

## PERSPEKTIF SOSIAL DALAM IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT (STUDI KASUS KABUPATEN TANGGAMUS)

Oktafianti, S.Kom, Lispi Yulita

STMIK Pringsewu Lampung

Jl. Wisma Rini No. 09 pringsewu Lampung

Telp. (0729) 22240 website: [www.stmikpringsewu.ac.id](http://www.stmikpringsewu.ac.id)

E-mail: [oktavianostmik@gmail.com](mailto:oktavianostmik@gmail.com), [Viebae22@yahoo.co.id](mailto:Viebae22@yahoo.co.id)

### ABSTRAK

Evaluasi model pelaksanaan e-Government di Kabupaten Tanggamus yang akan dianalisis dilihat dari perspektif sosial. Model analisis yang digunakan dengan pendekatan model ministry of agriculture (MOA). Model MOA dikembangkan oleh grunden (2001,2004) yang memberikan ide-ide untuk berkoordinasi dan mengontrol semua kegiatan terhadap pilihan teknologi dan organisasi. Model ini akan memberi dampak dan pengaruh terhadap proses kerja internal, model pelayanan yang diberikan kepada masyarakat serta suasana kerja yang mendukung aktivitas. Data dikumpulkan melalui wawancara kepada masyarakat/pengguna maupun pihak pengelola e-government Keberadaan e-government sudah merupakan kebutuhan di era reformasi dan globalisasi. Masyarakat menuntut adanya transparansi dalam memberikan pelayanan. Tanpa harus dibatasi waktu dan tempat. Hasil penelitian menunjukkan adanya kebutuhan maupun pelayanan yang harus diintegrasikan dengan melihat beberapa aspek sosial dalam proses e-government. Baik para pengelola maupun masyarakat bersama-sama tanpa melihat kepentingan sektoral.

Kata Kunci : MOA Model, E-Governmen , Teknologi Informasi

### 1. PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

E-government didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi (khususnya internet) untuk mendistribusikan informasi dan jasa, hal ini dilakukan untuk melibatkan masyarakat pada proses demokrasi dan pembuatan keputusan/kebijakan dengan lebih tepat dan efektif, lebih berorientasi publik, lebih hemat, dan lebih baik. Tujuan utama dari e-government adalah tercapainya transformasi “ pemerintah konvensional” menjadi “ pemerintahan yang berorientasi pada kepentingan publik”. E-government bukanlah sekedar mensistematisasi pelayanan publik secara online, tetapi e-government juga melibatkan perubahan sistem manajemen dan pola distribusi pelayanan kepada masyarakat. E-government bisa diaplikasikan melalui pelayanan penyediaan informasi perencanaan kota, pelayanan-pelayanan sosial, administrasi, informasi manajemen infrastruktur, penyediaan catatan sipil, pembangunan ekonomi dan komunitas, pelayanan kesehatan, pendidikan dan informasi kekayaan daerah. Memang kita belum memiliki model/ccontoh yang baik untuk pemerintah daerah dan masyarakat, sedangkan model/ccontoh yang tepat sangatlah dibutuhkan untuk: 1) memahami kebutuhan-kebutuhan pemerintah dan masyarakat, 2) mendorong pengapdosian solusi-solusi yang ada, 3) pembahasan masalah-masalah kebijakan dan etika pelaksanaan egov, dan 4) menyediakan standar dan ukuran-ukuran pelaksanaan e-government.

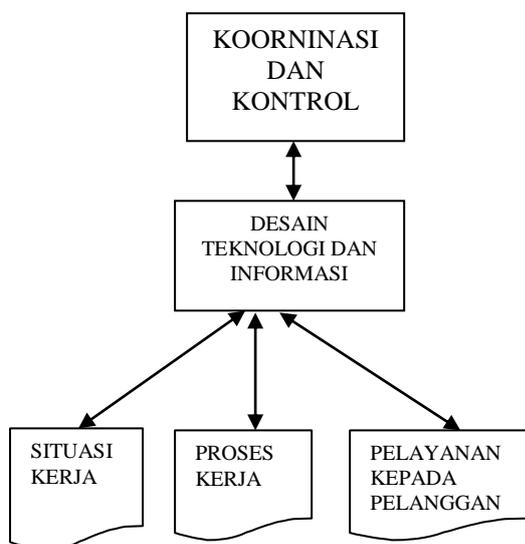
Keuntungan-keuntungan dari pelaksanaan e-government ini termasuk di dalamnya: meningkatkan kualitas pelayanan publik, meningkatkan efisiensi pemerintahan, penegakan hukum, informasi dan pendidikan, keamanan manajemen dan pelayanan kesehatan, serta meningkatkan keterlibatan masyarakat didalam proses demokrasi. Banyak pihak yang berpendapat bahwa e-government dapat menyediakan dan mengintegrasikan pelayanan publik, selain itu e-government bisa mewujutkan pemerintahan yang berorientasi pada publik. Ketika e-bisnis telah diadopsikan kedalam sektor swasta, e-government telah mulai menstranformasikan pemerintahan konvensional menjadi sistem pemerintahan digital. Bagaimanapun juga, walaupun sebuah Negara sudah memiliki model dan ukuran yang tepat, tetapi pelaksanaan e-government memiliki beberapa resiko yang cukup serius seperti contohnya resiko politik dan resiko operasional-teknologi. Terdapat rintangan atau hambatan untuk mengembangkan sistem e-government sangatlah serius seperti contohnya: keterbatasan dana, sistem dan masyarakat yang anti terhadap perubahan, hambatan-hambatan hukum, akses yang terbatas untuk mendapat informasi, ketidak merataan tingkat pendidikan, permasalahan sosial-budaya-politik, dan lain-lain. Jika pengembangan dan implementasikan e-government merupakan tujuan, maka sangatlah bermanfaat dimulai dengan penentuan tujuan-tujuan fungsional. Tujuan-tujuan fungsional dari sistem e-government adalah:

- Ketersediaan data dan informasi melalui sistem online yang beragam

- Reliabilitas proses transaksi melalui sistem online yang beragam
- Sistem ekonomi, sosial, dan politik yang masuk akal
- Meningkatkan keamanan
- Mewujudkan sistem pemerintahan yang transparan dan terpercaya
- Menyediakan informasi, jasa, dan pelayanan kepada masyarakat secara luas dengan bahasa yang mereka mengerti
- Pelaksanaan *re-engineering* didalam proses *re-engineering*.
- Peningkatan kolaborasi antar pemerintah, sektor swasta, dan organisasi/komunitas-komunitas.

## 1.2 KONSEP MODEL MOA

Model MOA-Egovernment dikembangkan dan berdasarkan studi yang dilakukan oleh grunden 2001,2004. Ide mengenai koordinasi dan kontrol mempengaruhi pilihan terhadap desain teknologi dan organisasi dan merupakan keputusan yang akan digunakan. Kedua aspek tersebut akan berdampak pada situasi kerja, proses kerja dan pelayanan kepada pelanggan. Secara lengkap dapat dilihat pada gambar dibawah :



Gambar 1

Dalam penelitian ini akan difokuskan pada aspek sosial yang meliputi situasi kerja, proses kerja dan hubungan dengan masyarakat. Dan hubungan yang kompleks antara proses kerja dari sudut manajerial, situasi kerja dari sisi staf dan pelayanan yang akan di berikan kepada masyarakat. Ketidak puasn dalam situasi kerja akan berdampak pada proses kerja dan pelayanan kepada masyarakat. Pengembang e-government akan merubah situasi kerja, proses kerja dan pelayanan kepada masyarakat.

## 2. METODELOGI PENELITIAN

Penelitian ini akan menciptakan sebuah model dan ukuran yang berdasarkan pada pandangan masyarakat, yang diharapkan akan berbeda dari model yang didasarkan pada sudut pandang instansi-instansi pemerintah. Banyak dari pelayanan-pelayanan e-government yang diciptakan oleh instansi-instansi dengan berdasarkan pada pelayanan-pelayanan yang ada dan pada pemahaman mereka, jarang sekali yang mendasarkan pada kebutuhan dan keinginan masyarakat. Data mengenai apa yang sebenarnya diinginkan baik oleh instansi-instansi pemerintah lokal dan masyarakat sangatlah jarang tersedia. Sebagai asumsi, bahwa alat ukur untuk pengembangan dan evaluasi e-government harus dikaitkan dengan unsure-unsur teknis, personal, etika, polotik, sosial budaya, serta ciri ekonomi dari komunitas masyarakat dan instansi-instansi pemerintah yang menyediakan jasa pelayanan kepada publik.

Berdasarkan pengukuran-pengukuran yang didapat dari penelitian-penelitian sebelumnya, peneliti akan mengembangkan model MOA e-government kemudian akan mendefinisikan komponen-komponen tersebut, dan sifat hubungan komponen untuk setiap model. Berdasarkan informasi yang dapat dari kabupaten TANGGAMUS dan penggunaan kerangka kerja dan alat ukur yang didapat dari penelitian-penelitian sebelumnya, peneliti akan mengajukan parameter dan pengukuran-pengukuran kualitatif-kuantitatif. Ukuran-ukuran tersebut diantaranya: 1) inovasi dan pengguna IT untuk penyediaan informasi dan pelayanan dari pemerintah; 2) tingkat efisiensi; 3) pengembalian investasi; 4) tingkat kemudahan didalam menggunakan layanan dan informasi online; 5) perlindungan dan kebijakan privasi; 6) tingkat keamanan dan kemudahan pemeriksaan; 7) penggabungan pengukuran kualitatif dan kuantitatif; 8) bukti akan keberadaan hubungan antara pemerintah dengan swasta; 9) tingkat efektifitas mekanisme evaluasi.

Utuk instansi pemerintah, survey akan mencangkup fungsi dan pelayanan yang di implementasikan melalui *e-service*, apa yang direncanakan pemerintah untuk penciptaan pelayanan yang baru, proses yang digunakan untuk merealisasikan sistem tersebut, bagaimana masalah keamanan dan privasi telah berdampak pada sistem yang e-government, bagaimana keterlibatan masyarakat, dan ukuran-ukuran apa yang digunakan. Bagi masyarakat survey akan meneliti apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dari pelaksanaan e-government, apa yang dijadikan tujuan oleh masyarakat dan tingkat *e-literacy* (pemahaman akan penggunaan sarana IT) di masyarakat. Alat/instrumen survey dan wawancara

akan mengumpulkan data umum tentang kebutuhan masyarakat, pelayanan, dan data.

Penelitian ini akan memperoleh data kondisi sosial ekonomi dan kondisi budaya dari masyarakat selain itu penelitian ini memilih sampel dari tiap masyarakat maupun instansi pemerintah untuk melakukan wawancara untuk mendapatkan pandangan publik mengenai penggunaan, kebutuhan, dan tujuan-tujuan dari pelaksanaan e-government dan e-service.

## 2.1 HASIL PENELITIAN

Alamat e-GOVERNMENT kabupaten TANGGAMUS adalah [www.tanggamus.go.id](http://www.tanggamus.go.id), secara lengkap dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 2

- ❖ Desain penampilan
  - Nama domain mudah diingat
  - Aktivitas domain
  - Tampilan keseluruhan
- ❖ ISI
  - Fasilitas email, forum, dialog form, pencari, link dan transaksi
  - Layanan publik/eksternal meliputi informasi publik, forum, pengaduan dan e-mail
  - Kesesuaian visi dan misi lembaga
  - Up dating data dan informasi atau berita

## 2.2 Situasi Kerja

Unit kerja yang bertanggung jawab dalam pengelolaan E-government di Kab Tanggamus adalah dinas komunikasi dan informatika, dimana unit kerja ini membantu merumuskan kebijakan teknis dibidang informatika dan pelayanan dan pelaksanaan dibidang komunikasi. Berdasarkan hasil survey dan wawancara, banyak responden menyatakan bahwa sistem e-government yang dikembangkan hanya sebatas papan informasi dan belum memberikan pelayanan interaktif kepada

masyarakat. Pengembangan sistem dilakukan berdasarkan usulan kegiatan dengan menggandeng pihak ketiga. Sehingga pelaksanaan e-government masih sebatas pekerjaan rutinitas dengan menambah berita-berita terbaru bukan pelayanan. Sikap dan persepsi pegawai dalam mendukung kehadiran E-government cukup baik.

Dalam teori *teknology acceptance model*, Devis (1086) menemukan bahwa persepsi terhadap manfaat IT juga mempengaruhi persepsi kemudahan pengguna IT tetapi tidak berlaku sebaliknya. Dengan demikian, selama individu merasa bahwa IT bermanfaat dalam tuga-tugasnya, ia akan berniat untuk menggunakan terlepas apakah IT itu mudah atau tidak mudah digunakan. Untuk mengungkap lebih jauh mengenai saling hubungan antara persepsi terhadap manfaat dan persepsi kemudahan menggunakan IT ini, Devise tall (1989) melakukan riset dengan cara menyajikan masing-masing 5 item

No	Kegunaan( <i>usefulness</i> )	Kemudahan( <i>ease of use</i> )
01	Bekerja lebih cepat	Mudah dipelajari
02	Kinerja	Dapat dikontrol
03	Produktivitas	Jelas dan mudah dipahami
04	Efektif	Fleksibel
05	Mempermudah tugas	Mudah dikuasai

Diharapkan dengan situasi kerja yang kondusif dan didukung semua pimpinan dan staf pegawai akan menghasilkan e-government sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat serta dapat meningkatkan kinerja organisasi.

## 2.3 Proses Kerja

Banyak responden terhadap keberadaan e-government dapat mengurangi beban kerja pegawai. Pemanfaatan internet masih sebatas sarana untuk menjalankan e-government dan kegiatan keseharian masih dilakukan secara manual. Proses kerja yang dilakukan masih mengacu pada struktur organisasi dan tupoksi. Tidak semua pegawai paham terhadap e-government, persepsi mereka e-government hanya sebagai media informasi. Budaya kerja sangat berpengaruh terhadap proses kerja sebagai aparat pemerintah, dimana budaya kerja sebagai abdi Negara untuk melayani masyarakat tidak berjalan optimal.

Budaya organisasi dan proses kerja memiliki pengaruh terhadap tujuan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.(Kovaci Zlatko, 2005, poku, kofi; Vlosky, Richart,2007, Surendro, 2006) Teknologi sebagai sebuah alat dapat dimanfaatkan dengan peran tertentu tergantung pada orientasi

pengguna. Berdasarkan konsep *competing values framework* yang membedakan budaya organisasi menjadi budaya klan, hirarki, market dan adhocracy maka konsep pemanfaatan teknologi akan berbeda pada masing-masing budaya organisasi. Orientasi organisasi akan mempengaruhi arah pemanfaatan teknologi tersebut. Peran teknologi informasi akan lebih ditentukan sesuai dengan budaya organisasi tersebut. Dalam budaya klan yang memiliki orientasi pada kondisi internal, teknologi akan berperan sebagai alat yang mampu menyelesaikan masalah internal aktivitas organisasi dan dikembangkan berdasarkan kemampuan SDM yang ada.

Dalam pendekatan *competing values framework* dapat dirumuskan bahwa organisasi dapat secara efektif menerapkan e-government jika memiliki kecenderungan untuk berorientasi pada pihak luar, dan efisien. Berorientasi pada pihak luar, stabil dan efisien. Berorientasi dengan pihak luar berarti memusatkan segala aktivitas pada pelayanan publik sebagai konsumen, meletakkan pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik. Kriteria keberhasilan bukanlah pada seberapa banyak ragam teknologi untuk pelayanan publik tetapi pada seberapa puas publik yang memanfaatkan pelayanan digital. Table dibawah merupakan “*propose*” indikator dalam mengatur keselarasan budaya organisasi dengan efektifitas penerapan e-government.

No	Indikator	Keselarasan dengan e-government
1	Arah pemanfaatan teknologi informasi	Berorientasi untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik
2	Keberhasilan penerapan TI	Diukur berdasarkan kepuasan pengguna
3	Pengembangan SDM	Diukur berdasarkan pelayanan publik
4	Prosedur dan aturan	Jelas dan mampu mengakomodasi kebutuhan layanan publik
5	Model kepemimpinan	Mengarah pada ketaatan terhadap aturan tanpa menomor duakan pelayanan terhadap konsumen

### 2.3 Pelayanan Terhadap Pelanggan

Layanan interaksi masih sebatas layanan diskusi bukan pelayanan untuk G2G, G2B dan G2C. Informasi yang dicari masyarakat masih seputar kegiatan pemerintahan, misalnya jumlah kecamatan, peta kabupaten maupun tugas pokok fungsi

(tupoksi) dari masing dinas/badan dan kantor yang ada dilingkungan pemda TANGGAMUS.

Banyak hal yang dapat dimanfaatkan dari hasil riset *Congressional Management foundation* terhadap 605 *website* para wakil rakyat AS-baik yang di”Dewan Perwakilan Rakyat”-nya(*house of Representative*) maupun di “Dewan Perwakilan Negara Bagian”-nya (senat). Hasil riset memperlihatkan bahwa terdapat 5 aspek penting yang harus diperhatikan oleh mereka yang ingin membangun *website e-government*, yakni:

*Audience, contenc, interactivity, usability dan innovation.*

#### Audience

Pada hakikatnya, *website* adalah alat berkomunikasi. Komunikasi menjadi efektif jika pemerintah dapat mendefinisikan secara jelas siapa *audience*-nya, sehingga isi *website* benar-benar dapat siarahkan untuk melayani komunitas tersebut. Sekilas tampaknya ini mudah dilaksanakan. Namun ini mudah dilaksanakan. Namun kenyataannya, banyak yang gagal melakukannya karena lupa pada sejumlah hal yang bersifat esensial.

#### Content

Setelah berhasil mendefinisikan *audience*-nya, barulah dibangun “jantung” sebuah *website*, yaitu *content* harus sesuai dengan target *audience*-nya. Maksudnya, *content* yang tersedia dapat:

1. Membantu *audience* dan *stakeholders* dalam memenuhi kebutuhannya, terkait dengan pelayanan yang ditawarkan melalui *website*;
2. Menunjang pencapaian visi, misi, tujuan, dan objektif dari pemerintah terkait.
3. Menarik perhatian calon pengunjung agar berminat menjadi *audience* yang setia mengakses *website*.
4. Menyediakan semua jawaban terhadap kebutuhan informasi *audience*;
5. Menghemat waktu dan biaya *audience* dalam berkomunikasi dengan pemerintahnya;
6. Memperkuat keterlibatan publik dalam proses pemerintahan; dan
7. Memperkuat tingkat kepercayaan publik melalui proses keterbukaan yang demokratis.

#### Interacvity

Mengingat adanya kebutuhan komunikasi dua arah, para pembuat *website* harus memperhatikan aspek *interactivity*. Banyak teknologi *internet* yang dapat membantu pemerintah dalam menjalin relasi dengan para konstituennya didunia maya. Sejumlah fasilitas dan fitur yang dapat dikembangkan oleh *website e-government*,

misalnya, *email*, dan *milis*, *survey online* atau jajak pendapat secara *online*, *bulletin boards*, *chat rooms*, *newsletter* atau *newsgroups*, dan *comment forms*, dan sebagainya.

*Aspek interactivity* tidak saja terkait dengan aspek fungsional. Namun, lebih jauh ia berpengaruh pula pada psikologi publik dalam hal terjadinya proses timbal balik antara pemerintah dan rakyatnya yang bermuara pada terselenggaranya *good governance* dan meningkatnya partisipasi publik pada kegiatan politik dan pemerintahan, disamping tetap terpeliharanya proses demokratisasi.

### Usability

Audience yang jelas, *content* yang berkualitas, dan *interactivity* yang baik tak ada artinya jika *website*-nya sangat sulit digunakan (tidak *user friendly*). Hasil riset memperlihatkan, banyak pengunjung yang tak berminat mengakses kembali sebuah *website* karena lambatnya akses (karena terlalu banyak gambar dan animasi) atau buruk sistem navigasinya (struktur menu yang berbelit-belit). Pembuat *website* harus sadar bahwa teknologi yang dimiliki oleh *audience* sangat beragam, dari yang paling sederhana sampai yang canggih. Maka, agar mereka mudah mengakses *website*, perlu dicari "*common denominator*" (unsure-unsur yang sama dan serupa) dari teknologi yang digunakan oleh seluruh *audience* pemerintah. Elemen-elemen yang harus dimiliki sebuah *website e-government* agar tingkat *usability*-nya tinggi adalah sebagai berikut :

1. Sistem organisasi *content* harus memiliki arsitektur yang jelas dan terstruktur.
2. Navigasinya mudah dioperasikan
3. *Content*-nya mudah "mudah dibaca" dan "enak dilihat"
4. Isinya harus *up-to-date* dan selalu relevan.
5. Waktu untuk menampilkan satu halaman penuh *website* tak lebih dari 10 detik.
6. Tampilan harus menarik dan sesuai dengan karakteristik *audience*.
7. Harus dapat dinikmati semua orang, terlepas dari faktor perbedaan usia, agama, bahasa. Tak boleh ada unsur diskriminasi.
8. Ada unsure *privacy*. Pengguna *website* harus yakin bahwa tak ada hal-hal yang akan merugikan dirinya ketika mengakses *website* pemerintah

### Innovation

*Innovation* bukan sekedar aspek tambahan. Banyak ide kreatif dari para pembuat *website* yang dapat meningkatkan penggunaan *website* bagi pengunjungnya. Lihatlah bagaimana fasilitas *search engine* dapat membantu pengunjung untuk secara

cepat menemukan apa yang dicarinya, atau penggunaan *video camera* dapat memberikan keleluasaan kepada konsituen untuk berkonferensi jarak jauh. (*teleconference*) dengan wakilnya di legislatif, atau jajak pendapat secara *online* dapat meningkatkan partisipasi masyarakat secara cepat, dan sebagainya. Intinya, sejalan dengan kemajuan teknologi, pemerintah harus secara kreatif berinovasi mengembangkan *website*-nya agar makin menarik dan bermanfaat (*valuable*), sehingga masyarakat selalu setia mengakses *website* tersebut.

Hal yang patut dicontoh dari *congressional management foundation* adalah bahwa yang bersangkutan tak hanya sekedar mengadakan riset, tetapi mereka memiliki misi untuk meningkatkan kualitas pengembangan *website* kalangan pemerintah. Untuk itu, secara berkala mereka memberikan penghargaan berupa *Congress Online Golde Mouse Award* dan *Congress Online Silver Mouse Awards* kepada sejumlah *website e-government* terbaik di kongress AS.

Analisis terhadap kondisi sosial ekonomi masyarakat pun harus turut diperhatikan terutama dalam hal interaksi menggunakan *e-facilities*. Pencerdasan terhadap masyarakat untuk menggunakan dan memanfaatkan pelayanan pemerintahan melalui cara-cara yang lebih moderen (elektronik) harus juga selalu digalakkan. Agar implementasi *E-Government* dalam tataran kebijakan maupun teknis memiliki efek yang besar.

Dengan kata lain, kita dapat memandang bahwa implementasi *e-government* yang tepat akan secara signifikan memperbaiki kualitas kehidupan masyarakat di suatu negara secara khusus, dan masyarakat dunia secara umum. Oleh karena itu, implementasinya selain tidak dapat ditunda-tunda harus pula dilaksanakan secara serius dalam kerangka pengembangan yang komprehensif, dan pada akhirnya akan memberikan/mendatangkan keunggulan kompetitif secara nasional.

### DAFTAR PUSTAKA

[Davis, F.D., 1989, '*Technology acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information system Theory and Results*'; unpublished Doctoral Dissertation MIT.

Davis, f.d., 1989, '*perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Tehnilogy*', dalam MIS Quarterly, VOI. 13, No. 3, pp. 319-340.

Grunden, K. (2003) "*An evaluation Model for Work-integrated E-learning*", 1 Rossett, A(red.) Proceedings of E-learn 2003, World Conference on E-learning in Corporate, Government,

Healthcare, and Higher Education. Nov. 7-11, Phoenix, Arizona.

Poku, Kofi; Vlosky, Richard (2003) ; *A Model of Marketing Oriented Corporate Culture Influences on Information Tecnology Adoption; Louisiana Forest Products Development Center Working Paper*, Desember diakses dari [www.rnr.Isu.edu/publication/papers/wp62.pdf](http://www.rnr.Isu.edu/publication/papers/wp62.pdf) pada 2 Maret 2007.

Kovaci, Zlatko, (2005) *The Impact of National Culture on Wordwide eGovernment Readiness*, *Informing Science Journal*, Volume 8, pp. 143-158.

Surendro, Kridanto; Budaya organisasi sebagai Indikator Kesiapan E-Government; *Prosiding SNATI 2006*.

Stevanus Wisnu Wijaya, 2007, *Budaya Organisasi dan Efektifitas Penerapan E-Government*, *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2007 (SNATI 2007) ISSN: 1907-5022* Yogyakarta, 16 Juni 200

Grunden, K. (2008) "*Evaluation Of E-Government Implementation From A Social Perspective*". Accepted To Ecime 11-13 Sept 2008., *Proceeding Of Management And Evaluation (Ecime)*, Royal Holloway, University Of London UK.