

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Good government merupakan suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang bertanggung jawab (akuntabilitas) sejalan dengan prinsip demokratis, efektif dan efisien. Selain itu pemerintah yang diharapkan juga mengandung prinsip mengikutsertakan masyarakat dan swasta (partisipasi), terbuka (transparansi), kesetaraan, semua warga masyarakat mempunyai kesempatan dan hak yang sama untuk ikut serta dalam pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Di dalam mewujudkan kesejahteraan bagi rakyat maka pemerintah perlu menyediakan kebutuhan masyarakat berupa informasi yang sejelas-jelasnya, oleh karena itu Pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan juga membutuhkan sarana/wadah, salah satunya adalah dengan cara membuat *website* agar masyarakat bisa mengakses informasi dengan mudah. Ilmu Pengetahuan dan teknologi telah mendorong terjadinya perubahan dan kemajuan dalam semua bidang kegiatan, termasuk penyelenggaraan pemerintah. Pembentukan daerah pada dasarnya dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan publik guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat di samping sebagai sarana pendidikan politik di tingkat lokal. Pembentukan daerah harus memerhatikan berbagai faktor, seperti kemampuan ekonomi, potensi daerah, luas wilayah, kependudukan, dan pertimbangan dari aspek sosial politik, sosial budaya, pertahanan dan keamanan, serta

pertimbangan dan syarat lain yang memungkinkan daerah itu dapat menyelenggarakan dan mewujudkan tujuan dibentuknya daerah dan diberikannya otonomi daerah.

Salah satu mobilitas informasi adalah aspek pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah Kabupaten Semarang membutuhkan konsentrasi pengelolaan yang lebih tinggi dalam meningkatkan pelayanan. Salah satu cara yang ditempuh adalah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi, yaitu internet. Aplikasi internet yang sudah digunakan untuk pemakaian lingkungan pemerintahan dikenal dengan *E-Government*. Perkembangan teknologi yang semakin maju mampu membuka kesempatan yang semakin luas untuk menjalin hubungan antara politik, birokrasi dan masyarakat.

E-Government atau dikenal dengan pemerintah digital atau pemerintah *online* merupakan suatu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi. *E-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi untuk administrasi pemerintahan yang diharapkan memberi pelayanan yang efisien dan efektif serta memberikan transparansi dan memudahkan akses masyarakat.

Semua organisasi pemerintahan akan terpengaruh adanya perkembangan *E-Government* saat ini. *E-Government* dapat digolongkan dalam empat tingkatan, tingkat pertama adalah pemerintah mempublikasikan

informasi melalui *website*. Tingkat kedua merupakan interaksi antara masyarakat dengan pemerintah. Tingkat ketiga adalah masyarakat sebagai pengguna dapat melakukan transaksi dengan pemerintah secara timbale balik. Tingkat terakhir adalah integrasi di seluruh organisasi pemerintah, di mana masyarakat dapat dengan mudah melakukan transaksi.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Seiring dengan berjalannya kebijakan otonomi daerah, aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih peduli dengan kebutuhan masyarakat daerahnya. Terdapat konsep yang mendasar dalam hal mengelola urusan yang mengatur pemerintah lokal ini yakni adanya prakarsa sendiri berdasarkan pada aspirasi masyarakat daerah tersebut. Otonomi daerah bermakna kemauan masyarakat lokal untuk memecahkan berbagai macam masalah masyarakat setempat demi mencapai kesejahteraan mereka.

Penyelenggaraan pelayanan publik pada kenyataan yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi

tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Indonesia inisiatif ke arah *e-government* telah diperkenalkan sejak tahun 2001 melalui Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *Good Governance* dan mempercepat proses demokrasi. Kemudian keluarnya Instruksi Presiden RI No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* merupakan langkah serius Pemerintah Indonesia untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi di dalam proses pemerintahan dan menciptakan masyarakat Indonesia yang berbasis informasi.

Pemerintah daerah dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan otonomi daerah, perlu memperhatikan peluang dan tantangan dalam persaingan global dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi. *E-government* merupakan sebuah langkah awal perubahan dengan adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam bidang pemerintahan, terutama dalam pemberian informasi dan pelayanan kepada masyarakat yang dapat dilakukan dengan media elektronik.

Penerapan *E-Government* memerlukan sumber daya finansial yang cukup besar sehingga diperlukan kesiapan dari sumber daya manusia aparat pemerintahan dan kesiapan masyarakat. Adanya *E-Government* di lingkungan pemerintah sangat diperlukan, karena tuntutan akan membentuk pemerintahan yang bersih, efektif, efisien dan transparan. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi tersebut, banyak pemerintah yang memanfaatkan teknologi sebagai dasar strategi untuk memenuhi keinginan publik dalam hal pemberian informasi publik dan mengarah untuk dapat memberikan pelayanan publik.

Kabupaten Semarang merupakan salah satu Kabupaten di Indonesia yang menerapkan *E-Government* dalam menjalankan urusan pemerintahannya. Peran pemerintah Kabupaten Semarang sebagai Badan Publik yang menyediakan, memberikan, dan menerbitkan informasi publik diharapkan dapat berjalan maksimal dengan dibangunnya *website* resmi pemerintah, alamat dari *website* Kabupaten Semarang adalah www.semarangkab.go.id. Di dalam menjalankan urusan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Semarang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika.

Tabel 1.1
 PENILAIAN KONTEN INFORMASI PUBLIK WEBSITE PPID UTAMA
 KABUPATEN/ KOTA
 PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH TAHUN 2016

NO	KAB / KOTA SE JATENG	KUALITAS
1	Pemkab Klaten	Baik
2	Pemkab Batang	Baik
3	Pemkab Purbalingga	Cukup Baik
4	Pemkab Boyolali	Cukup Baik
5	Pemkot Magelang	Cukup Baik
6	Pemkab Rembang	Cukup
7	Pemkab Purworejo	Cukup
8	Pemkab Wonogiri	Cukup
9	Pemkab Tegal	Kurang
10	Pemkab Kebumen	Kurang
11	Pemkab Temanggung	Kurang
12	Pemkab Malang	Kurang
13	Pemkot Semarang	Kurang
14	Pemkab Pekalongan	Kurang
15	Pemkot Pekalongan	Kurang
16	Pemkab Banjarnegara	Kurang
17	Pemkab Brebes	Kurang
18	Pemkab Kudus	Kurang
19	Pemkab Blora	Kurang
20	Pemkab Jepara	Kurang
21	Pemkab Semarang	Kurang
22	Pemkab Banyumas	Kurang
23	Pemkab Cilacap	Sangat Kurang
24	Pemkab Demak	Sangat Kurang
25	Pemkab Kendal	Sangat Kurang
26	Pemkab Pati	Sangat Kurang
27	Pemkab Karanganyar	Sangat Kurang
28	Pemkab Sragen	Sangat Kurang
29	Pemkot Surakarta	Sangat Kurang
30	Pemkab Grobogan	Sangat Kurang
31	Pemkab Magelang	Sangat Kurang
32	Pemkab Sukoharjo	Sangat Kurang
33	Pemkot Salatiga	Sangat Kurang
34	Pemkot Tegal	Sangat Kurang
35	Pemkab Wonosobo	Sangat Kurang

Sumber : [Http://kipjateng.jatengprov.go.id](http://kipjateng.jatengprov.go.id) diakses pada 13 Maret 2017 pukul

14.00 WIB

Tabel 1.1 menunjukkan mengenai Penilaian Konten Informasi Publik Website PPID Utama Kabupaten/Kota Pemerintah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2016, Pemerintah Kabupaten Semarang berada pada nomor 21 yang dinilai kualitasnya masih kurang. Hal ini dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 1.2
KETERANGAN RENTANG NILAI
PENILAIAN KONTEN INFORMASI PUBLIK WEBSITE PPID UTAMA
KABUPATEN/ KOTA
PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH TAHUN 2016

NILAI	KUALITAS	KETERANGAN
0 – 19	SANGAT KURANG	Sangat Kurang
20 – 39	KURANG	Kurang
40 – 59	CUKUP	Cukup
60 – 79	CUKUP BAIK	Cukup Baik
80 – 99	BAIK	Baik
100	SANGAT BAIK	Sangat Baik

Sumber : [Http://kipjateng.jatengprov.go.id](http://kipjateng.jatengprov.go.id) diakses pada 13 Maret 2017 pukul 14.00 WIB

Tabel 1.2 merupakan keterangan rentang nilai dan nilai yang di dapat oleh Pemerintah Kabupaten Semarang sekitar antara 20-39. Fokus penilaian kontens informasi berkala dalam *website* Pemkab/kota adalah informasi berkaitan dengan program, kinerja dan anggaran. Hal ini dimaksudkan untuk melihat sejauh mana Badan Publik memberikan informasi kepada publik berkaitan dengan kinerja penyelenggaraan pembangunan di daerah. Dari sisi publik, nilai strategis dari ketersediaan informasi adalah dapat melihat, menilai dan mengevaluasi program, kegiatan dan anggaran pada Badan Publik. Dengan adanya penilaian tersebut, maka menjadi tantangan pemerintah disetiap daerah.

Tabel 1.3
 Capaian Kinerja Urusan Komunikasi dan Informatika
 Indikator *website* Pemerintah Daerah Kabupaten Semarang

No	Tahun	Target	Realisasi	% Capaian
1	2013	30	25	89,67
2	2014	35	27	77,14
3	2015	40	29	72,50
4	2016	29	30	103,45

Sumber: Sekretariat Daerah Kab. Semarang, 2013-2016

Tabel 1.3 menunjukkan bahwa capaian kinerja urusan komunikasi dan informatika dalam penyelenggaraan *website* pemerintah daerah masih belum mencapai target yang ditentukan, dari tahun 2013 hingga 2015 capaian yang diperoleh masih belum mencapai maksimal dan capaiannya dari tahun 2013-2015 menurun, pada tahun 2016 capaiannya meningkat, hal ini dikarenakan target yang ditentukan diturunkan dari tahun-tahun sebelumnya. Pelaksanaan *e-government* di Kabupaten Semarang masih belum berjalan maksimal, hal ini dapat dilihat dari Penilaian Konten Informasi Publik Website PPID Utama Kabupaten/Kota Pemerintah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2016, Pemerintah Kabupaten Semarang berada pada nomor 21 yang dinilai kualitasnya masih kurang, maka hal ini menarik untuk diketahui dan diteliti, serta perlu diketahui bagaimana manajemen pelaksanaan *E-government* yang di terapkan di Kabupaten Semarang dan serta apa yang menjadi faktor-faktor pendorong dan penghambat pelaksanaan *e-government* di Kabupaten Semarang. Oleh karena itu, penulis mencoba meneliti dan mengkaji mengenai penelitian yang berjudul: “**Manajemen *Electronic Government* di Kabupaten Semarang**”.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Manajemen *Electronic Government* di Kabupaten Semarang?
2. Apa faktor-faktor yang mendorong dan menghambat dalam pelaksanaan *Electronic Government* di Kabupaten Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas tujuan penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui proses Manajemen *Electronic Government* di Kabupaten Semarang.
2. Mengetahui berbagai faktor yang mendorong dan menghambat penerapan *Electronic Government* di Kabupaten Semarang.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Untuk membantu dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Administrasi Publik. Khususnya Pelayanan Publik dalam hal manajemen *Electronic Government* di Kabupaten Semarang.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi peneliti, sebagai bentuk penerapan / aplikasi dari ilmu pengetahuan yang telah diperoleh di dalam bangku kuliah.
2. Bagi masyarakat, sebagai bentuk informasi tentang manajemen *Electronic Government* di Kabupaten Semarang.

3. Bagi instansi, sebagai alternatif tindakan untuk mengambil keputusan dalam manajemen *Electronic Government* di Kabupaten Semarang.

1.5 Kerangka Teori

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebelumnya. Penelitian tersebut menjadi referensi bagi peneliti dalam melakukan penelitian ini. Penelitian tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

1. Maulana Arianto (2015), dengan judul penelitian Analisis Pelaksanaan *E-Government* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang (Studi Pada Pelayanan *e-Registration*, *e-SPT*, dan *e-Filling*). Penelitian tersebut memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana Pelaksanaan *E-Government* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang. Hasil dari penelitian tersebut adalah kurangnya koordinasi dan komunikasi yang dilakukan oleh pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang dengan Direktorat Jendral Pajak Pusat dalam pelaksanaan penerapan sistem elektronik *online* ini. Hal tersebut menyebabkan terjadinya berbagai permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan perpajakan yang dilakukan secara elektronik *online* tersebut sehingga pelayanan yang dilakukan tidak berjalan dengan baik dan optimal. Ketersediaan sarana prasarana teknologi informasi dan komunikasi dinilai masih kurang, serta tidak adanya proses pengawasan / *monitoring* yang dilakukan oleh Dirjen Pajak Pusat terhadap berbagai penerapan *e-Government* yang dilakukan. Jumlah pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang yang dalam pengalokasiannya masih sangat kurang dan terbatas jumlahnya. Pelaksanaan

sosialisasi yang kurang intensif dan tidak berkelanjutan, baik yang dilakukan oleh KPP Pratama Serang maupun oleh Direktorat Jendral Pusat.

2. Nurul Wahida Safitri (2016), dengan judul penelitian Penerapan *E-Government* di Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Kabupaten Pinrang. Penelitian tersebut memiliki tujuan untuk mengetahui penerapan *E-Government* di Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Kabupaten Pinrang dan faktor-faktor yang menghambat penerapan *E-Government* di Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Kabupaten Pinrang. Hasil dari penelitian tersebut adalah Penerapan *E-Government* di Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Kabupaten Pinrang lebih mudah di akses oleh masyarakat sehingga menghemat waktu dan biaya jika dibandingkan dengan manual. Masyarakat yang mendapatkan pelayanan cukup puas dengan penerapan program ini. jaringan internet dan sosialisasi. Faktor penghambat dalam penerapan *E-Government* yaitu, jaringan internet merupakan salah satu unsur terpenting dalam menjalankan *E-Government* namun, sejauh ini jaringan internet yang ada masih kurang bagus jadi *website* PINDU kadang non aktif sehingga pengaduan yang masuk melalui *website* tidak dapat diproses. Faktor yang menghambat lainnya yaitu tahap sosialisasi yang masih belum maksimal dalam penyampaian informasi tentang hadirnya PINDU ini.
3. Siti Mutia Nurcahyani Liputo (2015), dengan judul penelitian Penerapan *E-Government* Kelurahan di Kantor Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. Tujuan dari penelitian ini adalah Menjelaskan efektivitas penerapan *e-government* dan faktor-faktor pendukung dan

penghambat penerapan *e-government* Kelurahan di Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakukang Kota Makassar. Hasil dari penelitian ini adalah Penerapan *e-government* kelurahan di Kantor Kelurahan Karampuang di ukur dengan segi efektivitas telah cukup efektif, saat ini pelayanan yang diberikan aparat Kelurahan Karampuang sudah cukup maksimal setelah adanya *e-government* kelurahan ini. Selain itu pelayanan yang diproses melalui *e-government* kelurahan lebih menghemat waktu dan biaya jika dibandingkan dengan manual. Masyarakat yang mendapatkan pelayanan cukup puas dengan penerapan program ini. Aparat kelurahan bisa beradaptasi dengan program yang berbasis IT ini, serta program ini kedepannya bisa lebih maksimal lagi. Faktor yang mendukung Penerapan *e-government* yaitu Infrastruktur Telekomunikasi, sejauh ini sudah cukup memadai walaupun butuh sedikit tambahan sarana. Kesiapan Sumber Daya Manusia, aparat kelurahan sudah cukup tanggap dengan adanya program *e-government* kelurahan yang berbasis IT ini. Ketersediaan Dana dan Anggaran, faktor ini tidak menghambat melainkan mendukung sebab pemerintah Kota Makassar sudah cukup memadai sarana dan prasana yang dapat menunjang terlaksananya program ini. Serta faktor yang menghambat yaitu perangkat hukum dimana belum terdapat aturan tertulis mengenai *e-government* kelurahan ini sendiri serta perubahan paradigma faktor dimana belum adanya kesadaran serta keinginan untuk mengubah cara berpikir masyarakat untuk menerapkan *e-government* kelurahan.

Tabel 1.4

Penelitian Terdahulu

NO.	PENULIS, TAHUN	OBJEK PENELITIAN	METODE PENELITIAN	HASIL PENELITIAN	PERBEDAAN PENELITIAN
1	Maulana Arianto, 2015	Kepala Seksi Pelayanan, operator dan penggunan layanan wajib pajak di KPP Pratama Serang.	Penelitian kualitatif	Kurangnya koordinasi dan komunikasi yang dilakukan oleh pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang dengan Direktorat Jendral Pajak Pusat, ketersediaan sarana prasarana teknologi informasi dan komunikasi dinilai masih kurang, serta tidak adanya proses pengawasan / <i>monitoring</i> sosialisasi yang kurang intensif dan tidak berkelanjutan.	Penelitian penulis tidak hanya melihat pelaksanaan <i>e-Government</i> saja akan tetapi juga melihat faktor pendorong dan penghambat pelaksanaan <i>e-Government</i> dengan locus yang berbeda.
2	Nurul Wahida Safitri, 2016	Aparat/pegawai yang terlibat	Penelitian ini menggunakan	Penerapan <i>E-Government</i> di Pusat Pelayanan Informasi dan	Pada penelitian yang penulis lakukan akan lebih

NO.	PENULIS, TAHUN	OBJEK PENELITIAN	METODE PENELITIAN	HASIL PENELITIAN	PERBEDAAN PENELITIAN
		dalam penerapan <i>e-Governmnet</i> di Kantor Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Kabupaten Pinrang.	pendekatan kualitatif dimana penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif.	Pengaduan Kabupaten Pinrang lebih mudah di akses oleh masyarakat sehingga menghemat waktu dan biaya jika dibandingkan dengan manual. Faktor penghambat dalam penerapan <i>E-Government</i> yaitu, jaringan internet dan tahap sosialisasi yang masih belum maksimal dalam penyampaian informasi tentang hadirnya PINDU ini.	memfokuskan pada manajemen pelaksanaannya, dan lokus yang berbeda.
3	Siti Mutia Nurchayani Liputo, 2015	Kepala Kelurahan, Sekretaris Kelurahan, Kepala Seksi	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dimana penelitian yang dilakukan	Penerapan <i>e-government</i> kelurahan di Kantor Kelurahan Karampuang di ukur dengan segi efektivitas telah cukup efektif, pelayanan yang	Penelitian yang dilakukan penulis akan terkait manajemen pelaksanaannya dalam penerapan <i>e-government</i> .

NO.	PENULIS, TAHUN	OBJEK PENELITIAN	METODE PENELITIAN	HASIL PENELITIAN	PERBEDAAN PENELITIAN
		Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakukang Kota Makassar serta Masyarakat.	bersifat deskriptif.	diproses melalui <i>e-government</i> kelurahan lebih menghemat. Faktor yang mendukung Penerapan <i>e-government</i> yaitu Infrastruktur Telekomunikasi, Kesiapan Sumber Daya Manusia, aparat kelurahan sudah cukup tanggap dengan adanya program <i>e-government</i> kelurahan yang berbasis IT ini. Ketersediaan Dana dan Anggaran. Serta faktor yang menghambat yaitu perangkat hukum dimana belum terdapat aturan tertulis mengenai <i>e-government</i> kelurahan ini sendiri serta perubahan	

NO.	PENULIS, TAHUN	OBJEK PENELITIAN	METODE PENELITIAN	HASIL PENELITIAN	PERBEDAAN PENELITIAN
				paradigma faktor dimana belum adanya kesadaran serta keinginan untuk mengubah cara berpikir masyarakat untuk menerapkan <i>e-government</i> kelurahan.	

Hasil dari penelitian di atas lebih banyak menekankan tentang bagaimana penerapan *e-government*, hasil yang di dapat peneliti dalam penelitian diatas adalah kurangnya koordinasi dan komunikasi dalam pelaksanaan *e-government*, ketersediaan sarana dan prasarana teknologi informasi dan komunikasi yang masih kurang dalam pelaksanaan *e-government*, kurangnya pengawasan dalam pelaksanaan *e-government*, serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai adanya program *e-government*.

Perbedaan penelitian di atas dengan penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu, menekankan pada pelatihan terhadap para pegawai sebagai faktor penting di dalam melakukan berbagai pemberian informasi dan pelayanan kepada masyarakat, sehingga pegawai yang menjalankan tugas dalam bidangnya dapat sesuai dengan keahlian dan dapat menguasai sepenuhnya apa yang menjadi tanggung jawab di dalam memberikan informasi dan pelayanan kepada masyarakat jika di dorong dengan adanya pelatihan dan pengembangan kompetensi yang memadai untuk pencapaian target kerja dan tingkat keberhasilan pelaksanaan *e-government*.

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu di atas memiliki poin-poin yang hampir sama dengan yang akan peneliti lakukan dalam penelitian ini, yaitu pentingnya memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai adanya *e-government*, adanya sarana dan prasarana yang memadai merupakan faktor yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan *e-government*. Di dalam penelitian ini juga lebih menekankan adanya pengawasan terhadap proses pelaksanaan *e-government*.

1.5.2 Definisi Administrasi Publik

1.5.2.1 Pengertian Administrasi

Menurut Prajudi Atmosudirdjo (dalam Syafiie, 2010: 13), Administrasi merupakan fenomena sosial, suatu perwujudan tertentu di dalam masyarakat modern. Eksistensi dari pada administrasi ini berkaitan dengan organisasi, artinya administrasi itu terdapat di dalam suatu organisasi, jadi barang siapa hendak mengetahui adanya administrasi dalam masyarakat ia harus mencari terlebih dahulu suatu organisasi yang masih hidup, di situ terdapat administrasi.

1.5.2.2 Pengertian Publik

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat atau negara. Arti dari *public* itu sendiri adalah sebagai berikut:

Sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki (Syafiie, 2010: 18).

Penduduk adalah sejumlah orang yang hanya sekedar penghuni dari suatu negara tertentu, namun bagaimanapun tetap harus diinvestasikan untuk penataan dan pembinaan, tetapi kelompok ini selalu dianggap paling rendah keberadaannya hingga sering dipecundangi dan ditenggelamkan sekenanya, misalnya penduduk Palestina di wilayah penduduk zionis Israel (Syafiie, 2010: 18).

Masyarakat adalah sejumlah orang yang bersama-sama menjadi anggota suatu negara, yang harus dibina dan dilayani oleh administrasi publik setempat. Rakyat adalah sejumlah orang yang mempunyai hak untuk memilih dan dipilih dalam masyarakat negara, sebagai penghargaan pada eksistensi dan kemerdekaan

hak asasinya. Rakyat inilah yang menjadi salah satu syarat keberadaan negara, jadi akan ada masyarakat suatu negara yang penduduk dan bukan penduduk, begitu pula ada penduduk yang warga negara dan warga asing, dan warga negara ada yang dicabut hak pilihnya, tetapi ada pula warga negara yang mempunyai hak pilih namun berada di luar negerinya masing-masing (Syafiie, 2010: 18-19).

1.5.2.3 Definisi Administrasi Publik

Menurut Prajudi Atmosudirdjo (dalam Syaffie, 2010:24), Administrasi Publik adalah administrasi dari negara sebagai organisasi, dan administrasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan.

Menurut Nicholas Henry (dalam Pasolong, 2014:8) mendefinisikan,

“Administrasi Publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek, dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsive terhadap kebutuhan sosial”.

Menurut Edward H. Litchfield (dalam Syaffie, 2010:25), Administrasi Publik adalah suatu studi mengenai bagaimana bermacam-macam badan pemerintahan diorganisasikan, diperlengkapi dengan tenaga-tenaganya, dibiayai, digerakkan, dan dipimpin.

Menurut Marshall E. Dimock, Gladys O. Dimock dan Louis W. Koenig (dalam Syaffie, 2010:25), Administrasi Publik adalah kegiatan pemerintah di dalam melaksanakan kekuasaan politiknya.

Menurut George J. Gordon (dalam Syaffie, 2010:25) mendefinisikan,

“Administrasi Publik dapat dirumuskan sebagai seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif serta pengadilan”.

Atas dasar uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya administrasi publik dapat didefinisikan sebagai suatu proses melaksanakan kebijaksanaan pemerintah untuk mencapai suatu tujuan negara.

1.5.3 Manajemen

Secara etimologi, *management* (di Indonesia diterjemahkan sebagai “manajemen”) berasal dari kata *manus* (tangan) dan *agere* (melakukan), yang setelah digabung menjadi kata *manage* (bahasa inggris) berarti mengurus atau managiere (bahasa latin) yang berarti melatih (Syafiie, 2010:48).

Secara umum, pengertian manajemen adalah kegiatan untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan terlebih dahulu dengan menggunakan orang-orang lain (*getting things done through the effort of other people*) (Umam, 2012:13).

Menurut G.R.Terry (dalam Umam, 2013:15), Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang ke arah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata.

Menurut Mary Parker Follet (dalam Hariani, 2013:6), Manajemen adalah suatu seni untuk melaksanakan suatu pekerjaan melalui orang lain. Definisi ini menunjukkan bahwa para manajer mencapai suatu tujuan organisasi dengan cara mengatur orang-orang lain untuk melaksanakan segala keperluan dalam pekerjaan itu, bukan dengan cara melaksanakan pekerjaan itu oleh dirinya sendiri.

Menurut James A.F.Stoner (dalam Hariani, 2013:6) mendefinisikan,

“Manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurutnya, manajemen bukan hanya itu, dan tidak ada satu definisi pun yang dapat diterima secara universal”.

Atas dasar uraian diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses yang dikerjakan untuk mencapai suatu tujuan yang sebelumnya telah ditetapkan.

1.5.4 Fungsi-fungsi Manajemen

Di dalam menggerakkan sekelompok manusia dengan metode ilmiah serta dibantu sumber tertentu, manajemen mempergunakan fungsi tertentu. Diantara para ahli manajemen juga tidak ada kesatuan pendapat mengenai jenis-jenis fungsi manajemen. Namun dari enam ahli manajemen dapat disimpulkan terdapatnya beberapa kesamaan fungsi fungsi tersebut, yaitu adanya *planning*, *organizing*, dan *controlling*. Fungsi fungsi yang lainnya merupakan variasi yang intinya pada fungsi *directing*.

1.5.4.1 Pengertian fungsi-fungsi manajemen:

Menurut E.E Kast dan Jim Rosenzweig (dalam Syafiie, 2010:74) mengatakan bahwa “perencanaan adalah suatu kegiatan yang terintegrasi, yang bertujuan untuk memaksimalkan efektivitas keseluruhan usaha, sebagai suatu sistem sesuai dengan tujuan organisasi yang bersangkutan. Fungsi perencanaan antara lain untuk menetapkan arah dan strategi serta titik awal kegiatan supaya dapat membimbing dan memperoleh ukuran yang dipergunakan dalam pengawasan agar tercegah pemborosan waktu dan faktor produksi lainnya”.

Buchari Zainun (dalam Syafiie, 2010:76) mengatakan bahwa “perencanaan adalah persiapan bagi setiap perbuatan, dan juga merupakan proses awal peletakan dasar bagi setiap perbuatan yang akan dilaksanakan. Jadi perencanaan pada dasarnya terdapat pada setiap perbuatan manusia yang sadar, secara ilmiah bergerak terus menerus”.

Menurut George R. Terry (dalam Syafiie, 2010:75) perencanaan adalah memilih dan menggabungkan fakta dan membuat serta menggunakan asumsi mengenai masa yang akan datang dengan jalan menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Atas dasar uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa perencanaan adalah proses penetapan tindakan awal yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan yang ingin ditetapkan.

Terry (dalam Syafiie, 2010: 81) berpendapat bahwa *Actuating* (Pelaksanaan) adalah suatu tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok berkenan berusaha untuk mencapai sasaran agar sesuai dengan perencanaan manajemen dan usaha-usaha organisasi.

Organizing (pengorganisasian) adalah dua orang atau lebih yang bekerja sama dalam cara yang terstruktur untuk mencapai sasaran spesifik atau sejumlah sasaran (Umam, 2012:27).

Coordinating atau pengoordinasian merupakan salah satu fungsi manajemen untuk melakukan berbagai kegiatan agar tidak terjadi kekacauan, percekocokan, dan kekosongan kegiatan dengan cara menghubungkan, menyatukan, dan menyelaraskan pekerjaan bawahan sehingga terdapat kerja sama terarah dalam upaya mencapai tujuan organisasi (Umam, 2012: 28).

Menurut Ordway Teal (dalam Syafiie, 2010:88) *Leading* (Kepemimpinan) sebagai perpaduan peragai yang memungkinkan seseorang mampu mendorong pihak lain menyelesaikan tugasnya.

Pekerjaan *leading* meliputi empat kegiatan, yaitu:

- a. Mengambil keputusan
- b. Mengadakan komunikasi agar ada saling pengertian antara manajer dan bawahan
- c. Memberi semangat, inspirasi, dan dorongan kepada bawahan supaya mereka bertindak.
- d. Memilih orang-orang yang menjadi anggota kelompoknya, serta memperbaiki pengetahuan dan sikap-sikap bawahan agar mereka terampil dalam usaha mencapai tujuan yang ditetapkan.

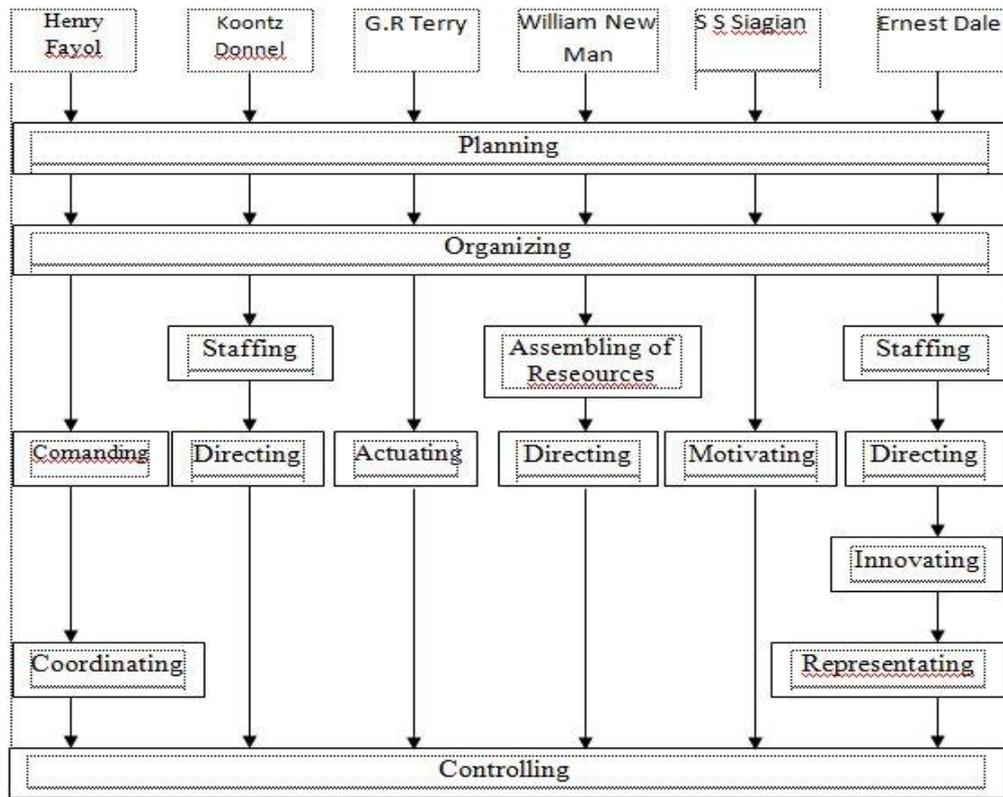
Controlling atau pengawasan, sering disebut pengendalian adalah salah satu fungsi manajemen berupa mengadakan penilaian, dan jika perlu mengadakan koreksi sehingga apa yang dilakukan bawahan dapat diarahkan sesuai tujuan yang telah digariskan semula (Umam, 2012:27).

Menurut Sondang Siagian (dalam Syafiie, 2010: 82) mengatakan “pengawasan adalah proses pengamatan dari seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya”.

Pendapat para ahli mengenai fungsi-fungsi manajemen dapat digambarkan sebagai berikut:

GAMBAR 1.

**FUNGSI-FUNGSI MANAJEMEN MENURUT PARA AHLI
MANAJEMEN**



Keterangan Gambar 1 :

1. Perencanaan. Di dalam sebuah organisasi seorang pemimpin harus menetapkan tujuan, serta bagaimana cara agar tujuan tersebut tercapai. Selain itu, seorang pemimpin harus membuat perencanaan strategi untuk mencapai tujuan tersebut. Jadi fungsi perencanaan mencakup: penetapan tujuan, penetapan aturan/prosedur, pembuatan rencana awal dan pembuatan perencanaan strategi.
2. Pengorganisasian. Seorang pemimpin dalam sebuah organisasi harus menempatkan para bawahannya sesuai dengan keahlian masing-masing setiap

individu. Fungsi pengorganisasian meliputi: pembagian tugas kepada setiap individu, memberikan wewenang kepada setiap individu dan mengkoordinir kerja.

3. Pengarahan. Setelah pemimpin menetapkan rencana dan membagikan tugas kepada bawahan, maka selanjutnya seorang pemimpin memberikan pengarahan mengenai apa yang harus mereka lakukan. Fungsi pengarahan atau *Directing* sering juga disebut dengan berbagai macam istilah, yaitu *leading, directing, motivating, actiating* dan lain-lain.
4. Pengawasan. Fungsi pengawasan adalah untuk mengetahui sejauh mana tujuan yang ingin dicapai dilakukan, apabila terjadi sebuah kesalahan maka dapat terdeteksi sejak awal.
5. Inovasi. Seorang pemimpin yang dapat menemukan gagasan / ide-ide baru dan menyampaikan kepada bawahan, maka dapat memulai para bawahan untuk menemukan gagasan/ide yang baru.
6. Perwakilan (*Representating*). Tugas seorang pemimpin salah satunya adalah dapat menjalin hubungan dengan organisasi lain (Hariani, 2013:17).

Atas uraian diatas dapat disimpulkan bahwa fungsi-fungsi manajemen yang mendasar adalah Perencanaan (*planning*), Pengorganisasian (*organizing*), Pengarahan, dan Pengawasan. Hubungan dari Perencanaan (*planning*), Pengorganisasian (*organizing*), Pengarahan, dan Pengawasan mempunyai hubungan yang saling berkaitan antara fungsi yang satu dengan yang lainnya dan saling mempengaruhi satu sama lain.

1.5.5 E-Government

1.5.5.1 Definisi dan E-Government

Menurut Bank Dunia, “*e-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Network, the internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, business, and other arms of government*”.

Berdasarkan definisi tersebut, *e-government* merujuk pada teknologi informasi di lembaga pemerintah atau lembaga publik. Tujuannya adalah agar hubungan dalam tata pemerintahan (*governance*) yang melibatkan pemerintah, perilaku bisnis dan masyarakat dapat tercipta lebih efisien, efektif, produktif dan responsif. Dengan demikian, hasil yang diperoleh melalui *e-government*, yaitu terciptanya pemerintahan yang baik, korupsi yang berkurang, transparansi yang meningkat, kenyamanan yang lebih besar, peningkatan penerimaan negara, dan atau pengurangan biaya (Hardjaloka, dalam e-jurnal Rechts Vinding, volume 3 nomor 3, 2014: 437)

E-government adalah penyelenggaraan pemerintahan dengan menggunakan teknologi informasi dan telekomunikasi untuk meningkatkan kinerja pemerintah, serta memenuhi kebutuhan masyarakat akan transparansi dan akuntabilitas informasi keuangan pemerintah dengan tujuan mencapai *good governance*. *E-government* dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, ataupun administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis (Gunawan, 2015:75).

Zweers and Planque (dalam Gunawan, 2015:75) memberikan definisi, *E-Government* berhubungan dengan penyedia informasi, layanan atau produk yang disiapkan secara elektronik, dengan dan oleh pemerintah, tidak terbatas tempat dan waktu, menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan.

Pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu :

- a. Pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik;
- b. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

Definisi diatas dapat disimpulkan, bahwa *e-government* adalah penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk memberikan berbagai jenis layanan kepada masyarakat dengan memberikan akses yang lebih mudah bagi pemerintah maupun masyarakat.

1.5.5.2 Konsep dan Visi *E-Government*

Menurut Indrajat (dalam Gunawan, 2015 : 77-78) dilihat dari sejarahnya, konsep *e-government* berkembang karena adanya tiga pemicu utama, yaitu:

1. Era globalisasi yang datang lebih cepat dari yang diperkirakan telah membuat isu-isu semacam demokratisasi, hak asasi manusia, hukum, transparansi, korupsi, *civil society*, *good corporate governance*, perdagangan bebas, pasar terbuka dan lain sebagainya menjadi hal-hal utama yang harus diperhatikan oleh setiap bangsa jika yang bersangkutan tidak ingin dari pergaulan dunia.

2. Kemajuan teknologi informasi (komputer dan telekomunikasi) terjadi semakin pesatnya sehingga data, informasi, dan pengetahuan dapat diciptakan dengan sangat cepat dan dapat segera disebarakan keseluruh lapisan masyarakat di berbagai belahan dunia dalam hitungan detik.
3. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat didunia tidak terlepas dari semakin membaiknya kinerja industri swasta dalam meningkatkan kegiatan ekonominya. Keintiman antara masyarakat (sebagai pelanggan) dengan pelaku ekonomi (pedagang, investor, perusahaan dan lain-lain) telah membuat terbentuknya sebuah standar pelayanan yang semakin membaik dari waktu ke waktu.

Ketiga aspek diatas menyebabkan terjadinya tekanan dari masyarakat agar pemerintah memperbaiki kinerjanya secara signifikan dengan cara memanfaatkan berbagai teknologi informasi yang ada.

1.5.5.3 Elemen Sukses Pengembangan *E-Government*

Menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK *School of Government* (dalam Gunawan, 2015 : 80-84) untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh, yaitu :

1. *Support*

Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-government*, bukan hanya sekedar mengikuti trend atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip e-

government. Penerapan program *e-government* yang efektif harus mendapat dukungan, dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi hingga pemerintahan level bawah. Maksud dari dukungan ini adalah dalam bentuk hal-hal sebagai berikut:

- a. Disepakatinya kerangka *e-government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain diperlakukan.
- b. Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral.
- c. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-government* (seperti adanya Undang- Undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas, ditugaskannya lembaga-lembaga khusus).
- d. Disosialisasikannya konsep *e-government* secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik. McConnel International meletakkan faktor *leadership* sebagai salah satu variabel dalam menentukan negara mana saja yang telah siap menerapkan konsep *e-government*.

2. *Capacity*

Elemen kedua ini adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan “impian” *e-government* terkait

menjadi kenyataan. Tiga hal minimum yang paling tidak harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu:

- a. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial.
- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *e-government*.
- c. Perlu diperhatikan disini bahwa ketiadaan satu atau lebih elemen prasyarat tersebut jangan dijadikan alasan tertundanya sebuah pemerintahan tertentu dalam usahanya untuk menerapkan *e-government*, karena banyak sumber daya dan fasilitas yang berada pada luar jangkauan pemerintah.

3. *Value*

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supply side*). Berbagai inisiatif *e-government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut, dan dalam hal ini yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan. Pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-government* dalam pembangunan dan dapat memberikan *value* (manfaat) bagi masyarakat.

Perpaduan antara ketiga elemen terpenting di atas akan membentuk sebuah pusat syaraf jaringan *e-government* yang akan merupakan kunci sukses utama penjamin keberhasilan, atau dengan kata lain, pengalaman memperlihatkan bahwa jika elemen yang menjadi fokus sebuah pemerintah yang berusaha menerapkan konsep *e-government* berada di luar area tersebut, maka probabilitas kegagalan proyek tersebut akan tinggi.

1.5.5.4 Jenis-jenis Pelayanan pada *E-Government*

Salah satu cara mengategorikan jenis-jenis pelayanan adalah dengan melihat dua aspek utama, yaitu:

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

Berdasarkan dua aspek tersebut, maka jenis-jenis proyek *e-government* dapat dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu:

1. Publish

Di dalam kelas *publish* ini yang terjadi adalah sebuah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang bekepentingan melalui internet. Di dalam hal ini media akses yang digunakan adalah komputer atau *handphone* yang diakses melalui internet untuk dapat mengakses situs (*website*).

2. *Interact*

Di dalam kelas *interact* terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Ada dua jenis aplikasi yang bisa dipergunakan, yaitu yang pertama adalah bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas *searching* bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik. Kedua adalah pemerintah menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

3. *Transact*

Aplikasi ini jauh lebih rumit dibandingkan dengan dua kelas diatas karena harus adanya sistem keamanan yang baik agar perpindahan yang dapat langsung dilaksanakan secara aman dan hak-hak *privacy* berbagai pihak yang bertansaksi dapat terlindungi dengan baik (Indrajat, 2006:29).

1.5.5.5 Manfaat dan Tujuan *E-Government*

Manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *e-government* bagi suatu negara, antara lain :

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara;
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*;
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholdernya* untuk keperluan aktivitas sehari-hari;

4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan; dan
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada; serta
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis. (Indrajat, 2006:5)

Pengembangan *E-Government* diarahkan untuk mencapai tujuan:

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara (Gunawan, 2015:79).

1.5.5.6 Tantangan Pengimplementasian *E-Government*

Berdasarkan hasil studi sejumlah praktisi *e-government* diberbagai negara (dalam Gunawan, 2015: 84-84), secara pokok ada 3 (tiga) tantangan terbesar yang

dihadapi oleh pemerintah maupun masyarakat dalam mengembangkan konsep *e-government* di negaranya masing masing, yaitu:

- a. Tantangan yang berkaitan dengan cara menciptakan dan menentukan kanal-kanal akses digital (maupun elektronik) yang dapat secara efektif dipergunakan oleh masyarakat maupun pemerintah;
- b. Tantangan yang berkaitan dengan keterlibatan lembaga-lembaga lain di luar pemerintah (pihak komersial swasta maupun pihak-pihak non komersial lainnya) dalam mengembangkan infrastruktur maupun superstruktur *e-government* yang dibutuhkan
- c. Tantangan yang berkaitan dengan penyusunan strategi institusi terutama yang berkaitan dengan masalah biaya investasi dan operasional sehingga program manajemen perubahan *e-government* ini dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan yang diinginkan.

1.5.6 Sistem Informasi Manajemen

1.5.6.1 Pengertian Sistem

Banyak definisi dibuat orang untuk menjelaskan pengertian sistem. Namun demikian, pada umumnya definisi itu menggambarkan bahwa pengertian sistem mengandung dua konotasi, yaitu (1) benda atau entitas, dan (2) proses atau metode. Schrode dan Voice dalam bukunya yang berjudul *Organization and Management: Basic Systems Concept* misalnya (dalam Hartono, 2013:9), menyatakan bahwa sistem adalah “*whole compounded of several parts*” (suatu kesatuan yang tersusun dari sejumlah elemen).

Elias M. Award dalam bukunya yang berjudul *System Ananlysis and Design* (dalam Hartono, 2013:9-10) menyatakan bahwa sistem adalah “*an organized functioning relationship among units or components*” (hubungan fungsional yang terorganisasi/teratur, yang berlangsung diantara bagian-bagian atau elemen-elemen).

Atas dua definisi ini dapat disimpulkan bahwa sistem adalah suatu himpunan dari berbagai bagian atau elemen, yang saling berhubungan secara terorganisasi berdasarkan fungsi-fungsinya, menjadi satu kesatuan (Hartono, 2013:10).

1.5.6.2 Pengertian Informasi

Informasi pada dasarnya adalah sehimpunan data yang telah diolah menjadi sesuatu yang memiliki arti dan kegunaan lebih luas. Lippeveld, Sauerborn, dan Bodart mendefinisikan informasi sebagai “*a meaningful collection of facts or data*”(sehimpunan fakta atau data yang memiliki makna). Gene E. Thompson dan Ira Handelman dalam buku *Health Data and Information Management* menyatakan bahwa informasi adalah “*data which have been processed and analyzed for use*” (data yang telah diolah dan dianalisis untuk digunakan). Gordon B. Davis memberikan definisi bahwa informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang berguna bagi penerimanya dan memiliki nilai bagi pengambilan keputusan saat ini atau di masa yang akan datang (Hartono, 2013: 17).

Terdapat delapan kriteria yang dapat digunakan untuk menentukan nilai dari suatu informasi:

1. Relevansi. Informasi disediakan atau disajikan untuk digunakan, oleh karena itu informasi yang bernilai tinggi adalah yang relevan dengan kebutuhan, yaitu untuk apa informasi itu akan digunakan.
2. Kelengkapan dan keluasan. Informasi akan bernilai semakin tinggi, jika tersaji secara lengkap dalam cakupan yang luas. Informasi yang sepotong-potong, apalagi tidak tersusun sistematis tentu tidak akan banyak artinya, demikian pun bila informasi itu hanya mencakup area yang sempit dari suatu permasalahan.
3. Kebenaran. Kebenaran informasi ditentukan oleh validitas atau dapat dibuktikan. Informasi berasal dari data, dan data adalah fakta. Informasi yang bernilai tinggi adalah informasi yang benar-benar berasal dari fakta, bukan opini atau ilusi.
4. Terukur. Informasi berasal dari data atau hasil pengukuran dan pencatatan terhadap fakta. Jadi, informasi yang bernilai tinggi adalah informasi yang jika dilacak kembali kepada datanya, data tersebut dapat diukur sesuai dengan faktanya.
5. Keakuratan. Informasi berasal dari data atau hasil pengukuran dan pencatatan terhadap fakta, oleh karena itu kecermatan dalam mengukur dan mencatat fakta akan menentukan keakuratan data dan nilai dari informasi yang dihasilkan.
6. Kejelasan. Informasi dapat disajikan dalam berbagai bentuk teks, tabel, grafik, *chart*, dan lain-lain, namun apapun bentuk yang dipilih, yang penting adalah menjadikan pemakai mudah memahami maknanya. Selain bentuk

penyajianya harus benar juga harus diperhatikan kemampuan pemakai dalam memahaminya.

7. Keluwesan. Informasi yang baik adalah yang mudah diubah-ubah bentuk penyajiannya sesuai dengan kebutuhan dan situasi yang dihadapi.
8. Ketepatan waktu. Informasi yang baik adalah informasi yang disajikan tepat pada saat dibutuhkan. Informasi yang terlambat datang menjadi informasi basi yang tidak ada lagi nilainya (misalnya untuk pengambilan keputusan).

Lippeveld, Saurborn, dan Bordart meringkas kedelapan kriteria itu ke dalam satu kalimat yang menyatakan bahwa informasi yang sesuai (relevan) dengan kebutuhan, tepat waktu, dan tidak menimbulkan keraguan (Hartono, 2013: 17-18).

1.5.6.3 Pengertian Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Lucas (dalam Hartono, 2013: 20) mendefinisikan Sistem Informasi Manajemen sebagai seperangkat prosedur yang tersusun dengan baik yang pada saat dijalankan, menghasilkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian dalam organisasi.

Menurut David (dalam Bambang Hartono, 2013: 20) mendefinisikan,

“Pengendalian adalah kegiatan mengukur penyimpangan-penyimpangan dari kinerja yang telah direncanakan. Jadi dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen utamanya diarahkan untuk mendukung pengambilan keputusan, serta perencanaan dan pengendalian”.

Sistem Informasi Manajemen adalah suatu sistem yang menyediakan kepada pengelola organisasi data maupun informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas organisasi. Lebih lengkapnya Sistem Informasi Manajemen adalah jaringan prosedur pengolahan data yang dikembangkan dalam

organisasi dan disatukan apabila di pandang perlu, dengan maksud memberikan data kepada manajemen setiap waktu diperlukan, baik data yang bersifat intern maupun yang bersifat ekstern, untuk dasar pengambilan keputusan dalam rangka mencapai tujuan organisasi (Gunawan, 2015:5-6).

Atas dasar uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen adalah sebuah sistem untuk mendukung sebuah keputusan di dalam organisasi yang di dalamnya terorganisasi dari sejumlah komponen yang dapat menghasilkan informasi untuk dapat digunakan dalam manajemen organisasi.

Masukan bagi Sistem Informasi Manajemen adalah data. Prosesnya adalah pengumpulan, penyimpanan dan pengelolaan data tersebut, sedangkan keluarannya adalah informasi. Lingkungan dari Sistem Informasi Manajemen terdiri atas dua lapis sebagai berikut:

1. Lingkungan internal, yaitu segala sesuatu yang berada diluar Sistem Informasi Manajemen, tetapi berada di dalam organisasi. Tercakup di sini adalah proses manajemen dari organisasi, sumber daya yang dimiliki, teknologi yang digunakan, dan lain-lain. Proses manajemen merupakan lingkungan eksternal yang paling penting oleh sebab inilah terjadi proses pemanfaatan informasi. Dari sini pula diidentifikasi kebutuhan informasi, sehingga dapat ditentukan data yang harus dikumpulkan.
2. Lingkungan eksternal, yaitu segala sesuatu yang berada diluar organisasi. Termasuk didalamnya adalah konsumen, pemasok, pemilik/ pemegang saham, pemerintah, wakil rakyat, pesaing, dan lain-lain. Lingkungan eksternal sangat penting bagi sistem informasi manajemen karena dari sinilah data

dikumpulkan. Selain itu, tindakan-tindakan yang dilakukan oleh perubahan yang terjadi di lingkungan eksternal akan berdampak terhadap Sistem Informasi Manajemen (Hartono, 2013: 20).

1.6 Fenomena Penelitian

1. Di dalam menjawab tujuan penelitian mengenai manajemen *electronic government* di Kabupaten Semarang, dapat diamati sebagai berikut yang diambil dari teori manajemen G.R Terry :

A. *Planning* (Perencanaan) *electronic government* di Kabupaten Semarang di dalam fungsi perencanaan meliputi:

- a. Kegiatan yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Semarang dalam penetapan tujuan awal penerapan *electronic government*,
- b. Kegiatan penetapan aturan/prosedur penerapan *electronic government*,
- c. Kegiatan pembuatan rencana awal dan pembuatan perencanaan strategi di dalam penerapan *electronic government*.

B. *Organizing* (Pengorganisasian), untuk melihat dan menganalisis kegiatan yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Semarang di dalam menempatkan orang-orang sesuai dengan keahlian dan kemampuan dalam penerapan *electronic government*. Indikator di dalam pengorganisasian diantaranya sebagai berikut:

- a. Memberikan arahan agar di dalam melakukan pembagian tugas, dan menggerakkan sumber daya yang ada tidak ada tumpang tindih di

dalam organisasi untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan yang telah di berikan.

- b. Kegiatan yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika di dalam menentukan orang-orang yang sesuai dengan keahliannya di bidang teknologi informasi untuk mengembangkan *electronic government* agar mencapai tujuan awal yang telah ditetapkan.
- c. Kegiatan perekrutan, penyeleksian, pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia.

C. *Actuating* (Penggerakan), proses menggerakkan program agar dapat dijalankan oleh seluruh pihak dalam organisasi serta proses memotivasi agar semua pihak tersebut dapat menjalankan tannggungjawabnya dengan penuh kesadaran dan produktifitas ayang tinggi.

Kegiatan dalam fungsi *Actuating*:

- a. Kegiatan komunikasi yang terjalin di dalam kegiatan penerapan *electronic government*.
- b. Kegiatan yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika di dalam proses kepemimpinan, pembimbingan dan memberi semangat, inspirasi, dan motivasi kepada bawahan.

D. *Controlling* (Pengawasan), melihat pengawasan yang dilakukan di dalam penerapan *electronic government* di Kabupaten Semarang.

Kegiatan dalam fungsi pengawasan:

- a. Melakukan monitoring terhadap kegiatan yang telah dilakukan di dalam penerapan *E-Government*

- b. Mengevaluasi keberhasilan dalam pencapaian tujuan dan target sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan.
2. Fenomena yang berkaitan dengan faktor pendorong dan penghambat dalam manajemen *electronic government* di Kabupaten Semarang di analisis menggunakan Elemen Sukses Pengembangan *E-Government* adalah sebagai berikut:
 - A. *Support*, untuk melihat dukungan dari kalangan pejabat publik dalam penerapan manajemen *e-government* di Kabupaten Semarang.
 - B. *Capacity*, untuk mengetahui unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah Kabupaten Semarang dalam mewujudkan manajemen *e-government*, meliputi:
 - a. Sumber daya yang kompeten,
 - b. Sumber daya finansial, dan
 - c. Infrastruktur merupakan faktor pendorong dalam manajemen *e-government* di Kabupaten Semarang.
 - C. *Value*. Melihat seberapa besar manfaat yang di rasakan masyarakat akan adanya *electronic government* di Kabupaten Semarang.

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian metode deskriptif-kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Metode deskriptif-kualitatif ialah menitikberatkan pada observasi dan suasana alamiah (*natural*

setting). Peneliti terjun langsung kelapangan, bertindak sebagai pengamat. Peneliti membuat kategori perilaku, mengamati gejala, dan mencatatnya dalam buku observasi.

Penggunaan metode ini diharapkan dapat menjawab mencari, mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data dari hasil penelitian yang ada, setelah melakukan pemahaman dan pendalaman secara menyeluruh dan utuh dari obyek yang diteliti dan hasil olah pikir dengan pengukuran dan menarik kesimpulan sesuai dengan kondisi dan waktunya.

1.7.2 Fokus dan Lokus Penelitian

a. Fokus penelitian

Peneliti ingin membatasi terhadap hal apa yang sesuai dengan rumusan permasalahan dan tujuan penelitian, maka yang menjadi fokus penelitian adalah manajemen *Electronic Government* dan faktor pendorong dan penghambat manajemen *Electronic Government* di Kabupaten Semarang.

b. Lokus penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Semarang.

1.7.3 Instrumen Penelitian

Instrumen di dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri, peran peneliti sebagai alat untuk memperoleh informasi sangat menentukan untuk keberhasilan. Peneliti akan menggali langsung informasi dari sumber-sumber yang ada dengan melakukan wawancara. Di dalam menunjang kelancaran pengumpulan data,

peneliti juga bila memungkinkan akan menggunakan alat bantu seperti perekam suara, catatan, dan perekam gambar.

1.7.4 Teknik Pemilihan Informan Penelitian

Teknik pemilihan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sample*, artinya pengambilan dengan sengaja untuk memperoleh *key informan*, yaitu orang yang mengetahui dengan benar atau yang terpercaya. Di dalam penelitian yang dilakukan informan peneliti adalah Kepala bidang dan pegawai bagian pengelolaan *electronic government* yang berperan dalam manajemen *e-government* di Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Semarang untuk dapat dijadikan sebagai sumber data dan informasi lain yang dibutuhkan dalam penelitian.

1.7.5 Sumber Data

- a. Data primer: data yang diperoleh langsung dari sumbernya atau obyek penelitian baik perorangan atau organisasi. Data primer dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam dan pengamatan langsung kepada Kepala bidang dan pegawai bagian pengelolaan *electronic government* yang terlibat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Semarang.
- b. Data sekunder, yaitu data yang tidak diperoleh secara langsung dari sumbernya. Data sekunder dapat berupa dokumen, laporan, LKPJ, RPJMD dan sumber lain yang berhubungan dengan penelitian.

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Di dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data antara lain:

a. Observasi

Observasi lapangan atau pengamatan lapangan adalah kegiatan yang setiap saat dilakukan, dengan kelengkapan panca indera yang dimiliki. Teknik pengumpulan data observasi penulis melihat langsung di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Semarang untuk mengetahui secara langsung manajemen *Electronic Government* di Kabupaten Semarang, dan melakukan observasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Semarang.

b. Wawancara mendalam

Teknik pengumpulan data wawancara penulis akan wawancara dengan Kepala dan pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Semarang, untuk mendapatkan informasi langsung bagaimana dalam manajemen *Electronic Government* di Kabupaten Semarang, dan kemudian wawancara dengan masyarakat setempat Kabupaten Semarang untuk memberikan informasi tentang sejauh mana masyarakat mengetahui adanya program *Electronic Government* di Kabupaten Semarang.

c. Dokumen

Dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik yang bersumber dari dokumen yang resmi dan relevan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Dokumen dalam penelitian ini, seperti surat-surat, LKPJ, RPJMD, dan dokumen resmi.

1.7.7 Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif yaitu cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang dinyatakan oleh informan. Di dalam pengolahan data akan melalui tahap berikut :

1. Reduksi data, diartikan sebagai proses pemilihan keputusan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan hasil penelitian di lapangan. Dengan kata lain reduksi data merupakan bagian dari analisis yang menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data.
2. Penyajian data, dalam tahap ini data yang telah terkumpul dan dianggap penting akan digambarkan dalam bentuk deskripsi untuk mempermudah gambaran yang terjadi sebenarnya.
3. Menarik kesimpulan dan verifikasi merupakan langkah terakhir dalam kegiatan analisis kualitatif.

Di dalam analisis data yang digunakan penulis adalah mengumpulkan data yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Semarang dan sumber-sumber yang berkaitan dengan topik skripsi penulis, kemudian di analisis menggunakan teori yang ada di dalam landasan teori penulis, sehingga di peroleh hasil yang kemudian di bahas oleh penulis dan terjawabnya permasalahan yang ada di dalam penulisan skripsi penulis yang kemudian dapat di tarik kesimpulan dari seluruh hasil dan pembahasan skripsi oleh penulis.

1.7.8 Kualitas Data dan Keabsahan Data

Teknik yang digunakan untuk menetapkan keabsahan data dalam penelitian lapangan salah satunya adalah dengan teknik triangulasi. Triangulasi merupakan satu pikiran, untuk mengumpulkan data dan memeriksa kembali temuan-temuan, dengan menggunakan sumber-sumber ganda dan cara-cara perolehan data, proses pengujian dapat dibangun untuk proses perolehan data, dan tidak banyak lagi yang harus dilakukan setelah melaporkan prosedurnya. Dengan triangulasi, peneliti dapat *me-recheck* temuannya dengan jalan membandingkannya dengan berbagai sumber, metode, atau teori, maka untuk itu peneliti dapat melakukan dengan jalan (Moleong, 2013 : 332) :

1. Mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan;
2. Mengeceknnya dengan sumber data;
3. Memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan kepercayaan data dapat dilakukan.

Triangulasi digunakan penulis sebagai parameter dalam mengkaji hasil penelitian, dalam proses perolehan data yang lebih akurat penulis melakukan pengamatan tentang apa yang terjadi di luar institusi yaitu sebagai rumusan masalah penulis dengan melakukan wawancara langsung kepada pihak instansi terkait yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Semarang.