

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Tidak dapat disangkal bahwa perkembangan teknologi informasi maupun komunikasi berdampak positif bagi kehidupan manusia dan memberikan kemudahan, seperti kemudahan dalam memperoleh informasi dan kemudahan bertransaksi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat membantu manusia dalam menjalankan aktivitasnya, karena segala kegiatan dapat dilaksanakan dengan cepat, murah, dan tepat, sehingga dengan biaya yang minimal dapat memaksimalkan produktivitas kerja. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga memperlihatkan berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi seperti dalam dunia bisnis (*e-commerce*), pemerintahan (*e-government*), pendidikan (*e-education*), perbankan (*e-banking*), dan kegiatan lain yang berbasis pada penggunaan elektronika.

Salah satu penerapan teknologi dalam dunia pemerintahan adalah *e-government*. *World Bank* mendefinisikan *e-government* sebagai suatu sistem yang mengacu pada pemanfaatan teknologi informasi oleh semua agen pemerintah seperti *Wide Area Network*, *Internet*, dan *Mobile Computing*, yang mempunyai kemampuan untuk mengubah hubungan dengan masyarakat, bisnis, dan pihak yang terkait dengan pemerintah. Sedangkan UNDP (*United Nation Development Programme*) mendefinisikan bahwa *e-*

*government* merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (*ICT Information and Communication Technology*) oleh pihak pemerintah. (Indrajit, 2006:6)

Pelaksanaan *electronic government* di Indonesia diperkenalkan pada tahun 2001 dalam Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telekomunikasi, Media dan Informatika yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi informasi untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Selanjutnya pada tahun 2003 dalam kaitannya dengan *e-government* Presiden mengeluarkan INPRES Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, Presiden mengintruksikan kepada Menteri, Kepala Lembaga Pemerintah Non Departemen, Pimpinan Kesekretariatan Lembaga Tertinggi Dan Tinggi Negara, Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia, Jaksa Agung Republik Indonesia, Gubernur, dan Bupati/Walikota untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai tugas, fungsi dan kewenangan masing-masing guna terlaksananya pengembangan *e-government* secara nasional. Pada dasarnya, *e-government* bertujuan untuk memenuhi pasal 28 F Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945, dimana pasal tersebut berbunyi “ *setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia*”.

*E-government* dapat diterapkan untuk mengatasi perubahan paradigma pelayanan pemerintah yang bercirikan pelayanan melalui birokrasi yang lamban, prosedur yang berbelit, dan tidak ada kepastian berusaha. Paradigma pelayanan publik bergeser dari paradigma birokratis menjadi paradigma *e-government* yang mengedepankan transparansi dan fleksibilitas, yang akhirnya bermuara pada kepuasan penggunaan layanan publik. Dimana pada saat ini, Indonesia tengah mengalami perubahan kehidupan secara fundamental menuju ke sistem pemerintahan yang demokratis transparan serta meletakkan supremasi hukum. Perubahan yang tengah dialami memberikan peluang bagi penataan ulang berbagai segi kehidupan berbangsa dan bernegara, untuk mengembalikan kepentingan rakyat pada posisi sentral.

Esensi dari penerapan *e-government* adalah pemberian pelayanan dari pemerintah terhadap masyarakat. Banyak lembaga pemerintah melalui penerapan *e-government* atau pemanfaatan teknologi informasi belum dapat digunakan secara menyeluruh untuk pemenuhan kepentingan publik, padahal sasaran dari *e-government* adalah memberikan pelayanan masyarakat. Secanggih apapun sistem teknologi informasi yang dibangun tidak ada artinya jika tidak disertai dengan peningkatan pelayanan publik (Indrajit, 2007:vii).

Menurut data Pusdatinkomtel Kemendagri (2016) sampai saat ini Indonesia telah memiliki 530 situs website pemerintah daerah yang beralamatkan domain go.id dan 59 diantaranya dalam situs offline (Pusdatinkomtel Kemendagri, update data 06 Mei 2013). Salah satu provinsi

daerah yang telah menerapkan *e-government* dalam pemerintahannya dengan membuat website resmi adalah pemerintah Provinsi Jawa Tengah yang beralamatkan [www.jatengprov.go.id/](http://www.jatengprov.go.id/) Begitu pula dengan kabupaten/kota yang ada di dalam lingkup provinsi Jawa Tengah yang terdiri dari 6 kota dan 29 kabupaten yang telah memiliki situs website sebagai salah satu penerapan *e-government* dalam menjalankan pemerintahannya.

Pemerintah Kabupaten Kendal sebagai salah satu Kabupaten yang ada di Provinsi Jawa Tengah dalam penyelenggaraannya telah menerapkan *e-government*. Terkait dengan Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, Pemerintah Kabupaten Kendal sebagaimana situs pemerintah pada umumnya yang memberikan layanan informasi, materi informasi yang sifatnya internal, seperti : berita seputar Kabupaten Kendal, gambaran umum daerah, artikel dan beberapa dokumen yang berisi tentang hal-hal yang berkaitan dengan berbagai peraturan yang ada di Kabupaten Kendal. Oleh karena itu munculnya website resmi dapat diakses melalui internet selama 24 jam di pemerintahan Kabupaten Kendal dengan alamat [www.kendalkab.go.id/](http://www.kendalkab.go.id/). Pelaksanaan *e-government* di Kabupaten Kendal sendiri di kelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Kendal yang bertanggung jawab dalam pembangunan dan pengembangan *e-government* Kabupaten Kendal.

Gambar 1.1

## Tampilan Website Kabupaten Kendal



*Sumber : kendalkab.go.id*

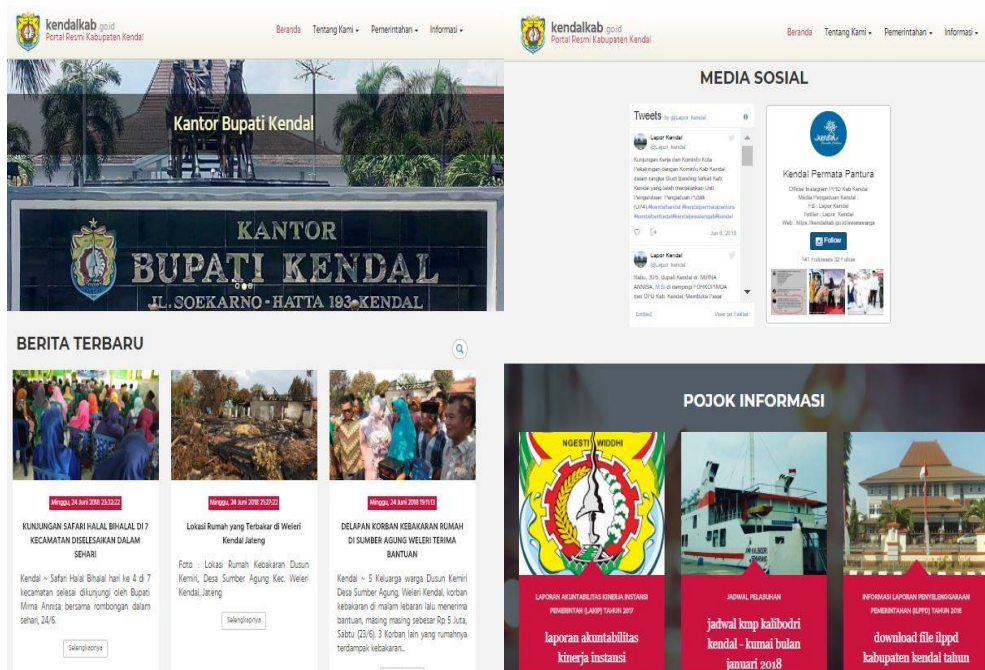
Penerapan *e-government* di Pemerintah Kabupaten Kendal didukung dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Kendal. *Dalam Pasal 41 ayat 1 dijelaskan bahwa “untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, penyelenggara dapat memanfaatkan teknologi informasi.”* Penerapan *e-government* diharapkan mempermudah penyelenggaraan pemerintah dengan memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam memperoleh informasi dengan cepat, tepat, mudah dan sederhana.

Website Kabupaten Kendal merupakan salah satu sarana yang digunakan untuk menyampaikan informasi sebagai wujud transparansi pemerintah Kabupaten Kendal. Selain digunakan sebagai media informasi, website juga menyediakan kolom tanggapan dan jajak pendapat, sehingga dapat digunakan untuk komunikasi dua arah antara Pemerintah dengan masyarakat. Untuk mengetahui masalah dalam pelaksanaan *e-government* di

Kabupaten Kendal dapat dilihat melalui konten website, tingkat kualitas *e-government* di Kabupaten Kendal berdasarkan hasil PeGI (Pemeringkatan *e-Government* Indonesia) yang dilakukan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika dan hasil polling kepuasan masyarakat terhadap website Pemerintah Kabupaten Kendal.

Gambar 1.2

### Konten Website Kabupaten Kendal



Sumber : [kendalkab.go.id](http://kendalkab.go.id)

Konten website merupakan segala sesuatu yang dapat dilihat oleh pengunjung baik berupa gambar, tulisan, animasi, video, suara, tombol navigasi dan sebagainya. Dilihat dari konten website masih memiliki beberapa masalah seperti tidak adanya kotak pencarian sehingga tidak memberikan kemudahan bagi pengguna untuk bernavigasi terkait informasi yang akan di cari. Selain itu, terdapat juga kebutuhan informasi pengguna

yang belum dicantumkan di dalam website Pemerintah Kabupaten Kendal seperti informasi mengenai UMKM, produk unggulan Kabupaten Kendal

Kegiatan PeGI dilakukan untuk melihat peta kondisi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi pada Instansi Pemerintah tingkat Pusat, Provinsi dan Kabupaten/Kota di seluruh wilayah Indonesia. Dalam kegiatan PeGI, telah ditetapkan lima dimensi yang dikaji, yaitu dimensi kebijakan, kelembagaan, infrastruktur, aplikasi, dan perencanaan. Adapun pemberian peringkat (*rating*) secara nasional yang dilakukan untuk masing-masing dimensi dan secara keseluruhan adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1

Kategorisasi Pemeringkatan *E-Government* Indonesia (PeGI)

Kategori	Nilai
Sangat Baik	3,60 – 4,00
Baik	2,60 – 3,60
Kurang	1,60 – 2,60
Sangat Kurang	1,00 – 1,60

Sumber : <http://pegi.layanan.go.id/>

Adapun hasil Pemeringkatan e-Government Indonesia (PeGI) di Kabupaten Kendal dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut :

Tabel 1.2

Kualitas *e-Government* di Kabupaten Kendal Periode 2014-2015

<b>DIMENSI</b>	<b>TAHUN 2014</b>	<b>TAHUN 2015</b>
<b>Kebijakan</b>	1,92	2,33
<b>Kelembagaan</b>	2,93	2,73
<b>Infrastruktur</b>	2,05	2,27
<b>Aplikasi</b>	2,17	2,33
<b>Perencanaan</b>	2,27	2,40
<b>Rata-rata</b>	2,27	2,41
<b>Kategori</b>	<b>KURANG</b>	<b>KURANG</b>

Sumber : <http://pegi.layanan.go.id/>

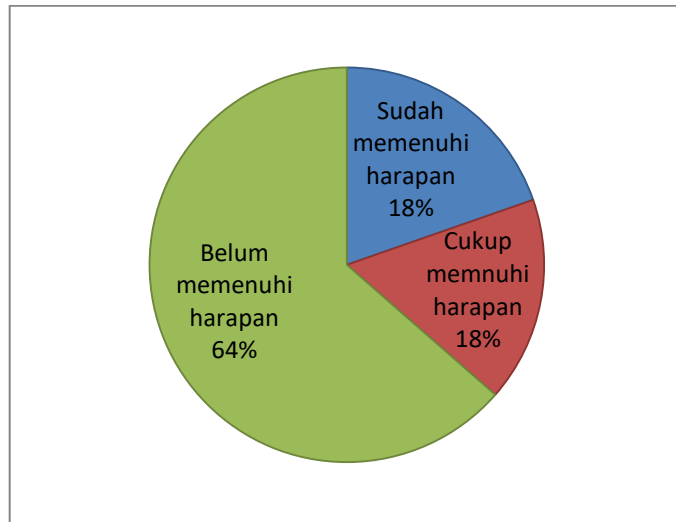
Hasil kualitas *e-government* di Kabupaten Kendal dalam kategori kurang, meskipun masing-masing dimensi mengalami kenaikan, akan tetapi terjadi penurunan kualitas dari yang sebelumnya menduduki posisi tujuh pada tahun 2014 menjadi posisi delapan pada tahun 2015.

Selain masalah diatas, kualitas *e-government* di Kabupaten Kendal dapat dilihat melalui hasil polling kepuasan masyarakat terhadap website. Portal resmi Kabupaten Kendal hingga 9 Maret 2017 telah mendapatkan 1.538.717 pengunjung. Data tersebut menunjukkan angka yang besar, akan tetapi tidak semua pengunjung mau mengisi polling kepuasan.



Diagram 1.1

Polling Kepuasan Masyarakat Terhadap Informasi Website Kabupaten Kendal



Sumber : [www.kendalkab.go.id](http://www.kendalkab.go.id), diakses 9 Maret 2017

Pada diagram 1.1 menunjukkan indeks kepuasan masyarakat terhadap web Kabupaten Kendal bahwa dari 657 masyarakat sebagai pengguna terdapat 18% merasa bahwa informasi yang dapat diakses sudah memenuhi harapan, 18% pengguna merasa informasi yang dapat diakses cukup memenuhi harapan, dan 64% pengguna merasa informasi yang dapat diakses belum memenuhi harapan, sehingga ada hal yang masih kurang dilihat dari informasi yang ada di dalam website.

Seiring dengan terus berlangsungnya tahapan pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Kendal, maka perlu diperhatikan elemen sukses dalam pengembangan kualitas *e-government*. Menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government, terdapat tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan dalam menerapkan konsep

digitalisasi pada sektor publik. Elemen sukses tersebut meliputi *support*, *capacity*, dan *value*.

**a. Support**

Elemen pertama berkaitan dengan keinginan dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-government*, bukan hanya mengikuti *trend* atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *e-government*.

**b. Capacity**

Elemen kedua berkaitan dengan unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan “impian” *e-government* agar mencapai kenyataan.

**c. Value**

Berbagai inisiatif *e-government* tidak ada gunanya apabila tidak memberikan manfaat bagi masyarakat dan *demain side*. Elemen ketiga berkaitan dengan manfaat penerapan *e-government* bagi kehidupan masyarakat.

Ketiga elemen sukses pengembangan *e-government* diatas perlu digunakan sebagai bahan penimbang dalam melakukan peningkatan kualitas *e-government* Kabupaten Kendal.

Berdasarkan masalah-masalah yang muncul berkaitan dengan kualitas *e-government* Kabupaten Kendal maka penulis ingin melakukan penelitian tentang bagaimana pengembangan *e-government* di Kabupaten Kendal ?

## **1.2 Perumusan Masalah**

Rumusan masalah dimaksudkan agar penulis tidak membahas terlalu luas mengenai masalah. Berdasarkan uraian pada latar belakang dan ruang lingkup masalah sebagaimana tersebut diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengembangan *e-government* di Kabupaten Kendal ?
2. Apa saja faktor-faktor yang menghambat pengembangan *e-government* di Kabupaten Kendal ?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Tujuan penelitian dimaksudkan untuk menggambarkan tentang apa yang ingin dicapai oleh peneliti atas hasil penelitian dengan menyimpulkan pada usaha yang mengarah pada sejumlah pengetahuan yang ingin dipahami dan diteliti. Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengembangan *e-government* di Kabupaten Kendal.
2. Untuk menganalisis faktor-faktor yang menghambat pengembangan *e-government* di Kabupaten Kendal.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian mengenai analisis pengembangan *e-government* di Kabupaten Kendal ini diharapkan mampu memberikan kegunaan untuk :

1. Kegunaan Praktis
  - a. Kegunaan praktis bagi mahasiswa, untuk melengkapi dan memenuhi tugas akhir atau skripsi Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.

- b. Kegunaan praktis bagi perguruan tinggi, untuk menambah kajian tentang analisis pengembangan *e-government* di Kabupaten Kendal.
- c. Kegunaan praktis bagi masyarakat, untuk pengetahuan masyarakat terkait dengan upaya Pemerintah Kabupaten Kendal untuk meningkatkan *e-government*.

## 2. Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis dari penulis ini adalah untuk menambah wacana dan wawasan tentang analisis pengembangan *e-government* di Kabupaten Kendal.

## 1.5 Landasan Teori

### 1.5.1 Penelitian Terdahulu

Dasar atau acuan berupa teori-teori atau hasil temuan berbagai peneliti sebelumnya merupakan hal yang perlu dan dapat dijadikan sebagai data pendukung dalam penelitian ini. Salah satu pendukung yang menurut peneliti perlu dijadikan sebagai bagian tersendiri adalah penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini. Oleh karena itu, peneliti melakukan kajian terhadap beberapa hasil jurnal melalui internet.

Untuk memudahkan pemahaman terhadap bagian ini, peneliti akan menyajikan hasil penelitian terdahulu dalam bentuk tabel. Berikut uraian tabel yang menggambarkan hasil penelitian yang relevan :

Tabel 1.3

## Hasil Penelitian Terdahulu

No	Tahun	Peneliti	Judul	Hasil / Temuan
1	2006	Stevanus Wisnu Wijaya dan Kridanto Surendro	Kajian Teoritis : Model <i>E-Government</i> <i>Readiness</i> Pemerintah Kabupaten/Kotamadya dan Keberhasilan <i>E- Government</i>	Untuk menerapkan <i>e-government</i> Pemerintah Daerah perlu untuk melakukan <i>pre-condition</i> untuk melakukan transformasi pemerintah menuju <i>e-government</i> . Untuk itu perlu dilakukan pengukuran <i>e-readiness</i> pada sektor pemerintahan sebagai aktor utama dalam pengembangan <i>e-government</i> dan atau masyarakat sebagai sasaran dari pengembangan <i>e-government</i> . Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan melibatkan pihak yang terlibat dalam pengembangan <i>e- government</i> terutama unsur pemerintah untuk membuktika kemauannya dalam mengembangkan <i>e-government</i> .
2	2006	Lucky E. Santoso dan Anton T. Argono	Kesiapan <i>E- Government</i> XYZ	XYZ merupakan nama samaran untuk sebuah lembaga pemerintah non departemen di Indonesia. Instansi XYZ tersebut cukup siap untuk menerapkan <i>e-government</i> . Relatif rendahnya kesiapan <i>e-government</i> di Indonesia dalam aspek infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi menyebabkan perlu ditinjau ulang dukungan jaringan dan internet serta aspek <i>hardware</i> yang secara umum menjadi faktor yang kurang

				<p>memadai bagi instansi-instansi XYZ. Dalam kasus XYZ ini dapat diusulkan agar penerapan <i>e-government</i> dilakukan secara bertahap dengan pemberian prioritas pada instansi-instansi yang lebih siap, yaitu instansi-instansi di tingkat provinsi. Penerapan sistem ini tentunya dilakukan setelah dibenahinya aspek-aspek yang belum memadai di masing-masing instansi.</p>
3	2013	Rijal Khusni Wicaksono dan Srihandayani	Perancangan Tata Kelola Teknologi Informasi Berbasis Cobit 4.1 Pada Proses Pengelolaan Sumber Daya Manusia TI di Bagian Pengelolaan Data Kab. Kendal	<p>Penerapan rancangan model tata kelola teknologi informasi berbasis cobit 4.2 pada proses mengelola sumber daya manusia IT sudah dilakukan guna mencapai sumber daya manusia TI yang tepat guna untuk menciptakan dan memberikan layanan informasi TIK. Model tata kelola semacam itu telah dibuat layak untuk diterapkan pada Bagian Pengelolaan Data Kabupaten Kendal. Model pendekatan tersebut dapat diterapkan untuk proses TI tertentu dalam menunjang pekerjaan kantor atau instansi. Oleh karena itu, untuk menerapkan model pendekatan tersebut perlu dilakukan pengembangan proses pengelolaan TI agar dapat memberikan dukungan terbaik bagian tujuan instansi.</p>

4	2014	Nunik Retno Herawati	Penerapan <i>E-Government</i> dalam Mendorong Terwujudnya Penyelenggaraan Pemerintah Yang Baik	Semua Kabupaten/Kota di Jawa Tengah sudah membangun situs web. Namun seringkali situs tersebut beberapa waktu tidak dapat diakses. Pembangunan infrastruktur yang mampu mendukung terciptanya <i>e-government</i> agar dapat dinikmati masyarakat secara mudah dan mudah perlu ditingkatkan. Dalam hal ini pemerintah daerah harus mengalokasikan anggaran daerah yang cukup untuk menunjang pengembangan <i>e-government</i> .
---	------	-------------------------	--	---

### 1.5.2 Administrasi Publik

Secara etimologi administrasi berasal dari bahasa latin (Yunani) yang terdiri dari dua kata yaitu “*ad*” dan “*ministrate*” yang berarti “*to serve*” yang dalam bahasa Indonesia berarti melayani dan atau memenuhi. Jadi, dapat dipahami bahwa yang dimaksud administrasi adalah suatu proses pelayanan atau pengaturan. Sementara kata publik pada dasarnya berasal dari bahasa Inggris “*public*” yang berarti umum atau orang banyak.

Di dalam buku Teori Administrasi Publik, Harbani Pasolong (2008:3) mengatakan bahwa administrasi adalah pekerjaan terencana yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerja sama untuk mencapai tujuan atas dasar efisien, efektif dan rasional.

Definisi administrasi publik menurut ahli antara lain :

David H. Rosenbloom menunjukkan bahwa administrasi publik merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik, dan hukum

untuk memenuhi keinginan pemerintah dibidang legislatif, eksekutif, dalam rangka fungsi-fungsi peraturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian.

Dwight Waldo mendefinisikan administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.

Nicholas Henry mengatakan administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial.

Dari beberapa definisi administrasi publik diatas, dapat dipahami bahwa administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif (Pasolong, 2008:8).

Sebagai disiplin ilmu administrasi publik mengalami perkembangan. Di dalam perkembangan suatu disiplin ilmu dapat ditelusuri dari perubahan paradigmanya. Paradigma merupakan alat untuk memecahkan persoalan yang terjangkau oleh kemampuan berpikir manusia.

Dalam perkembangannya, administrasi publik telah melewati beberapa paradigma. Menurut Nicholas Henry paradigma tersebut antara lain :



## 1. Dikotomi Politik dan Administrasi (1900-1927)

Tokoh dalam paradigma ini adalah Frank J. Goodnow dan Leonard D. White. Menurut paradigma ini pemerintah memiliki dua fungsi yang berbeda yaitu fungsi politik harus memusatkan perhatiannya pada pembuat kebijakan atau ekspresi dari kehendak rakyat dan fungsi administrasi memberi perhatian pada pelaksanaan atau implementasi dari kebijakan atau kehendak tersebut. Sementara badan yudikatif membantu badan legislatif dalam menentukan tujuan dan merumuskan kebijakan. Sedangkan badan eksekutif secara terpisah melaksanakan kebijakan tersebut. Sebagai implikasi dari paradigma ini adalah bahwa administrasi harus dilihat sebagai suatu yang bebas nilai dan diharapkan untuk mencapai nilai eksistensi dan ekonomi dari *government* birokrasi. Sayangnya dalam paradigma ini hanya ditekankan aspek lokus saja yaitu birokrasi pemerintah. Tetapi fokus atau metode apa yang harus dikembangkan dalam administrasi publik kurang dibahas secara jelas dan terperinci.

## 2. Prinsip-Prinsip Administrasi (1927-1937)

Tokoh paradigma ini adalah Wilongby dan Gullick & Urwick, dan juga dipengaruhi oleh dua tokoh manajemen yaitu Fayol & Taylor. Mereka memperkenalkan prinsip-prinsip administrasi sebagai fokus administrasi publik. Prinsip-prinsip tersebut dituangkan dalam apa yang disebut *Planning, organizing, staffing, directing, coordinating, reporting* dan *budgetting*. Yang menurut mereka dapat diterapkan dimana saja.

Sedangkan lokus dari administrasi publik tidak pernah diungkapkan secara jelas karena mereka beranggapan bahwa prinsip-prinsip tersebut dapat berlaku dimana saja termasuk diorganisasi pemerintah. Demikian dalam paradigma ini fokus lebih ditekankan daripada lokus.

### 3. Administrasi Publik sebagai Ilmu Politik (1950-1970)

Paradigma ini ditokohi oleh Morstein-Marx. Seorang editor buku "*element of public administration (1946)*" menanyakan pemisahan politik dan administrasi sebagai suatu yang tidak realistis. Sementara arahan kritikan ini terhadap ketidak konsistennya prinsip administrasi dan menilai bahwa prinsip-prinsip tersebut tidak berlaku universal. Dalam konteks ini administrasi publik bukannya bebas nilai (*moral value*) atau dapat berlaku dimana saja tetapi justru selalu dipengaruhi nilai-nilai tertentu. Disini terjadi pertentangan antara mengenai bebas nilai disatu pihak dengan anggapan akan ada muatan politik dilain pihak. Dalam prakteknya, ternyata anggapan dua yang berlaku. Karena itu, JohnJous secara tegas mengatakan bahwa teori administrasi publik sebenarnya juga teori politik. Akibatnya muncul paradigma baru yang menganggap administrasi publik sebagai ilmu politik. Dimana lokusnya adalah birokrasi pemerintah. Sedangkan fokusnya menjadi kabur karena prinsip-prinsip administrasi publik mengandung banyak kelemahan. Sayangnya mereka yang mengajukan kritika terhadap prinsip-prinsip administrasi tidak memberi jalan keluar tentang fokus yang dapat digunakan dalam administrasi publik. Perlu diketahui bahwa pada masa

tersebut administrasi publik mengalami krisis identitas karena ilmu politik dianggap disiplin yang sangat dominan dalam suatu administrasi publik.

#### 4. Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970)

Dalam paradigma ini prinsip-prinsip manajemen yang pernah populer sebenarnya dikembangkan secara ilmiah dan berkembang. Perilaku organisasi, analisis manajemen, penerapan teknologi modern seperti metode kualitatif, analisa, sistem *research*, operasi dan sebagainya merupakan fokus dari paradigma ini dua arah perkembangan terjadi dalam paradigma ini, yaitu berorientasi pada perkembangan ilmu administrasi murni yang didukung oleh disiplin psikologi sosial, dan berorientasi pada kebijakan publik, semua fokus yang dikembangkan disini diasumsikan dapat diterapkan tidak hanya dalam dunia bisnis tetapi juga dalam dunia administrasi publik karena itu lokusnya menjadi tidak jelas,

#### 5. Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik (1970-Sekarang)

Paradigma ini telah memiliki fokus dan lokusnya yang jelas. Fokus administrasi publik dalam paradigma ini adalah teori administrasi, teori organisasi, teori manajemen dan kebijakan publik. Lokus dari paradigma ini mengenai masalah-masalah dan kepentingan publik, urusan publik dan kebijakan publik.

Selain kelima paradigma di atas, masih terdapat dua paradigma lain (Sri Suwitri, 2009:25), yaitu

### 1. *Reinventing Government* (1992)

Paradigma ini seringkali disebut *New Public Management* (NPM). Pada paradigma ini terjadi pemaksaan perubahan administrasi negara untuk melakukan reformasi administrasi, merubah budaya kerja, mereformasikan administrasi negara dengan mengadopsi ilmu administrasi bisnis ke dalam ilmu administrasi negara. Sehingga paradigma ini mengedepankan mekanisme pasar dengan orientasi masyarakat sebagai pelanggan.

### 2. *Good Governance* (2003)

Paradigma ini seringkali disebut *New Public Service* (NPS). Pemerintah akan berjalan baik apabila diikuti dengan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan berorientasi kepada masyarakat. Dalam pelaksanaannya, prinsip-prinsip *good governance* harus diterapkan untuk menghindari praktik KKN. Prinsip-prinsip tersebut meliputi partisipasi, aturan hukum, transparansi, daya tanggap, berorientasi konsensus, berkeadilan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, visi strategis, dan saling terbuka.

Penelitian ini masuk ke dalam paradigma *Good Governance* atau *New Public Service* (NPS) karena *e-government* termasuk dalam paradigma NPS yang berorientasi kepada masyarakat dan berprinsip pada transparansi, efektivitas dan efisien, akuntabilitas dan saling terbuka.

### 1.5.3 NPS

Di dalam paradigma ini tidak ada lagi yang menjadi penonton, semua menjadi pemain atau ikut bermain. Disini pemerintah harus menjamin hak-hak warga masyarakat dan memenuhi tanggungjawabnya kepada masyarakat dengan mengutamakan kepentingan warga masyarakat.

Menurut Denhardt & Denhardt (Yeremias, 2008:248) terdapat tujuh prinsip NPS yang berbeda dengan NPM dan OPA. *Pertama*, peran utama dari pelayan publik adalah membantu warga masyarakat mengartikulasikan dan memenuhi kepentingan yang telah disepakati bersama, dari pada mencoba mengontrol atau mengendalikan masyarakat ke arah yang baru. *Kedua*, administrator publik harus menciptakan gagasan kolektif yang disetujui bersama tentang apa yang disebut sebagai kepentingan publik. *Ketiga*, kebijakan dan program yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan publik dapat dicapai secara efektif dan responsif melalui upaya-upaya kolektif dan proses kolaboratif. *Keempat*, kepentingan publik lebih merupakan hasil suatu dialog tentang nilai-nilai yang disetujui bersama dari pada agregasi kepentingan pribadi para individu. *Kelima*, para pelayan publik harus memberi perhatian, tidak semata pada pasar, tetapi juga pada aspek hukum dan peraturan perundangan, nilai-nilai masyarakat, norma-norma politik, standart profesional dan kepentingan warga masyarakat. *Keenam*, organisasi publik dan jaringan-jaringan yang terlibat akan lebih sukses dalam jangka panjang kalau mereka beroperasi melalui proses kolaborasi dan melalui kepemimpinan yang menghargai semua orang.

*Ketujuh*, kepentingan publik lebih baik dikembangkan oleh pelayan-pelayan publik dan warga masyarakat yang berkomitmen memberikan kontribusi terhadap masyarakat, dari pada oleh manajer wirausaha yang bertindak seakan-akan uang adalah milih mereka.

Dari tujuh prinsip yang telah dijelaskan diatas dapat disimpulkan bahwa dalam paradigma NPS birokrasi harus dibangun agar dapat memberi perhatian kepada masyarakat sebagai warga negara, mengutamakan kepentingan umum, mengikutsertakan warga masyarakat, berpikir strategis dan bertindak demokratis, memperhatikan norma, nilai, dan standar yang ada, dan menghargai masyarakat.

#### **1.5.4 Pengembangan *E-Government***

Menurut Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002, pengembangan adalah kegiatan ilmu pengetahuan dan teknologi yang bertujuan memanfaatkan kaidah dan teori ilmu pengetahuan yang telah terbukti kebenarannya untuk meningkatkan fungsi, manfaat, dan aplikasi ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada, atau menghasilkan teknologi baru.

Pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan 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 mengoptimalisasikan pemanfaatan teknologi informasi.

Untuk melakukan pengembangan *e-government* pemerintah telah memberikan arahan melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Strategi pengembangan *e-government* perlu dilaksanakan melalui 6 (enam) strategi yang berkaitan erat, yaitu *Pertama*, mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat. Masyarakat mengharapkan layanan publik yang terintegrasi tidak tersekat-sekat oleh batasan organisasi dan kewenangan birokrasi. Dunia usaha memerlukan informasi dan dukungan interaktif dari pemerintah untuk dapat menjawab perubahan pasar dan tantangan persaingan global secara cepat. Kelancaran arus informasi untuk menunjang hubungan dengan lembaga-lembaga negara, serta untuk menstimulasi partisipasi masyarakat merupakan faktor penting dalam pembentukan kebijakan negara yang baik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus transparan, terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas melalui jaringan komunikasi dan informasi.

*Kedua*, menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik. Pencapaian strategi ini harus ditunjang dengan penataan sistem manajemen dan proses kerja di semua instansi pemerintah pusat dan daerah. Penataan sistem manajemen dan prosedur kerja pemerintah harus dirancang agar dapat mengadopsi kemajuan teknologi informasi secara cepat. Penataan itu harus meliputi sejumlah sasaran yang masing-masing atau secara holistik membentuk konteks bagi pembentukan pemerintahan yang baik.

*Ketiga*, memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. Pelaksanaan setiap strategi memerlukan kemampuan dalam melaksanakan transaksi, pengolahan, dan pengelolaan berbagai bentuk dokumen dan informasi elektronik dalam volume yang besar, sesuai dengan tingkatannya. Kemajuan teknologi informasi dan perkembangan jaringan komunikasi dan informasi memberikan peluang yang luas bagi instansi pemerintah untuk memenuhi keperluan tersebut. Agar pemanfaatan teknologi informasi di setiap instansi dapat membentuk jaringan kerja yang optimal, maka melalui strategi ini sejumlah sasaran yang perlu diupayakan pencapaiannya

*Keempat*, meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi. Pengembangan pelayanan publik tidak perlu sepenuhnya ditangani oleh pemerintah. Partisipasi dunia usaha dapat mempercepat pencapaian tujuan strategis e-government.

*Kelima*, mengembangkan kapasitas SDM baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat. Sumber daya manusia (SDM) baik sebagai pengembang, pengelola maupun pengguna e-government merupakan faktor yang turut menentukan bahkan menjadi kunci keberhasilan pelaksanaan dan pengembangan e-government.

Untuk itu, perlu upaya peningkatan kapasitas SDM dan penataan dalam penda penggunaannya, dengan perencanaan yang matang dan komprehensif sesuai dengan kebutuhan, serta pelaksanaannya dilakukan



secara bertahap dan berkelanjutan. Hal tersebut dilakukan melalui jalur pendidikan formal dan non formal, maupun pengembangan standar kompetensi yang dibutuhkan dalam pengembangan dan implementasi e-government.

*Keenam*, melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur. Setiap perubahan berpotensi menimbulkan ketidakpastian, oleh karena itu pengembangan e-government perlu direncanakan dan dilaksanakan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan dan sasaran yang terukur, sehingga dapat dipahami dan diikuti oleh semua pihak. 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 :

Tingkat 1 - Persiapan yang meliputi :

- Pembuatan situs informasi di setiap lembaga;
- Penyiapan SDM;
- Penyiapan sarana akses yang mudah misalnya menyediakan sarana Multipurpose Community Center, Warnet, SME-Center, dll;
- Sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik.

Tingkat 2 - Pematangan yang meliputi :

- Pembuatan situs informasi publik interaktif;
- Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain;

Tingkat 3 - Pemantapan yang meliputi :

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

Tingkat 4 - Pemanfaatan yang meliputi :

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

Pengembangan *e-government* tersebut harus dilaksanakan secara harmonis dengan mengoptimalkan hubungan antara inisiatif masing-masing instansi dan penguatan kerangka kebijakan untuk menjamin keterpaduannya dalam suatu jaringan sistem manajemen dan proses kerja. Pengembangan *e-government* yang dilakukan oleh setiap instansi pemerintah pusat dan daerah harus menyusun rencana strategis pengembangan *e-government* di lingkungannya masing-masing. Rencana Strategis itu dengan jelas menjabarkan lingkup dan sasaran pengembangan e-government yang ingin dicapai; kondisi yang dimiliki pada saat ini; strategi dan tahapan pencapaian sasaran yang ditentukan; kebutuhan dan rencana pengembangan sumber daya manusia; serta rencana investasi yang diperlukan. Untuk menghindari pemborosan anggaran pemerintah, penyusunan rencana investasi harus disertai dengan analisis kelayakan investasi.

### **1.5.5 E-Government**

Istilah *e-government* biasa dikenal dengan *e-gov* yang merupakan kependekan dari *electronic government* yang berarti elektronik pemerintah. *E-government* seringkali di deskripsikan secara beragam oleh setiap individu maupun instansi yang menerapkannya. Pada dasarnya *e-*

*government* tidak dapat dipisahkan dengan kondisi internal dari suatu negara yang bersangkutan.

Bank Dunia (*World Bank*) dalam Indrajit (2007 : 27) mendefinisikan *e-government* sebagai berikut :

*“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 diatas dapat dipahami bahwa *e-government* merupakan suatu sistem yang mengacu pada pemanfaatan teknologi informasi oleh semua agen pemerintah seperti *Wide Area Network, Internet, dan Mobile Computing*, yang mempunyai kemampuan untuk mengubah hubungan dengan masyarakat, bisnis, dan pihak yang terkait dengan pemerintah.

Sementara itu, UNDP (*United Nation Development Programme*) dalam Indrajit (2006:6) mendefinisikan secara lebih sederhana, *“e-government is the applicaton of information and communication technology (ICT) by government agencies”.* Artinya, *e-government* merupakan penggunaan telnologi informasi dan komunikasi (*ICT Information and Comunication Technology*) oleh pihak pemerintah.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa *e-government* sebenarnya mengacu pada penggunaan teknologi informasi untuk menyampaikan informasi dan pelayanan secara online oleh pemerintah atai instansi pemerintah melalui internet, sehingga pemanfaatan teknologi

informasi ini bertujuan untuk menyelenggarakan pelayanan publik menjadi lebih baik, meningkatkan hubungan antar institusi pemerintah dalam bertukar informasi, memberdayakan masyarakat melalui kemudahan dalam mengakses informasi, serta meningkatkan efisiensi manajemen pemerintah. Selain itu, dengan diterapkannya *e-government* dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, karena keterbukaan informasi publik dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat.

Penerapan *e-government* tidak dapat terlepas dari pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) tidak lagi menjadi hal yang asing bagi pemerintah. Secara jelas dua negara besar yang terdepan dalam mengimplementasikan konsep *e-government*, yaitu Amerika dan Inggris melalui Al Gore dan Tony Blair dalam Indrajit (2006:8), telah secara jelas dan terperinci menggambarkan manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *e-government* bagi suatu negara, antara lain :

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholdernya (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.
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.
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Dari enam manfaat diatas, dapat disimpulkan bahwa negara-negara maju memandang 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 di suatu negara selain tidak dapat ditunda-tundan, harus pula dilaksanakan secara serius, dibawah suatu kepemimpinan dan kerangka pengembangan yang holistik, yang pada akhirnya akan memberikan atau mendatangkan keunggulan kompetitif secara nasional.

#### **1.5.6 Elemen Sukses Pengembangan *E-Government***

Menurut hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* (Indrajit, 2006 : 13), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, terdapat tida elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah sebagai *support, capacity, value*.

## 1. *Support*

Elemen pertama merupakan elemen yang paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan dari berbagai 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*. Tanpa adanya unsur “*political will*” ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* dapat berjalan dengan mulus. Karena budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen “*top down*”, maka jelas dukungan implementasi program *e-government* yang efektif harus dimulai dari pimpinan pemerintah yang berada pada level tertinggi sebelum merambat ke level-level di bawahnya. Dukungan yang diharapkan 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 diperlukan.
- b. Dialokasikannya sejumlah sumberdaya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi) di setiap tatanan pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral.
- c. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan suprastruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-government*.

d. Disosialisasikannya konsep *e-government* secara merata, kontinyum konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

## **2. Capacity**

Elemen kedua ini berkaitan dengan unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan impian *e-government* agar menjadi kenyataan. Ada tiga hal minimum yang setidaknya 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 *e-government*.
- c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

Perlu diperhatikan ketiadaan satu atau lebih elemen prasyarat tersebut janganlah dijadikan alasan tertundannya sebuah pemerintah tertentu dalam usahanya untuk menerapkan *e-government*, terlebih karena banyaknya fasilitas dan sumber daya krusial yang berada di luar jangkauan pemerintah. Justru pemerintah harus mencari cara yang efektif

agar dalam waktu cepat dapat memiliki ketiga prasyarat tersebut, misalnya melalui usaha-usaha kerjasama dengan swasta, bermitra dengan pemerintah daerah/negara tetangga, merekrut SDM terbaik dari sektor nin publik, mengalihdayakan berbagai teknologi yang tidak memilik, dan lain sebagainya.

### 3. *Value*

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selau pihak pemberi jasa. Berbagai inisiatif *e-government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut. Yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan. Untuk itulah maka pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan *value* (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakat.

Perpaduan antara ketiga elemen terpenting diatas akan membentuk sebuah nexus atau 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 diluar area tersebut, maka probabilitas kegagalan proyek tersebut akan tinggi



## 1.6 Faktor-Faktor Penghambat Pengembangan *E-Government*

Dalam mengimplementasikan *e-government* tentunya akan ada hambatan-hambatan yang muncul. Menurut Wahyudi Kumorotomo (2009), terdapat tiga faktor permasalahan yang dapat menghambat proses implementasi *e-government*, yaitu :

### 1. Pengembangan Infrastruktur

Harus diakui bahwa ketersediaan teknologi seperti infrastruktur seringkali masih menjadi kendala di negara berkembang. *E-government* memang menuntut adanya teknologi informasi dan komunikasi dalam lembaga pemerintah beserta infrastruktur penunjang yang andal dan terdapat secara merata di seluruh wilayah

### 2. Kepemimpinan

Faktor ini dapat dipengaruhi oleh adanya konflik antara kebijakan pemerintah pusat dengan pemerintah daerah, peraturan yang masih kurang mendukung, alokasi anggaran yang kurang memadai, pembakuan sistem yang tidak jelas, yang semuanya ditentukan oleh komitmen dari para pemimpin atau pejabat bagi terlaksananya *e-government*.

### 3. Budaya Masyarakat

Jajaran pemerintah di Indonesia sebenarnya cukup mudah dalam memperoleh akses teknologi, dan tidak kurang juga banyak pemimpin yang punya visi pengembangan layanan secara elektronik. Namun masalahnya adalah bahwa pemanfaatan *e-government* sering terbentur dengan faktor budaya masyarakat yang memang kurang mendukung.

Faktor budaya diantara para birokrat dalam lembaga pemerintah inilah yang acapkali mengakibatkan kurangnya kesadaran dan penghargaan terhadap pentingnya *e-government*. Yang sering muncul adalah ketakutan atau kekhawatiran yang berlebihan bahwa aplikasi *e-government* akan mengancam jabatannya yang sudah mapan. Kita juga sering melihat bahwa integrasi diantara lembaga negara, lembaga departemen maupun non-departemen masih selalu terkendala karena masing-masing tidak mau berbagi data dan informasi. Inilah kendala yang paling pokok bagi penerapan *e-government* secara serius. Karena hambatan sikap dan cara berpikir yang sempit diantara pejabat pemerintah sendiri, upaya integrasi masih menyisakan bentukan sistem berupa pulau-pulau *database* yang sulit untuk dikomunikasikan apalagi diintegrasikan.

Selanjutnya Yordan Putra dkk (dalam Jurnal Administrasi Publik, 2015: Vol 3, No 1, Hal 80-88) menjelaskan faktor penghambat pengembangan *e-government* anataranya lain :

1. Sumber Daya Manusia
2. Infrastruktur

### **1.7 Fenomena Penelitian**

Pada penelitian ini yang menjadi fenomena penelitian adalah bagaimana pengembangan *e-government* di Pemerintah Kabupaten Kendal yang dianalisis melalui elemen sukses pengembangan *e-government* dan analisis mengenai faktor penghambat *e-government*. Fenomena dalam penelitian

Analisis Pengembangan *E-Government* di Pemerintah Kabupaten Kendal dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Analisis Elemen Sukses Pengembangan *E-government*

Pada fenomena ini dilakukan analisis untuk mengetahui pelaksanaan pengembangan *e-government* di Pemerintah Kabupaten Kendal melalui elemen sukses pengembangan *e-government* yang dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1) *Support*, yang mendukung dalam pengembangan *e-government* di Kabupaten Kendal, seperti :
  - a. *Political Will*, untuk mengetahui sejauhmana kemauan pemerintah Kabupaten Kendal untuk melakukan pengembangan *e-governmnet*.
  - b. Sosialisasi, mengetahui bagaimana pemerintah mensosialisasikan upaya yang digunakan untuk mengembangkan *e-government*.
- 2) *Capacity*, merupakan kemampuan Pemerintah Kabupaten Kendal dalam upaya pengembangan *e-government* yang dilihat melalui :
  - a. Sumber daya finansial, untuk mengetahui anggaran yang ditetapkan untuk alokasi dana pengembangan *e-government* di Kabupaten Kendal.
  - b. Sumber daya manusia, menganalisa sejauh mana kompetensi dan keahlian yang dimiliki oleh sumber daya manusia yang ada dalam mengelola dan mengakses teknologi informasi.

- c. Infrastruktur teknologi informasi, untuk mengetahui bagaimana jaringan telekomunikasi dan akses yang telah disiapkan.
  - 3) *Value*, merupakan manfaat apa yang dapat diberikan oleh pemerintah Kabupaten Kendal kepada masyarakat dengan adanya pengembangan *e-government*.
    - a. Bagi Pemerintah  
Mengetahui apa manfaat yang diperoleh pemerintah dengan adanya *e-government*
    - b. Bagi Masyarakat  
Mengetahui tanggapan dan manfaat yang diperoleh masyarakat dengan adanya *e-government*.
2. Faktor-faktor yang menghambat pengembangan *e-government* :
- a. Sumber Daya Manusia
  - b. Infrastruktur

## **1.7 Metoda Penelitian**

Metode penelitian merupakan elemen yang penting dalam menjaga sebuah reliabilitas dan validitas hasil penelitian. Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Sehingga langkah-langkah yang digunakan dalam melakukan penelitian harus relevan dengan masalah yang dirumuskan.

### **1.7.1 Jenis Penelitian**

Di dalam melakukan penelitian diperlukan desain penelitian yang disesuaikan dengan pokok permasalahan yang akan diteliti untuk

mendapatkan data dan informasi yang mendukung penulisan ini. Untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan penekanan pada desain kualitatif-verifikatif. Format desain kualitatif-verifikatif merupakan sebuah upaya pendekatan induktif terhadap seluruh proses penelitian yang akan dilakukan. Format ini lebih banyak mengkonstruksi format penelitian dan strategi memperoleh data di lapangan, sehingga format penelitiannya menganut model induktif.

Dengan metode dan desain penelitian ini penulis dimaksudkan agar melihat dan memahami mengenai pengembangan *E-Government* di Kabupaten Kendal.

### **1.7.2 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilakukan. Penetapan lokasi penelitian merupakan tahap yang sangat penting dalam penelitian kualitatif, karena dengan ditetapkannya lokasi penelitian berarti obyek dan tujuan penelitian sudah ditetapkan sehingga mempermudah penulis dalam melakukan penelitian. Di dalam penelitian ini, untuk mendapatkan data primer lokasi penelitian dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal dengan fokus pada pengembangan *e-government*.

Lokasi penelitian tersebut diambil oleh peneliti dikarenakan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal merupakan pengelola situs website resmi Kabupaten Kendal. Selain itu, penentuan lokasi penelitian ini didasarkan atas beberapa pertimbangan antara lain karena biaya, waktu,

tenaga yang dimiliki oleh peneliti, serta letaknya yang begitu strategis dan mudah dijangkau oleh peneliti.

### **1.7.3 Sumber dan Jenis Data**

Menurut Lofland dan Lofland (Moleong, 2007 : 157) 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.

#### **1. Data Primer**

Data primer diperoleh dari wawancara langsung yang dilakukan oleh penulis dengan Kepala Dinas dan Kepala Bidang Aplikasi dan Telekomunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal yang menangani urusan *E-Government* guna memperoleh data yang benar dan akurat.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder diperoleh dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal, serta dokumen-dokumen lain yang mendukung.

### **1.7.4 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapat data sesuai dengan standar data yang ditetapkan (Sugiyono, 2014 : 62).

Di dalam penelitian ini, pengumpulan data yang dilakukan peneliti dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi.

#### 1. Metode Observasi

Metode observasi merupakan metode penelitian dimana, penelitian melakukan pengamatan atau melihat dan meneliti langsung ke obyek penelitian tentang seluruh aktifitas yang berhubungan dengan maksud penelitian.

#### 2. Metode Wawancara

Wawancara merupakan percakapan antara peneliti dengan informan. Peneliti disini yang berharap mendapatkan informasi, sedangkan informan adalah seseorang yang diasumsikan mempunyai informasi penting tentang suatu obyek.

#### 3. Metode Dokumentasi

Merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari referensi berupa dokumen atau berkas tertulis dalam mengumpulkan data seperti peraturan perundang-undangan, buku, jurnal penelitian, transkrip, catatan, agenda, dan surat kabar.

### **1.7.5 Teknik Pengambilan Informan**

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* ini adalah teknik mengambil informan atau narasumber dengan tujuan tertentu sesuai dengan tema penelitian karena orang tersebut dianggap memiliki informasi yang diperlukan bagi peneliti. Dalam hal ini peneliti memilih informan yang dianggap

mengetahui permasalahan yang akan dikaji serta mampu memberikan informasi yang dapat dikembangkan untuk memperoleh data.

Subyek dalam penelitian ini adalah pegawai yang mengelola website dan masyarakat Kendal yang pernah mengunjungi laman website resmi Kabupaten Kendal. Adapun ciri-ciri informan yang dipilih dalam kegiatan penelitian ini sebagai berikut :

1. Pegawai yang bekerja sebagai pengelola website resmi Kabupaten Kendal
2. Keterlibatan mereka tidak terbatas oleh lama waktu mereka mengelola website
3. Masyarakat yang pernah mengunjungi dan memanfaatkan situs website resmi Kabupaten Kendal

Berlatar beberapa ciri tersebut, peneliti memilih tiga pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal dan dua masyarakat Kabupaten Kendal sebagai bagian kegiatan penelitian ini.

#### **1.7.6 Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2014 : 89).



Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu dan diperoleh data yang kredibel. Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2014 : 91), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Teknik analisis data yang akan dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi.

#### 1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

Di dalam mereduksi data, peneliti dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan. Oleh karena itu, apabila dalam penelitian melakukan penelitian menemukan segala sesuatu yang dianggap asing, belum memiliki pola, justru itulah yang harus dijadikan perhatian peneliti dalam melakukan reduksi data.

#### 2. Penyajian Data

Setelah dilakukan reduksi data, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, *pie chart*, *pictogram*, dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan lebih mudah untuk dipahami.

Di dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan adanya penyajian data, maka peneliti akan dimudahkan dalam memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

### 3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah ketiga dalam analisis data menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya, tetapi apabila kesimpulan awal didukung dengan bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada dilapangan.