

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pendukung aktivitas di era globalisasi ini salah satunya dengan pemanfaatan Teknologi, Informasi, dan Komunikasi (TIK). Pemanfaatan TIK telah berkembang baik untuk individu, organisasi, maupun pemerintahan (Alawneh, Al-Refai, & Batiha, 2013, hal. 277-288). Tapi saat ini sektor pemerintah berusaha mengikuti inovasi yang ada. TIK penting untuk bagian pemerintahan yang biasa disebut *e-government* karena dibutuhkan kemudahan pelayanan dan informasi serta transparansi antar pemerintah dan masyarakat. Masyarakat akan mendapat kemudahan untuk mengetahui informasi dan pemerintah juga mudah untuk berinteraksi dengan masyarakat serta masyarakat juga mudah untuk berpartisipasi dalam pembangunan daerahnya. *E-government*, menurut *United Nations* (Bournaris, Manos, Moulougianni, Kiomourtzi, & Tandini, 2013, hal. 371-377) merupakan sektor pemerintah yang menggunakan internet untuk memberikan informasi dan pelayanan kepada masyarakat.

Sistem *e-government* dapat berupa kanal yang dapat diakses oleh masyarakat untuk mendapatkan informasi dan pemenuhan pelayanan. Pemerintah Kabupaten Bantul memiliki komitmen mengenai *e-government* seperti ikut dalam kebijakan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang ingin mewujudkan *JogjaCyberProvince* dengan menggunakan TIK untuk mengembangkan daerahnya melalui penambahan infrastruktur dan dari aspek pemerintahannya (Rachmawati, 2014). Pemerintah daerah Kabupaten Bantul tahun 2016 – 2021 mencantumkan kebijakan *e-government* secara tersurat dengan visi “Terwujudnya Masyarakat Bantul yang Lebih Sejahtera, Mandiri, Berbudaya dan Terintegrasikannya Sistem *E-Government* Menuju *Smart Regency* (Kabupaten Pintar) Pada Tahun 2021”. Misi mengenai

*e-government* yaitu meningkatkan aplikasi dan integrasi sistem *e-government* melalui tahapan berkelanjutan.

*E-Government* adalah pemerintah yang menggunakan teknologi informasi dan khususnya internet sebagai salah satu alat pemerintah untuk meningkatkan pelayanan pemerintah kepada warga Negara, lembaga swasta dan lembaga pemerintahan lain yang saling berinteraksi yaitu *Governmentto Citizen (G2C)*, *Governmentto Business (G2B)* dan *GovernmenttoGovernment (G2G)*. Pemanfaatan kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi telah lama membuat para ilmuwan berinovasi untuk mengembangkannya pada negara-negara maju serta Negara-negara berkembang dengan tujuan untuk mempermudah proses pemerintahan serta mempraktikkan semua bentuk pekerjaan dan pelayanan. Pengembangan *e-government* telah diatur dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomer 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional. *E-government* adalah aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah ke masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha, dan lembaga-lembaga lainnya secara *online*. Sejak tahun 1990-an beberapa negara maju di dunia mulai menggunakan sistem pemerintahan menggunakan elektronik. Tercatat negara-negara seperti Amerika Serikat, Selandia baru, Canada, Singapura dan beberapa negara seperti Jepang, Australia dan Inggris telah menggunakan sistem pemerintahan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Situs-situs pemerintah ini sering disebut dengan istilah *e-government*. khususnya di Korea mampu bangkit dari krisis danmeningkat ekonominya 3 kali lipatdalam relatif singkat karena dukunganpemanfaatan teknologi informasidiseluruh aspek perekonomiannya, danmasih banyak contoh-contoh laindibidang ini yang menjadi perhatian kitadalam kehidupan sehari-hari,perbedaan kualitas dan kinerja denganIT dan tanpa IT. Kesimpulannya siapayang tidak mau belajar danmemanfaatkan teknologi ini akanketinggalan, baik secara individumaupun secara

berbangsa dan bernegara. Pengembangan *e-government* dan landasan hukum penerapan lainnya. Dengan begini diharapkan yang bersangkutan dengan pemerintahan semua bisa diakses secara terbuka oleh masyarakat luas dengan demikian bisa menumbuhkan rasa percaya masyarakat pada pemerintahan dan meminimalisir terjadinya korupsi, kolusi dan nepotisme dengan memenuhi kriteria atau indikator yang telah ditetapkan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik yaitu efektivitas, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas. Sehingga perlu adanya pemenuhan indikator tersebut bagi seluruh pemerintah daerah yang ada di Indonesia untuk terciptanya tujuan bersama yaitu pemerintahan yang baik dan berbasis *electronic* (Nurmandi, 2003, hal. 10-18).

Lapor Bantul merupakan pelayanan publik berbasis aplikasi yang terhubung oleh jaringan internet yang dapat diunduh di android dan IOS. Guna adanya aplikasi Lapor Bantul sebagai transparansi aduan yang dapat dimanfaatkan warga untuk mengadakan berbagai persoalan dengan tujuan memberikan kemudahan layanan bagi masyarakat untuk menyampaikan aduan ke Pemkab secara mudah. Maka hubungan *e-government* dengan Lapor Bantul merupakan tali penghubung antara masyarakat dengan pemerintah kabupaten dengan layanan publik yang berbasis digital yang terhubung jaringan internet dimana aduan masyarakat langsung dilayani OPD terkait guna mendorong daerah yang dituju bergerak searah, serta bertujuan untuk mewujudkan pelayanan publik yang serba cepat, praktis, akuntabel, profesional, efektif dan efisien dan dalam pengelolaan Lapor Bantul yakni setiap masyarakat yang mengajukan pengaduan kemudian dipantau oleh OPD terkait di Diskominfo Bantul lalu menunggu beberapa waktu untuk selanjutnya diproses serta ditindaklanjuti. (Anggini & Rachmawati, 2016).

Selain itu, *e-government* merupakan bentuk pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung aktivitas pemerintah. Namun pelaksanaan *e-government* di negara berkembang seperti di Indonesia juga masih menemui banyak kendala sehingga belum dapat dilaksanakan

secara optimal. Contoh kendalanya adalah terkait dengan sistem birokrasi yang dikenal sulit, berbelit-belit, dan banyak terjadi korupsi. Sangat berbeda dengan Korea Selatan, hanya dengan menekan *mouse*, warga di Korea Selatan dapat mengajukan permohonan untuk membuat bahkan memantau proses pembuatan berbagai dokumen sipil. Warga juga dapat melakukan pembayaran pajak dan denda, berpartisipasi dalam berbagai survei terkait pembuatan kebijakan, mengamati berbagai program pendidikan dan menerima berbagai berita terkini. *E-Government* di Korea Selatan turut mendorong pertumbuhan ekonomi dengan pelayanan *online* satu pintu bagi masyarakatnya. *e-government* mendukung pelayanan dan informasi bagi aktivitas masyarakat Korea Selatan.

Hasil yang lebih memprihatinkan dapat dilihat dari kasus negara berkembang dan banyak organisasi pemerintah di negara tersebut gagal mencapai peningkatan kualitas pelayanan publik yang signifikan kendati menggunakan sistem komputer/informasi yang memadai. Banyak pihak dari kalangan akademis, analis, dan pelaku bisnis berpendapat bahwa kegagalan tersebut diakibatkan terutamanya dari kegagalan manajemen organisasi tersebut dalam membentuk budaya dan etika kerja yang kondusif. Tanpa adanya budaya dan etika kerja yang kondusif yang ditandai dengan maraknya praktek korupsi dan rendahnya semangat kerja, sistem informasi yang secanggih apapun tidak mungkin membuahkan hasil yang diharapkan.

Masalah yang sering terjadi pada kualitas sumber daya manusia telah lama menjadi penghambat bagi peningkatan efisiensi dan mutu pelayanan lembaga pemerintahan di banyak negara (terutama negara berkembang). Solusi dan pemecahan masalah itu tidaklah mudah dan cenderung bersifat jangka panjang. Sulitnya memecahkan masalah yang sangat serius itu membuahkan berbagai usaha untuk mencari alternatif solusi yang berjangka pendek. Salah satu solusi yang sedang giat dikembangkan dewasa ini adalah penerapan *e-government*.

Dalam konsep *e-government*, maka masyarakat diberi pilihan untuk berinteraksi dengan manusia (pegawai pemerintah) atau dengan komputer (lewat situs lembaga pemerintah di internet). Dengan diperluasnya fungsi sistem informasi tersebut, diharapkan praktik yang merugikan masyarakat maupun negara yang bersumber dari lemahnya etika dan buruknya budaya kerja pegawai dapat dikurangi.

Maksud dari visi dan misi Pemerintah Kabupaten Bantul akan terintegrasikannya *e-government* berarti terdapat sistem regulasi, kebijakan, sikap, dan perilaku memiliki perpaduan yang didukung oleh teknologi informasi sehingga mampu memberikan respon dan penyelenggaraan pemerintah yang efektif untuk pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut sebagai upaya mereformasi birokrasi pemerintah daerah Kabupaten Bantul untuk mendukung terwujudnya *goodgovernance*. (Cahyadi, 2003, hal. 2)

*Good Governance* pada dasarnya adalah suatu konsep yang mengacu kepada proses pencapaian keputusan dan pelaksanaannya yang dapat dipertanggungjawabkan secara bersama. Sebagai suatu konsensus yang dicapai oleh pemerintah, warga negara, dan sektor swasta bagi penyelenggaraan pemerintahan dalam suatu negara. Negara berperan memberikan pelayanan demi kesejahteraan rakyat dengan sistem peradilan yang baik dan sistem pemerintahan yang dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Merujuk pada 3 (tiga) pilar pembangunan berkelanjutan. Dalam pembangunan ekonomi, lingkungan, dan pembangunan manusia. *Goodgovernance* menyentuh 3 (tiga) pihak yaitu pihak pemerintah (penyelenggara negara), pihak korporat atau dunia usaha (penggerak ekonomi), dan masyarakat sipil (menemukan kesesuaiannya). Ketiga pihak tersebut saling berperan dan mempengaruhi dalam penyelenggaraan negara yang baik. Sinkronisasi dan harmonisasi antar pihak tersebut menjadi jawaban besar. Namun dengan keadaan Indonesia saat ini masih sulit untuk bisa terjadi (Effendi, 2005, hal. 2).

Pada tingkat nasional terdapat Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) yang dikembangkan oleh kantor staf presiden. Tujuan pengembangan LAPOR! oleh Kantor Staf Presiden adalah meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pembangunan, program pemerintah, serta pelaksanaan pelayanan publik. Tingkat daerah terdapat di Kota Yogyakarta dengan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) dari tahun 2004 dikembangkan oleh Bagian Humas dan Informasi (Rachmawati, 2014). Kota Surabaya memiliki Media Center. Media Center merupakan program yang ditunjukkan untuk menerima keluhan, saran, pertanyaan, informasi, apresiasi dari masyarakat untuk menunjang Surabaya sebagai *Smart City* (Anggini & Rachmawati, 2016, hal. 6).

Kabupaten Bantul sudah memiliki beberapa pelayanan pengaduan. Pelayanan pengaduan Bantul tersebut antara lain melalui *e-mail* ke [LAPOR@laporbantul.bantulkab.go.id](mailto:LAPOR@laporbantul.bantulkab.go.id), akses pada *website* [www.bantulkab.go.id/surat-warga](http://www.bantulkab.go.id/surat-warga), sms aduan ke 0811295000, telepon ke nomor 0274-868045 dengan ekstensi 7124, kanal twitter dengan twit ke @LAPORbantul, mendatangi langsung atau membuat surat ke Dinas Komunikasi dan Informatika Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, dan *smartphone* android dengan *men-download* di *Google Play* aplikasi Lapor Bantul. Kanal aduan ini tidak terbentuk pada tahun yang sama. Kanal terbaru yang dimiliki Kabupaten Bantul adalah kanal aplikasi Android Lapor Bantul. Lapor Bantul juga dapat diakses pada *website* [www.laporbantul.bantulkab.go.id](http://www.laporbantul.bantulkab.go.id).

Pada *website* Lapor Bantul tercantum tujuan Lapor Bantul agar terdapat kolaborasi pemerintah dengan masyarakat untuk pembangunan di Kabupaten Bantul sebagai inisiatif Bantul *Smart Regency*. Hal tersebut berarti aplikasi Lapor Bantul dibangun untuk mendukung visi-misi Pemerintah Kabupaten Bantul tahun 2016-2021.

Aplikasi Lapor Bantul masuk kedalam program *Smart Digital PublicConnectivity*. Dengan adanya aplikasi Lapor Bantul menjadi sarana penghubung antara masyarakat dengan

pemerintah. Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya aplikasi Lapori Bantul, maka terdapat beberapa program pada aplikasi Lapori Bantul berupa infrastruktur, kebencanaan, kesehatan, ekonomi, sosial, pertanian, lingkungan hidup, olahraga, kependudukan, dan pendidikan. Isi dari Lapori Bantul bermacam-macam contohnya seperti sosial (*trafficlight* rusak, kecelakaan di jalan, jalan berlubang, lampu jalan mati), infrastruktur (bangunan, irigasi, jalan, jembatan), ekonomi (bantuan modal usaha), pertanian (penyumbatan saluran air), lingkungan hidup (kebisingan suara, limbah usaha, pencemaran air, pencemaran udara, pencemaran tanah, penghijauan), olahraga (sarana olahraga, kondisi lapangan yang kurang baik, senam acara *carfreeday* di depan Pasar Bantul), kebencanaan (banjir, angin kencang, tanah longsor, tsunami, erosi, kebakaran, gempa bumi), kesehatan (jamkesmas/jamkesda, layanan Puskesmas, layanan rumah sakit), kependudukan (akta kelahiran, akta kematian, kartu insentif anak, kartu keluarga, ktp elektronik, penduduk datang, penduduk pergi), pendidikan (penerimaan peserta didik baru, perpustakaan, sarana pendidikan, tunjangan insentif guru/pegawai tidak tetap, tunjangan profesi guru). Lapori Bantul ini merupakan aplikasi baru diciptakan oleh pemerintah khususnya yang ada di Kabupaten Bantul, dikarenakan aplikasi ini masih terbilang baru dibuat pada Juli 2018 maka masyarakat pun masih belum mengerti adanya aplikasi tersebut dan untuk aplikasi Lapori Bantul ini dikelola oleh OPD terkait di Diskominfo Bantul.

Terdapat kualitas pelayanan publik untuk mencapai kepuasan antara lain transparansi yaitu bersifat terbuka dan mudah diakses, akuntabilitas yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, kondisional yaitu sesuai dengan kondisi penerima dan pemberi pelayanan berpegang pada prinsip

efisiensi dan efektivitas, partisipatif berarti mendorong peran serta masyarakat, kesamaan hak berarti tidak melakukan diskriminasi, dan keseimbangan hak dan kewajiban berarti adanya aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik

Penggunaan *E-Government* dengan Lapor Bantul terhadap masyarakat sekitar merupakan jaringan internet yang dapat diakses untuk mendapatkan informasi dan pemenuhan pelayanan sedangkan Lapor Bantul berbasis aplikasi yang menggunakan internet maka hubungannya berkesinambungan. Pelayanan pengaduan dibentuk agar masyarakat dapat berpartisipasi dan memperbaiki pelayanan publik serta pembangunan di suatu daerah. Pelayanan pengaduan dapat disediakan dengan berbagai kanal akses. Hal menarik untuk diteliti dalam adanya aplikasi Lapor Bantul ini yaitu dengan sebelum adanya aplikasi ini bahwa warga masih sulit untuk mengajukan pengaduan berupa apapun dibandingkan setelah adanya aplikasi ini dimana warga saat ini sudah bisa mengajukan pengaduan secara mudah dan efektif karena pengaduan berupa apapun dapat langsung diterima oleh pemerintah kabupaten dan langsung dapat direspon serta ditindaklanjuti secara efisien dan baik. Tetapi untuk saat ini telah adanya aplikasi Lapor Bantul masyarakat masih belum tahu bahkan mengerti bagaimana aplikasi tersebut. Berdasarkan pada latar belakang tersebut maka peneliti ingin mengetahui seperti apa pengelolaan program Lapor Bantul dalam mewujudkan *e-government* di Diskominfo Bantul tahun 2018. (Sinambela, et al., 2008)

Untuk penelitian ini saya mengadakan wawancara kepada tiga narasumber khususnya yang tinggal di Kabupaten Bantul, saya mewawancarai Bapak Priyanto, Bapak Rubiman Abi Mahendra dan Saudara PraamNavayo

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut:



## **Bagaimana Pengelolaan Program Lapor Bantul Dalam Mewujudkan *E-Government*?**

### **C. Tujuan Penelitian**

Dalam kesempatan ini, tujuan yang hendak dicapai dalam penulis laporan yaitu:

- a. Untuk mendeskripsikan sistem layanan aplikasi Lapor Bantul sebagai pelayanan pengaduan di Kabupaten Bantul.
- b. Untuk mengetahui Diskominfo Bantul dalam pengelolaan Aplikasi Lapor Bantul.
- c. Untuk mendeskripsikan strategi Diskominfo Bantul dalam pengelolaan Aplikasi Lapor Bantul.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1) Manfaat Teoritis**

Diharapkan dapat memberi sumbangan bagi upaya perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya Ilmu Komunikasi dan studi komunikasi organisasi.

#### **2) Manfaat Praktis**

Diharapkan dapat memberi masukan yang bermanfaat dalam mengambil keputusan atau langkah-langkah bagi yang berkepentingan dalam menjalankan tugas dan fungsinya masing-masing.

### **E. Kerangka Teori**

#### **1) Pengertian E-Government**

Menurut Bank Dunia (Samodra Wibawa 2009:113), *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti *wide area Networks* (WAN) internet, *mobile computing*, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya.

Menurut *The World Bank Group* (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010:54), *E-Government* sebagai upaya pemamfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efesiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik.

Kemudian menurut Depkomenfo (Samodra Wibawa 2009:114), mendefinisikan *E-Goverment* adalah pelayanan publik yang diselenggarakan melalui situs pemerintah dimana domain yang digunakan juga menunjukkan domain pemerintah Indonesia yakni (go.id)

Menurut Clay G. Weslatt (15 Agustus 2007) dalam website, *E-Goverment* adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempromosikan pemerintah yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudian fasilitas layanan terhadap masyarakat umum dan membuat pemerintah lebih bertanggung jawab kepada masyarakat. Sedangkan dalam buku *E-Goverment In Action* (2005:5) menguraikan *E-Goverment* adalah suatu usaha menciptakan suasana penyelenggaraan pemerintah yang sesuai dengan objektif bersama (*Shared goals*) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan, oleh karena itu visi yang dicanangkan juga harus mencerminkan visi bersama dari pada *stakholder* yang ada misalnya:

- a. Memperbaiki produktifitas dan kinerja operasional pemerintah dalam melayani masyarakat.
- b. Mempromosikan pemerintah yang bersih dan transparan.
- c. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat melalui kinerja pelayanan publik.
- d. Menjamin terciptanya penyelenggaraan negara yang demokratis karena visi tersebut berasal “Dari, Oleh dan Untuk” masyarakat atau komunitas dimana *E Government* tersebut diimplementasikan, maka massanya akan sangat bergantung

pada situasi dan kondisi masyarakat setempat. Sebagaimana dikemukakan diatas bahwa E-Government adalah upaya untuk penyelenggaraan pemerintah yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien.

Dari pengertian diatas dapat diartikan bahwa *E-Government* Ada hal utama yang dapat kita tarik dari pengertian *E-Government* diatas, yaitu:

- a. Penggunaan teknologi informasi (internet) sebagai alat baru;
- b. Tujuan pemanfaatannya sehingga pemerintah dapat berjalan secara efektif, efisien dan produktif dalam penggunaan teknologi internet, seluruh proses atau prosedur yang berbelit-belit dapat dipangkas.

Proses perencanaan tidak sesederhana pengumpulan data dan fakta, namun juga harus mengedepankan pengelolaan, penelitian, pengklasifikasian, dan penyusunan data sedemikian rupa sehingga memudahkan pemecahan masalah nantinya. Dan seharusnya Dinas Kominfo DIY melakukan pengklasifikasian target sasaran dengan informasi atau berita yang sesuai serta penentuan media menyampaikan berita sesuai dengan target sasarannya (Cutlip, 2016, hal. 154).

## **2) Pengertian Pengembangan *E-Government***

Pengembangan *E-Government* berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Untuk mengembangkan sistem manajemen dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi maka pemerintah harus segera melaksanakan proses transformasi e-government.

Melalui pengembangan *E-Government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja dilingkungan pemerintah dengan cara :

- a. Mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi dan birokrasi;
- b. Membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah berkerja secara terpadu, untuk menyederhanakan akses kesemua informasi layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah.

Ada banyak manfaat yang dapat dirasakan oleh pemerintah yang melaksanakan proses transformasi menuju *E-Government*, diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder* nya baik masyarakat maupun kalangan bisnis dan industri
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah;
- c. Mengurangi biaya administrasi relasi dan interaksi;
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumberpendapatan baru;
- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat informasi yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi;
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara demokrasi

Konsep *E-Government* berkembang di atas kecenderungan keinginan masyarakat untuk dapat bebas memilih bilamana dan dimana mereka ingin berhubungan dengan pemerintahnya, serta bebas memilih berbagai akses yang sifatnya tradisional maupun moderen yang mungkin mereka berinteraksi selama 24 (dua puluh empat) jam dan 7 (tujuh) hari dalam seminggu. Kemajuan teknologi informasi memang telah berubah tatanan kehidupan berbangsa dan

bernegara, merevolusi cara hidup masyarakat kian bergeser dari masyarakat industri kepada masyarakat yang berbasis pengetahuan. Era informasi memberikan ruang lingkup yang sangat besar untuk mengorganisasikan kegiatan pemerintah melalui cara-cara baru yang inovatif, transparan yang lebih baik serta memberikan kenyamanan kepada publik dengan jalan memberikan pelayanan kepada publik yang terintegrasi, intraktif dan imajinatif.

Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat *Government to Government (G2G)*, *Government to Business (G2B)*, *Government to Citizens/consumers (G2C)*. Berdasarkan sifat transaksi informasi dan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah melalui jaringan informasi, pengembangan *E-Government* dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan sebagai berikut:

a. Tingkat 1 – Persiapan

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

b. Tingkat 2 – Pematangan

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

c. Tingkat 3 – Pematapan

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

d. Tingkat 4 – pemanfaatan

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

### 3) **Konsep E-Government**

Konsep *E-Government* dikenal pula empat jenis klasifikasi, yaitu:

#### a. *Government to Citizens/consumers*

Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi *E-Government* yang paling umum yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Dengan kata lain tujuan utama dari dibangunnya aplikasi *E-Government* bertipe G-to-C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari. Contoh aplikasinya adalah sebagai berikut :

Kepolisian membangun dan menawarkan jasa pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) atau Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) melalui internet dengan maksud untuk mendekatkan aparat administrasi kepolisian dengan komunitas para pemilik kendaraan bermotor dan para pengemudi, sehingga yang bersangkutan tidak harus bersusah payah datang ke komdag dan antri untuk memperoleh pelayanan.

#### b. *Government to Business*

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah pembentukan sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, entiti bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga

harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah entiti berorientasi profit. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dan menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta. Contoh dari aplikasi *E-Government* berjenis G-to-B ini adalah : Para perusahaan wajib pajak dapat dengan mudah menjalankan aplikasi berbasis web untuk menghitung besarnya pajak yang harus dibayarkan ke pemerintah dan melakukan pembayaran melalui internet.

### **c. *Government to Governments***

Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari kehari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh untuk memperlancar kerjasama antarnegara dan kerjasama entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya dan lain sebagainya. Contoh peranan *E-Government* bertipe G-to-G ini yang telah dikenal luasantara lain : Hubungan administrasi antara kantor-kantor pemerintah setempat dengan jumlah kedutaan-kedutaan besar atau konsulat jendral untuk membantu penyediaan data dan informasi akurat yang dibutuhkan oleh para warga negara asing yang sedang di berada di tanah air. (Richardus Eko Indrajit 2006:52).

#### 4) Strategi Pengembangan *E-Government*

Dalam kategori operasional, beberapa hal yang mendapat perhatian dalam pengembangan *E-Government* antara lain:

- a. Organisasi dan tata kerja pemerintah propinsi perlu memwadahi layanan *E-Government* secara efisien dan efektif.
- b. Sumber daya manusia (sebagai *the man behind the gun*) perlu dikembangkan keahlian dan ketrampilannya dalam mengelola teknologi informasi dan komunikasi serta diperhatikan penghargaan (remunerasi) dan jalur kariernya.
- c. Anggaran untuk pemeliharaan perangkat sama pentingnya anggaran untuk pengembangan, maka diperlukan anggaran yang cukup untuk secara terus-menerus memelihara mutu layanan *E-Government*, antara lain untuk membuat versi baru perangkat lunak (untuk memenuhi tuntutan kebutuhan pengguna layanan yang makin meningkat dan mengakomodasikan adanya perubahan kebijakan), memperbaharui data untuk menyesuaikan kondisi yang berubah, dan menyesuaikan sebagian teknologi yang dipakai untuk teknologi yang lebih baru sebagai tuntutan persaingan antar daerah, antarbangsa.
- d. Mendorong berbagai pihak untuk meningkatkan kemampuan dan kemauan dalam pengembangan, pengelolaan, dan pemutakhiran isi (*content*) data dan informasi secara berkelanjutan sehingga apa yang diperlukan oleh pihak terkait tersedia secara *real time*.

Strategi pengembangan *E-Government* disusun dengan pendekatan perencanaan strategis yang bersifat luwes dan dinamis. Dengan pendekatan perencanaan strategis maka partisipasi stakeholders (masyarakat dunia usaha dan perguruan tinggi) diperlukan untuk meningkatkan rencana pengembangan ini.

Untuk strategi pengembangan *E-Government* dapat dilakukan dengan cara:



- a. Pembangunan infrastruktur dan akses jaringan komunikasi data yang memadai, yaitu: pengadaan sarana-prasarana pengembangan infrastruktur akses komunikasi data yang handal, pemberdayaan sumber daya atau kerjasama dengan swasta/masyarakat dalam penyediaan akses komunikasi data yang mudah, nyaman, dan dengan biaya terjangkau.
- b. Pengembangan SDM untuk mengelola *E-Government*, yaitu: pelatihan SDM dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk menunjang pengoperasian *E-Government*, pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan profesionalitas tenaga fungsional teknologi informasi dan komunikasi, pemberian kepastian karier dan kesejahteraan yang memadai bagi SDM bidang teknologi informasi dan komunikasi.
- c. Pengembangan perangkat-perangkat lunak yang diperlukan, meliputi: pemanfaatan koordinasi antara instansi dan internal instansi dalam pembuatan perangkat lunak yang diperlukan untuk mendukung *E-Government* secara umum, pemantapan koordinasi antarinstansi dan internal instansi dalam pembuatan perangkat lunak unggulan, pemantapan legalitas perangkat lunak, pemberdayaan atau kerjasama dengan berbagai pihak lain.
- d. Pengembangan basis data (*databases*) dan basis pengetahuan (*knowledge bases*) pendukung *E-Government*, yaitu pemantapan koordinasi antar instansi dan internal instansi dalam pembangunan basis data, pembangunan basis pengetahuan yang diperlukan untuk pengoperasian dan pengembangan berkelanjutan *E-Government*, pemberdayaan atau kerjasama dengan berbagai pihak dalam pembangunan basis data dan basis pengetahuan.
- e. Pengembangan organisasi dan tata kerja yang mendukung *E-Government*, yaitu: pembentukan/penunjukan satu unit kerja atau instansi yang bertugas

mengkoordinasikan pembangunan, pemeliharaan, pengendalian, pembentukan unit kerja (di setiap instansi) yang bertugas mengelola E-Government, dan pemantapan koordinasi antarinstansi.

f. Pembuatan aturan perundangan dan kebijakan yang diperlakukan untuk mendukung *E-Government* di daerah masing-masing.

g. Pemeliharaan dan perawatan perangkat lunak dan keras/jaringan, yaitu: pemeliharaan dan perawatan perangkat keras/jaringan, perangkat lunak, pengelolaan portal internet (*one-stop service websites*), pemeliharaan basis data dan basis pengetahuan.

h. Pengembangan dan koordinasi layanan informasi yang mampu mendukung terwujudnya masyarakat yang kompetitif serta menarik investasi ke daerah yaitu: pengembangan dan koordinasi layanan informasi guna memenuhi kebutuhan informasi yang mampu mendukung terwujudnya masyarakat yang kompetitif, pengembangan teknologi informasi terhadap layanan informasi yang telah terkoordinasi, pengembangan promosi potensi investasi guna mewujudkan masyarakat yang kompetitif serta menarik investasi.

## **1. Layanan Publik *E-Government* Dalam Komunikasi**

Layanan elektronik pemerintah ini menggunakan teknologi informasi dan khususnya internet alat pemerintah untuk meningkatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat guna membantu mempermudah dalam segala kegiatan dan urusan pemerintah sesuai dengan landasan hukum yang berlaku untuk meningkatkan transparansi dan kepercayaan serta komunikasi antara masyarakat kepada pemerintah dan dimana ini sebagai jalur penghubung antara pemerintah kabupaten dengan masyarakat.

## **2. Konsep *E-Government* Dalam Komunikasi**

*E-Government* adalah sarana atau alat untuk menuju kepada obyektif-obyektif tersebut. *E-Government* tidaklah dapat dibangun dan diterapkan hanya dengan sekedar menyusun peraturan atau kebijakan dari pemerintah atau pimpinan negara semata, namun memerlukan proses kerja keras yang diawali dengan perubahan paradigma yang terdapat pada perekayasaan ulang proses (*businessprocess*) yang terjadi di pemerintahan sehingga menimbulkan komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat (Indrajit, Zainuddin, & Rudianto, 2005, hal. 4).

## **3. Manfaat Adanya *E-Government* Bagi Komunikasi:**

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan dan komunikasi antara pemerintah kepada masyarakat dan komunitas negara lainnya.
- b. Memperbaiki proses komunikasi, transparansi dan akuntabilitas di kalangan penyelenggara pemerintahan.
- c. Mereduksi biaya transaksi, komunikasi, dan interaksi yang terjadi dalam proses pemerintahan.

## **4. Pengelolaan *E-Government* Dalam Komunikasi**

Sebagai sarana komunikasi, interaksi dan penghubung antara pemerintah dengan masyarakat yang memanfaatkan teknologi *e-government* sesuai aturan dan ketentuan hukum yang berlaku supaya mendukung fungsi pemerintah.

## **5. Kendala Penerapan *E-Government* Bagi Komunikasi**

Jika dilihat dari uraian diatas, tentunya sangat diinginkan adanya *e-government* di Indonesia. Namun ada beberapa hal yang menjadi hambatan atau tantangan dalam mengimplementasikan *e-government* di Indonesia, khususnya di daerah adalah:

**a. Kultur berbagi belum ada**

Kultur berbagi (*sharring*) informasi dan mempermudah urusan belum merasuk di Indonesia. Bahkan ada yang mengatakan: “Apabila bisa dipersulit mengapa dipermudah?”. Banyak oknum yang menggunakan kesempatan dengan mempersulit mendapatkan informasi ini.

**b. Kultur mendokumentasikan belum lazim**

Salah satu kesulitan besar yang kita hadapi adalah kurangnya kebiasaan mendokumentasikan (apa saja). Padahal kemampuan mendokumentasikan ini menjadi bagian dari *ISO 9000* dan juga menjadi bagian dari standar *softwareengineering*.

**c. Langkanya SDM yang handal**

Teknologi informasi merupakan sebuah bidang yang baru. Pemerintah umumnya jarang yang memiliki SDM yang handal dibidang teknologi informasi. SDM yang handal ini biasanya ada dilingkungan bisnis/ industri. Kekurangan SDM ini menjadi salah satu penghambat implementasi dari *e-government*. Sayang sekali kekurangan kemampuan pemerintah ini sering dimanfaatkan oleh oknum bisnis dengan menjual solusi yang salah dan mahal

**d. Infrastruktur yang belum memadai dan mahal**

Infrastruktur telekomunikasi Indonesia memang masih belum tersebar secara merata. Diberbagai daerah di Indonesia masih belum tersedia saluran telepon, atau bahkan aliran listrik. Walaupun semua fasilitas ada, harganya masih relatif mahal. Pemerintah juga belum menyiapkan pendanaan (*budget*) untuk keperluan ini.

### **a) Tempat akses yang Terbatas**

Sejalan dengan poin diatas, tempat akses informasi jumlahnya juga masih terbatas. Dibeberapa tempat diluar negeri, pemerintah dan masyarakat bergotong-royong untuk menciptakan *accesspoint* yang terjangkau, misalnya dipergustakaan umum (*publiclibrary*). Di Indonesia hal ini dapat dilakukan dikantor pos, kantor pemerintahan dan tempat-tempat umum lainnya.

### **b) Faktor keamanan dan kerahasiaan data**

Belakangan ini ramai dibicarakan tentang implementasi mengenai *e-government* di Indonesia. Namun, salah satu hal yang seringkali luput dibicarakan adalah masalah keamanan (*security*) dari implementasi *e-government* tersebut. Ambil salah satu aspek dari keamanan yaitu masalah kerahasiaan data pribadi (*privacy*). Salah satu implementasi dari *e-government* yang sering dibicarakan adalah pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) *online*. Ada keinginan dari beberapa implementasi untuk menyediakan layanan ini secara online melalui internet. Jika sebuah layanan dapat diakses melalui internet, maka faktor keamanannya perlu diperhatikan. Salah satu kesalahan yang mungkin terjadi dengan implementasi KTP *online* ini adalah bocornya data pribadi. (Suwondo, 2001, hal. 43)

Jiwa *e-government* sebenarnya adalah suatu usaha penciptaan suasana penyelenggaraan pemerintahan yang sesuai dengan obyektif bersama (*sharedgoals*) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan. Oleh karena itu visi yang ditetapkan juga harus mencerminkan visi bersama dari pada *stakeholder* yang ada misalnya:

- a. Memperbaiki produktivitas dan kinerja operasional pemerintah dalam melayani pelanggannya.

- b. Mempromosikan pemerintahan yang bersih dan transparan.
- c. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat melalui kinerja pelayanan publik.
- d. Menjamin terciptanya penyelenggaraan negara yang demokratis dan lain sebagainya.

Menurut (Mustafadidjaya, 2003, hal. 2) mengemukakan *electronicadministration(e-adm)* merupakan substitusi ungkapan *electronicgovernment(e-gov)* yang diberikan untuk suatu pemerintahan yang mengadopsi teknologi yang berbasis internet, intranet yang dapat melengkapi dan meningkatkan program dan pelayanannya. Tujuan utamanya adalah untuk memberikan kepuasan yang terbaik kepada pengguna jasa atau untuk memberikan kepuasan maksimal. (Bank, 2000, hal. 2) memandang *e-gov* merupakan adopsi dari perkembangan dan pemanfaatan teknologi perbankan sedunia. Pengembangan *e-gov*, dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas manajemen pemerintahan dengan menggunakan internet dan teknologi digital lainnya. (Indrajit E. , 2005, hal. 2). *E-Government* adalah usaha penciptaan suasana penyelenggaraan pemerintahan yang sesuai dengan obyektif bersama (*sharedgoals*) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan.

*E-government* adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja pemerintahan dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis dan kelompok terkait lainnya menuju *goodgovernment*. *E-government* diperuntukkan ke dalam: (a) pemerintah yang menggunakan teknologi, khususnya aplikasi internet berbasis web untuk meningkatkan akses dan *delivery*/layanan pemerintah kepada masyarakat

kepada masyarakat, *partner* bisnis, pegawai, dan pemerintah lainnya; (b) suatu proses reformasi di dalam cara pemerintah bekerja, berbagai informasi dan memberikan layanan kepada internal dan eksternal klien bagi keuntungan baik pemerintah, masyarakat maupun pelaku bisnis dan (c) pemanfaatan teknologi informasi seperti *wide areanetwork*(WAN), internet, *worldwide web*, komputer oleh instansi pemerintah untuk menjangkau masyarakat, bisnis dan cabang-cabang pemerintah lainnya untuk: memperbaiki layanan kepada masyarakat, memperbaiki layanan kepada dunia bisnis dan industri, memberdayakan masyarakat melalui akses kepada pengetahuan dan informasi, dan membuat pemerintah bekerja lebih efisien dan efektif.

*E-government* juga dapat dipahami sebagai penggunaan teknologi berdasarkan WEB (jaringan), komunikasi internet, dan dalam kasus tertentu merupakan aplikasi interkoneksi untuk memfasilitasi komunikasi dan memperluas akses ke dan atau dari pemberian layanan dan informasi pemerintah kepada penduduk, dunia usaha, pencari kerja, dan pemerintah lain, baik instansional maupun antar negara (Mustafadidjaya, 2003, hal. 2).

Terbitnya Inpres Nomor 3 Tahun 2003 menjadi titik awal penerapan *e-government* di Indonesia. Inpres tersebut menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam organisasi pemerintah guna penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien. *E-Government* diharapkan dapat mengeliminasi sekat-sekat birokrasi,serta terbentuknya jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan berbagai instansi pemerintah dapat bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses informasi dan proses layanan. Sejak saat itu berbagai organisasi pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah mulai bergerak dalam memanfaatkan TIK untuk

mengimplementasikan *e-government* di daerahnya (Damanik & Purwaningsih, 2017, hal. 151–164).

*Gartner Group* mengusulkan empat tahap model kematangan *e-government* dengan mengimplementasikan *e-government* meliputi presensi, interaksi, transaksi, dan transformasi (Baum & Maio, 2000, hal. 2). Penjelasan dari masing-masing tahap adalah sebagai berikut:

- 1) *Presence*, pemerintah menggunakan TIK untuk menyediakan informasi dasar. Tahap ini ditandai dengan pemanfaatan *website* lembaga pemerintah dalam menyampaikan informasi-informasi ke pemerintahan, misalnya program-program pemerintah, informasi persyaratan perizinan, dan sebagainya.
- 2) Interaktif, yaitu tahap dimana *e-government* mampu menjadi penghubung komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Tahap ini memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan, informasi, maupun tanggapan secara *online*.
- 3) Transaktif, yaitu tahap dimana *e-government* memungkinkan pelayanan publik dan layanan transaksional (pembayaran) secara *online*
- 4) *Transformatif*, *e-government* memungkinkan adanya hubungan timbal balik yang memberikan manfaat lebih bagi kedua belah pihak, memberikan pelayanan yang lebih *citizen-centric*, pemerintahan yang responsif, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Berdasarkan definisi mengenai *e-government* yakni suatu usaha pengadaan pemerintah berbasis teknologi WEB (jaringan), komunikasi internet yang diciptakan untuk meningkatkan serta memudahkan kinerja pemerintah di dalam hubungannya kepada masyarakat, komunitas yang berkepentingan dan dengan



kelompok lainnya, guna untuk memperluas informasi, pelayanan pengaduan dengan obyektif sehingga dapat menuju *GoodGovernment*.

*E-Government* adalah pemerintah yang menggunakan teknologi informasi dan khususnya internet sebagai salah satu alat pemerintah untuk meningkatkan pelayanan pemerintah kepada warga negara, lembaga swasta dan lembaga pemerintahan lain yang saling berinteraksi (Saingura, 2018, hal. 5). Dan *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi yang bisa meningkatkan hubungan antar pemerintahan dan pihak-pihak lain, dengan adanya penggunaan teknologi ini akan menghasilkan bentuk hubungan baru (Utomo, Krisnawan, & Gustomy, 2013, hal. 10) dan *e-government* adalah wujud aplikasi dalam pelayanan publik agar membantu mempermudah dalam segala kegiatan dan urusan pemerintah sesuai dengan landasan hukum yang berlaku untuk meningkatkan transparansi dan kepercayaan masyarakat kepada pemerintahan.

Menurut Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* ([www.hukumonline.com](http://www.hukumonline.com), 2004) bahwa ada empat instruktur utama yang melandasi *e-government* yaitu : *Suprastruktur-government* antara lain memuat kepemimpinan lembaga (*e-leadership*) sumber daya manusia (*human resources*) dan peraturan yang terkait pengembangan *e-government* (*regulation*). *Infrastruktur jaringan* antara lain adalah protokol komunikasi, keamanan teknologi, dan topologi sesuai dengan panduan pembangunan infrastruktur pemerintah. *Infrastruktur informasi* antara lain struktur data, format data, sistem pengamanan dan metode berbagi data yang sesuai dalam panduan sistem dokumen elektronik; *Infrastruktur aplikasi* yang memuat antara lain aplikasi

layanan publik antar muka dan aplikasi *backoffice* sesuai dengan panduan *standard* mutu, jangkauan layanan serta pengembangan aplikasi.

Berdasarkan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* ([www.hukumonline.com](http://www.hukumonline.com), 2004) ada 6 strategi dalam pengembangan *e-government* yaitu: pengembangan sistem pelayanan yang handal, terpercaya, terintegrasi dan bisa mudah dijangkau oleh masyarakat-masyarakat yang berada di seluruh penjuru Indonesia. Mencakup urusan perluasan serta peningkatan dalam kualitas pelayanan, pembentukan portal-portal yang mendukung jaringan dan pengamanannya, penataan dalam sistem dan manajemen secara sentralistik pada proses kinerja semua instansi pemerintahan yang saling berkait untuk memanfaatkan kemajuan teknologi komunikasi secara cepat dan tepat. Yang memfokuskan segala hal untuk kebutuhan masyarakat, penguatan kepemimpinan dan perasionalan landasan dan peraturan dalam pengoperasian, pengoptimalan dan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi sesuai dengan keahlian dan kemampuan dalam pengelolaan sesuai dengan standarisasi dan landasan perumusan kebijakan, peningkatan peran dan pengembangan teknologi komunikasi dan telekomunikasi dengan memanfaatkan bidang-bidang untuk menciptakan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Pengembangan pada sumber daya manusia (SDM) dan peningkatan pendayagunaan yang merupakan suatu faktor utama penentu sukses atau tidaknya pengembangan *e-government*. Hal tersebut bisa dengan peningkatan pemahaman dan kesadaran, peningkatan sumber daya pendidikan atau instansi pendidik serta peningkatan dalam motivasi yang bisa membangkitkan semangat kerja.

Pelaksanaan yang diselenggarakan secara sistematis dengan tahap yang realita, teratur dan terukur. Pengembangan ini bertahap dengan empat pengukuran lagi yaitu pertama persiapan yang meliputi pembuatan situs serta persiapan sumber daya manusia, sarana dan prasarana kemudian sosialisasi situs yang akan di implementasikan. Kedua pematangan dalam pembuatan situs yang bersifat interaktif dan berhubungan dengan lembaga lain. Ketiga pematangan adalah tahap dimana pembuatan situs-situs dan aplikasi-aplikasi yang telah direncanakan bersama dengan keterhubungan antar lembaga lain, tahap terakhir ke empat adalah pembuatan situs yang bersifat terintegrasi dan sesuai standar kualitas serta sesuai dengan persyaratan.

#### 6) **Relasi *E-Government* Dalam Komunikasi**

Diketahui ada 4 (empat) penyampaian *E-Government* yaitu :

- a. *Government to Citizen (G2C)* : dirancang agar mempermudah pemerintah dalam melakukan interkasi komunikasi dengan masyarakat yang menjadi objek utamanya.
- b. *Government to Business (G2B)* : dalam hal ini diberikan kemudahan pemerintah dalam komunikasi dan berinteraksi dalam dunia bisnis dan dimana dapat membukakan keleluasaan pada dunia bisnis *Government Business Citizen* untuk mendapatkan atau mengakses informasi dan perizinan – perizinan yang menyangkut usahanya.
- c. *Government to Government (G2G)* : mempermudah hubungan antara lembaga pemerintahan dalam bekerjasama dan berkomunikasi dengan hal ini menciptakan korelasi atau harmoni yang baik antar lembaga pemerintahan dengan begitu akan mempermudah dalam pemberian pelayanan dan kesejahteraan rakyat.

- d. *Government-to-Employees* (G2E) aplikasi E-Government yang juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat atau publik, misal sistem pengembangan karir pegawai pemerintah yang selain bertujuan untuk meyakinkan adanya perbaikan kualitas sumber daya manusia, diperlukan juga sebagai penunjang proses mutasi, rotasi, demosi dan promosi seluruh karyawan pemerintahan

#### **7) Indikator *E-Government* Dalam Komunikasi**

Adapun yang menjadi indikator atau nilai-nilai yang akan dan harus dicapai dalam penyelenggaraan *e-government* ada 4 (empat) yaitu (Azkiya, 2018, hal. 8) :

- a. Efisiensi : merupakan suatu ukuran keberhasilan keseimbangan antara kemudahan, kecepatan, penghematan waktu dan penghematan pembiayaan.
- b. Efektivitas : merupakan tingkat pengukuran pada sebuah program dimana dengan membandingkan antara tujuan yang telah direncanakan atau ditentukan dengan hasil yang telah didapat atau pencapaian.
- c. Transparansi : penjaminan terhadap kebebasan kepada semua orang dalam pengaksesan untuk mendapatkan informasi yang akurat dan terpercaya dari tahap awal hingga akhir termasuk dalam pertanggung jawaban
- d. Akuntabilitas : terdapat kejelasan pertanggung jawaban pada setiap keputusan dan program yang telah dilaksanakan (Azkiya, 2018, hal. 8)

#### **8) Landasan penerapan *E-Government* Dalam Komunikasi**

Implementasi *e-government* di Indonesia di landasi oleh dasar-dasar hukum yaitu;

1. Undang-undang 1945 pasal 28F yang berbunyi setiap orang mempunyai hak untuk saling berkomunikasi, menyimpan, mengolah, menyampaikan dan mudah dalam mengakses informasi serta mengembangkan diri dan lingkungan sosialnya menggunakan segala jenis alat atau sarana yang tersedia (Negara RI Tahun 1945)
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomer 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* sebagai suatu landasan dan pedoman dalam pelaksanaan dalam pemberian pelayanan umum untuk masyarakat berdasarkan pemanfaatan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang ada (Data & Dan, 2006).
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) yang menekankan pada pemanfaatan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dalam menyelenggarakan Transaksi berdasarkan dengan kebebasan, kepastian dan netral teknologi (UU ITE RI, 2008).
4. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik untuk penjaminan hak kebebasan warga negara dalam mengakses atau mendapatkan informasi yang dibutuhkan secara terjamin kebenarannya (UU KIP RI, 2008).

## **9. Kebijakan E-Government di Indonesia**

Sesuai dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomer 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* sebagai suatu landasan dan pedoman dalam pelaksanaan dalam pemberian pelayanan umum untuk masyarakat berdasarkan pemanfaatan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi (Data, 2006, hal. 1-14). Pemanfaatan teknologi yang ada diinstruksikan juga untuk dimanfaatkan dalam lingkungan pemerintahan agar tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik. Sehingga pemerintah Indonesia mengeluarkan kebijakan-

kebijakan terkait pengimplementasian *e-government* dengan mengeluarkan peraturan dan mengedarkan surat kepada seluruh pemerintah daerah di Indonesia untuk menerapkan sistem *e-government*.

1. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Registrar Nama Domain Instansi Penyelenggara Negara. Adapun isi dari Peraturan Menteri ini adalah menginstruksikan kepada seluruh pemerintah daerah untuk mendaftarkan nama domain untuk kebutuhan instansi, yang dimaksud dengan nama domain adalah alamat internet dari masing-masing instansi yang bisa digunakan untuk menjalin komunikasi dan hubungan berupa kode atau susunan karakter yang men-cirikan daerah tersebut. Dan kegunaan dari nama domain tersebut adalah untuk mempermudah pemerintah dalam memberikan layanan domain kepada masyarakat-nya dengan penyelenggara dari pemerintahan yaitu di tingkat pusat meliputi eksekutif, legislatif dan yudikatif sedangkan penyelenggara yang berada di tingkat daerah adalah pemerintah daerah provinsi, kabupaten atau kota serta pemerintahan desa yang dibentuk sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (menkominfo, 2015).
2. Surat Edaran dari Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara pada tanggal 31 Maret 2009 tentang Pemanfaatan Perangkat Lunak Legal dan *Open Software (OSS)* yang diedarkan kepada Para Menteri Kabinet Indonesia Bersatu, Panglima TNI, Jaksa Agung, Kepala Kepolisian Republik Indonesia, Gubernur Bank Indonesia, Pimpinan Lembaga Pemerintah Non-Departemen, Para Pemimpin kesekretariatan Lembaga Negara dan Lembaga Lainnya, Para Gubernur, Para Bupati atau Walikota dan

Direksi BUMN, adapun surat edaran ini berisi himbauan atau perintah mewajibkan kepada pemerintah pusat dan pemerintah daerah untuk menggunakan perangkat lunak legal pada lingkungan pemerintahan bertujuan untuk menghindari terganggunya pelayanan publik. Pemerintah Indonesia mendeklarasikan gerakan Indonesia *Go Open Source* atau IGOS-I pada tanggal 30 Juni 2004 yang di ikuti dengan ditandatangani 5 (lima) menteri yaitu Menteri Negara pemberdayaan Aparatur Negara, Menteri Negara Riset dan Teknologi, Menteri Pendidikan Nasional, Menteri Hukum dan Ham serta Menteri Komunikasi dan Informasi. Setelah itu dilakukan lagi sebagai upaya perluasan pada 18 (delapan belas) kementerian pemerintah dan Lembaga Non-Departmen (LPND) yang disebut IGOS-II guna memperluas dan memperdalam agar pemerintah lebih mudah dan mengerti dalam menerapkan *Electronic Government* dalam lingkungan dan badan pemerintahan.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dll. secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Meloeng, 1996, hal. 67).

## 2. Lokasi Penelitian

Skripsi yang berjudul “Pengelolaan Program Laport Bantul Dalam Mewujudkan *E-Government*”, peneliti mengambil lokasi di Diskominfo Kabupaten Bantul.

## 3. Sumber Data

Data dalam penelitian kualitatif, menurut Lofland dan Lafland, sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berkaitan dengan hal itu pada bagian ini jenis datanya dibagi ke dalam kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis, foto, dan statistik. Mengacu pada pendapat tersebut, jenis data yang akan dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yang diambil dari dokumentasi dan bahan kepustakaan serta diperkuat oleh data tertier berupa kamus, *ensiklopedia* dan internet (J. Meloeng, 2005, hal. 112).

## 4. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan beberapa cara pengumpulan data, yaitu:

### a. Wawancara

Menurut Moleong, wawancara adalah “percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan dua pihak, yaitu pewawancara” (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan, yang diwawancarai” (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan.” Melalui teknik ini, akan digali data selengkap-lengkapnyanya tentang apa yang diketahui, apa yang dialami informan. wawancara dalam suatu penelitian bertujuan mengumpulkan keterangan tentang kehidupan manusia dalam suatu masyarakat serta pendirian-pendirian itu merupakan suatu pembantu utama dari metode



observasi (pengamatan). Alat bantu yang akan dipakai adalah alat perekam, pedoman wawancara, kamera serta laptop untuk membuat transkrip wawancara. Dalam hal ini, peneliti terlebih dahulu menentukan siapa saja yang akan diwawancarai serta menyiapkan secara garis besar daftar pertanyaan yang sesuai dan berkaitan dengan judul penelitian. Informan yang diwawancarai antara lain (J. Meloeng, 2005, hal. 118) adalah

1. Seksi Pengelolaan Informasi dan Aspirasi Publik
2. Seksi Produksi Informasi Publik
3. Seksi Pengelolaan Saluran Informasi Publik

b. Studi Dokumen

Dokumen, yaitu mempelajari data-data tertulis yang terkait dengan tema penelitian dari buku, jurnal, laporan kegiatan, foto dan sejenisnya mengenai profil perusahaan atau instansi (Diskominfo Bantul). Untuk studi kasus, penggunaan dokumen yang paling penting adalah mendukung dan menambah bukti dari sumber-sumber lain. Pertama, dokumen membantu pemverifikasian ejaan dan judul atau nama yang benar dari organisasi-organisasi yang telah disinggung dalam wawancara. Kedua, dokumen dapat menambah rincian spesifik lainnya guna mendukung informasi dari sumber-sumber lain. Ketiga, inferensi dapat dibuat dari dokumen (Yin, 2008, hal. 104).

## **5. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh melalui wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit,

melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih dan membuat kesimpulan. Analisis data merupakan tahap yang menentukan dalam penelitian kualitatif. Analisis data merupakan suatu proses penafsiran data untuk memberikan makna, menjelaskan pola atau kategori dan mencari hubungan antar konsep (Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif, 2009, hal. 334).

Untuk teknik analisis studi kasus, peneliti menggunakan logika *Pattern Matching* atau Penjodohan Pola. Logika seperti ini membandingkan pola yang didasarkan atas empiri dengan pola yang diprediksikan (atau dengan beberapa prediksi *alternative*). Jika kedua pola tersebut ada persamaan, hasilnya dapat menguatkan validitas internal studi kasus yang bersangkutan (Nasution, 2009, hal. 126). Dalam proses analisis data dilakukan secara simultan dengan pengumpulan data, artinya peneliti dalam mengumpulkan data juga menganalisis data yang diperoleh di lapangan.

#### 1. Reduksi data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, pengabstrakan dan transparansi data kasar yang muncul dari catatan lapangan. Oleh karena itu langkah-langkah yang dilakukan oleh peneliti adalah melakukan perampingan data dengan cara memilih data yang penting kemudian menyederhanakan dan mengabstraksikan. Dalam reduksi data ini, peneliti melakukan proses *living in* (data yang terpilih) dan *living out* (data yang terbuang) baik dari hasil pengamatan, wawancara maupun dokumentasi. Proses reduksi data ini tidak dilakukan pada akhir penelitian saja, tetapi dilakukan secara terus-menerus sejak proses pengumpulan data berlangsung karena reduksi data ini bukanlah suatu kegiatan yang terpisah

dan berdiri sendiri dari proses analisis data, akan tetapi merupakan bagian dari proses analisis itu sendiri.

## 2. Penyajian Data (*display data*)

Penyajian Data merupakan suatu proses pengorganisasian data sehingga mudah dianalisis dan disimpulkan. Penyajian data dalam penelitian ini berbentuk uraian narasi serta dapat diselingi dengan gambar, skema, matriks, tabel, rumus, dan lain-lain. Hal ini disesuaikan dengan jenis data yang terkumpul dalam proses pengumpulan data, baik dari hasil wawancara, maupun studi dokumentasi. Penyajian data ini merupakan hasil reduksi data yang telah dilakukan sebelumnya agar menjadi sistematis dan bisa diambil maknanya, karena biasanya data yang terkumpul tidak sistematis.

### b. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan suatu hal lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu (Moleong, 2005, hal. 330). Untuk mengecek keabsahan data, penulis menggunakan teknik triangulasi sumber dan teknik triangulasi waktu. Menurut Sugiyono, triangulasi sumber yaitu untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber (Sugiyono, Memahami Penelitian Kualitatif, 2012, hal. 127). Kemudian yang kedua adalah triangulasi teknik yaitu untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Penerapannya, penulis membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara serta data dokumentasi yang berkaitan. Dengan demikian apa yang diperoleh dari sumber yang satu bisa lebih teruji kebenarannya, jika dibandingkan data yang sejenis yang diperoleh dari sumber lain yang

berbeda. Yang ketiga triangulasi waktu yaitu data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Logika kualitatif biasa digunakan dalam penelitian sosial dan budaya, selain bertolak dari pemikiran naturalistik hal ini juga berpijak pada paham fenomenologis yang banyak digunakan dalam ilmu sosial. Paham fenomenologis bercirikan, lebih pada aspek pemahaman dan pemaknaan (*meaning*). Pemikir yang mengilhami model penelitian ini sangat ditentukan oleh sejauh mana pengamatan yang dilakukan terhadap subjek penelitian, dalam hal ini dikenal dengan istilah observasi terlibat (*participant observation*) melalui wawancara dan atau melalui dokumentasi. Data-data yang dikumpulkan, baik melalui observasi, wawancara dan dokumentasi akan menjadi dasar utama untuk selanjutnya sebagai titik tolak melakukan deskripsi, secara menyeluruh, dan menyajikannya secara objektif sebagaimana kenyataan (*social setting*) subjek yang sesungguhnya.

## **6. Sistematika Penulisan**

Di dalam proposal skripsi ini sistematika penulisan akan terbagi menjadi empat bab, yaitu sebagai berikut:

Di bab I, penulis menyusun konsep yaitu pendahuluan: Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kajian Teori, Metode Penelitian, Sistematika Penulisan. Kemudian di bab II penulis mendeskripsikan mengenai Diskominfo Kabupaten Bantul dan Aplikasi Lapor Bantul, membahas tentang pengelolaan Aplikasi Lapor Bantul di Diskominfo

Bantul. Kemudian di bab III penulis menjelaskan pengelolaan program Laporan Bantul dalam mewujudkan *e-government* di Diskominfo Bantul. Dan yang terakhir di bab IV penulis menulis kesimpulan terkait pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya.