode Penelitian Sosial*, LP3S, Jakarta, 1988, hal 34