

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelaksanaan

1. Pengertian Pelaksanaan

Pengertian pelaksanaan adalah untuk mewujudkan suatu tujuan atau target, maka haruslah ada pelaksanaan yang merupakan proses kegiatan yang berkesinambungan sehingga tercapai tujuan yang diharapkan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Santoso Sastroperto sebagai berikut: "pelaksanaan diartikan sebagai suatu usaha atau kegiatan tertentu yang dilakukan untuk mewujudkan rencana atau program dalam kenyataannya". Selanjutnya Charles D. Jones dalam Silalahi mengemukakan mengenai pelaksanaan atau implementasi yakni "konsep dinamis yang melibatkan secara terus menerus usaha-usaha yang mencari apa yang dilakukan, mengatur aktivitas-aktivitas yang mengarah pada pendapat suatu program kedalam dampak". Berbeda halnya dengan pendapat Parlata Westa, dkk yang menyatakan bahwa: "implementasi atau pelaksanaan adalah aktivitas-aktivitas atau usaha-usaha yang dilakukan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijakan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan dilengkapi segala kebutuhan atau alat-alat yang

diperlukan, siapa yang melaksanakan, dimana melaksanakannya, kapan melaksanakannya, kapan waktu berakhirnya dan bagaimana cara yang harus dilakukan”. (Westa 1985:17).

Definisi diatas menunjukkan bahwa implementasi atau pelaksanaan merupakan aspek operasional dan rencana atau penerapan berbagai program yang telah disusun sebelumnya, mulai dari penetapan sampai hasil akhir yang dicapai sebagai tujuan semula. Lebih lanjut, beliau mengemukakan bahwa didalam mengimplementasikan atau melaksanakan suatu program yang dipandang sebagai suatu proses. Ada 3 (tiga) unsur utama dalam pelaksanaan yaitu: adanya program yang dapat menjadi ukuran utama dalam melaksanakan kegiatan target grup yaitu kelompok yang menjadi sasaran daripada program yang akan dilaksanakan oleh pemerintah serta unsur-unsur pelaksanaan yaitu pihak mana saja yang terlibat dalam pelaksanaan program yang dibuat.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi proses pelaksanaan

- a. Komunikasi, merupakan suatu program yang dapat dilaksanakan dengan baik apabila jelas bagi para pelaksana. Hal ini menyangkut proses penyampaian informasi, kejelasan informasi dan konsistensi informasi yang disampaikan.
- b. *Resources* (sumber daya), dalam hal ini meliputi empat komponen yaitu terpenuhinya jumlah staf dan kualitas mutu, informasi yang diperlukan

guna pengambilan keputusan atau kewenangan yang cukup guna melaksanakan tugas sebagai tanggung jawab dan fasilitas yang dibutuhkan dalam pelaksanaan.

- c. Disposisi, yaitu sikap dan komitmen daripada pelaksanaan terhadap program khususnya dari mereka yang menjadi implemetasi program khususnya dari mereka yang menjadi implementer program
- d. Struktur birokrasi, yaitu SOP (*Standar Operating Procedures*) yang mengatur tata aliran dalam pelaksanaan program. Jika hal ini tidak sulit dalam mencapai hasil yang memuaskan karena penyelesaian masalah-masalah akan memerlukan penanganan dan penyelesaian khusus tanpa pola yang baku.

B. *Electronic Government (e-Gov)*

1. Pengertian *E-Government*

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. Sedangkan, *The World Bank*

Group mendefinisikan *e-Government* sebagai berikut: “*e-Government* berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti *Wide Area Network*, *Internet* dan *mobile computing*) oleh organisasi pemerintahan yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warga Negara, bisnis dan organisasi lain dalam pemerintahan.” (*The World Bank Group*, 2001). UNDP (*United Nation Development Programme*) juga memberikan definisi tersendiri dengan lebih singkat untuk *E-Government*: “*E-Government* adalah aplikasi teknologi informasi dan komunikasi (ICT) dari agen pemerintah.”

Setelah mengetahui bagaimana lembaga-lembaga memberikan definisi akan *E-Government*, para ahli pun turut mendefinisikan *E-Government*. Zweers and Planque (2001:31) 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”. (dalam Indrajit, 2004:102). Selain lembaga-lembaga dan para ahli, dalam Indrajit (2004:104) tiap negara pun mendefinisikan *E-Government* secara beragam. Pemerintah Federal Amerika Serikat mendefinisikan *e-Government* secara singkat: “*E-government refers to the delivery of government information and services online through the Internet or other digital means.*” (*E-government*

mengacu pada penyampaian informasi dan layanan online pemerintah melalui internet atau alat digital lainnya).

Sedangkan New Zealand, yang merupakan negara kepulauan di barat daya Samudera Pasifik ini mendefinisikan: “*E-Government* adalah sebuah cara bagi pemerintahan untuk menggunakan sebuah teknologi baru untuk melayani masyarakat dengan memberikan kemudahan akses bagi pemerintah dalam hal pelayanan dan informasi dan juga untuk menambah kualitas pelayanan serta memberikan peluang untuk berpartisipasi dalam proses dan institusi demokrasi.” Kemudian Nevada, salah satu negara bagian di Amerika Serikat, mendefinisikan: *E-Government is:*

- a. *online services that eradicate the traditional barriers that prevent citizens and businesses from using government services and replace those barriers with convenient access;*
- b. *government operations for internal constituencies that simplify the operational demands of government for both agencies and employees.*

A. *E-Government* adalah :

1. Layanan *online* yang menghilangkan hambatan tradisional yang menghambat warga negara dan kalangan bisnis dalam penggunaan layanan pemerintah serta menggantikan hambatan tersebut dengan akses yang mudah;

2. Operasional pemerintahan untuk konstituen internal yang menyederhanakan permintaan operasional pemerintah untuk agen dan pegawai).

Secara konseptual, konsep dasar dari *e-Government* sebenarnya adalah bagaimana memberikan pelayanan melalui elektronik (*e-service*), seperti melalui internet, jaringan telepon seluler dan komputer, serta multimedia. Melalui pengembangan *e-Government* ini, maka sejalan dengan itu dilakukan pula penataan system manajemen informasi dan proses pelayanan publik dan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Adapun ruang lingkup dari *e-Government* ini adalah mencakup interaksi antara pemerintah dan masyarakat (*G2C-government to citizens*), pemerintah dan perusahaan bisnis (*G2B-government to business enterprises*) dan hubungan antar pemerintah (*G2G-inter-agency relationship*).

Berdasarkan definisi yang dikemukakan di atas, setidaknya terdapat tiga karakteristik utama dari *e-Government*, yaitu: (1) merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholders*); (2) melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet dan jaringan seluler); (3) memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan publik. Meskipun demikian dalam kenyataannya tidak ada standar baku dalam pengembangan *e-Government*.

2. Manfaat E-Government

Adanya *electronic government* sangat diharapkan dapat membawa manfaat yang optimal di lingkungan pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik dan tata pemerintahan yang baik kepada semua masyarakat. Berkenaan dengan hal tersebut, (Anwar, Khoirul dan Asianti, 2004) meninjau segi manfaat dari *E-Government*, yaitu:

1. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dengan harapan mencapai *Good Governance* dalam pemerintahan.
2. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis dan industri) terutama dalam hal kinerja efektifitas dan efisiensi diberbagai bidang kehidupan bernegara.
3. Menurunkan biaya administrasi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholdernya* untuk kebutuhan aktivitas sehari-hari.
4. Meningkatkan kecepatan berbagai permintaan dan ketepatan pelayanan publik terhadap permintaan dan pertanyaan masyarakat.
5. Dapat menyediakan akses pelayanan untuk semua departemen atau Lembaga Pemerintah Non Departemen (LPND) pada semua tingkatan.
6. Memberikan asistensi kepada ekonomi lokal maupun nasional.
7. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan berbagai pihak yang berkepentingan
8. Sebagai sarana untuk menyalurkan umpan balik secara bebas tanpa perlu ada rasa takut dan khawatir.
9. Menciptakan lingkungan masyarakat yang tanggap menghadapi segala permasalahan yang timbul sesuai dengan perubahan tren global.
10. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan keputusan berbagai kebijakan publik secara demokratis. (Indrajit, 2004)

Kemudian lebih lanjut menurut Junaidi (2005 : 444) manfaat dan tujuan dari *Electronic government* adalah sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan efisiensi pemerintah.
- 2) Memberikan berbagai layanan kepada masyarakat secara lebih baik.
- 3) Memberikan akses informasi kepada publik secara luas.
- 4) Menjadikan penyelenggaraan pemerintah lebih bertanggung jawab dan transparan kepada masyarakat

Selanjutnya (Setiadi, H. & Tejoyuwono, P. 2007:203)

menyebutkan beberapa manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya

Electronic government, antara lain :

- a. Pelayanan yang baik kepada masyarakat. Informasi yang berkaitan dengan pemerintahan dapat dicari dari kantor, rumah, atau dari mana saja tanpa harus secara fisik datang ke kantor pemerintahan.
- b. Peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum. Adanya transparansi diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik.
- c. Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh. Dengan adanya informasi yang mencukupi, masyarakat akan belajar untuk dapat menentukan pilihannya.
- d. Pelaksanaan pemerintahan yang lebih efektif dan efisien. Koordinasi antar lembaga pemerintahan dapat dilakukan tanpa harus bertemu secara langsung, misalnya melalui email atau dapat dilakukan *video conference*.

Lalu menurut Junaidi (2005 : 444) manfaat dan tujuan dari

Electronic government adalah sebagai berikut :

- a) Meningkatkan efisiensi pemerintah.
- b) Memberikan berbagai layanan kepada masyarakat secara lebih baik.
- c) Memberikan akses informasi kepada publik secara luas.
- d) Menjadikan penyelenggaraan pemerintah lebih bertanggung jawab dan transparan kepada msyarakat.

Jadi dari beberapa paparan manfaat *electronic government* diatas terlihat bahwa *electronic government* sangatlah baik dan penting untuk diterapkan bagi suatu negara dalam mengembangkan administrasi

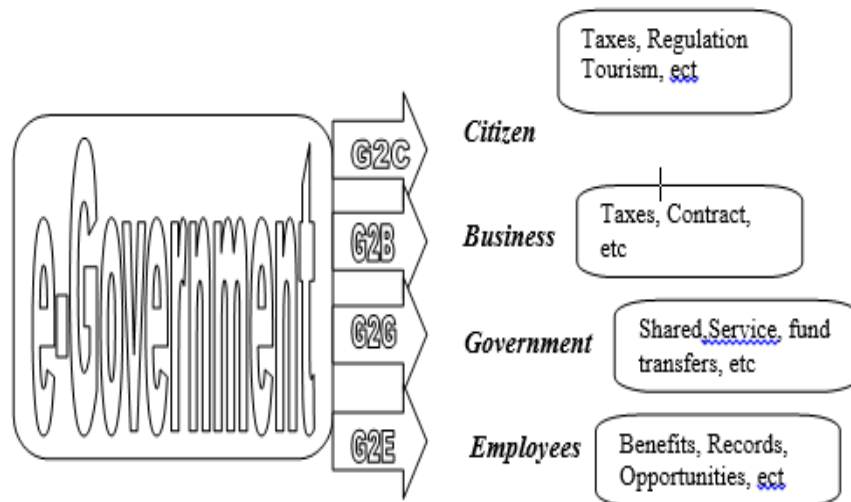
keperintahannya, maka dari pelaksanaan *electronic government* harus cepat terlaksana secara meluas, agar manfaat dari *electronic government* dapat dirasakan berbagai pihak.

3. Ruang Lingkup *E-Government*

Konsep pengembangan e-Government disetiap lembaga sangat ditentukan oleh:

- e) Tugas pokok dan fungsi dari setiap lembaga
- f) Jenis informasi sumber daya
- g) Jenis layanan yang diberikan oleh masing-masing lembaga.

Hal ini menentukan struktur data dan proses bisnis yang menjadi dasar penyusunan rancangan induk *e-Government* disetiap lembaga. Jenis layanan yang diberikan dan jenis informasi yang dibutuhkan, menentukan prioritas pengembangan *e-Government* suatu lembaga pemerintah, menyangkut hubungan *Government to Government* (G2G), *Government to Business* (G2B), *Government to Citizen* (G2C) dan *Government to employees* (G2E). Konsep *e-Government* juga menyangkut *Business to Business*, *Business to Customer*, dan *Customer to Business*. Berikut gambar dari ruang lingkup/konsep *e-government*:



Gambar 2: Konsep e-Government

Sumber: Indrajit, 2002: 41

a. Government to Citizens

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

1. Kepolisian membangun dan menawarkan jasa pelayanan perpanjangan Surat Ijin Mengemudi (SIM) atau Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dengan internet dengan maksud untuk mendekatkan aparat administrasi kepolisian dengan komunitas para pemilik kendaraan bermotor dan para pengemudi, sehingga yang bersangkutan tidak harus bersusah payah datang ke Komdak dan antre untuk memperoleh pelayanan.
2. Departemen Agama membuka situs pendaftaran bagi mereka yang berniat untuk melangsungkan ibadah haji di tahun-tahun tertentu sehingga pemerintah dapat mempersiapkan kuota haji dan bentuk pelayanan perjalanan yang sesuai.
3. Kantor Imigrasi bekerja sama dengan Bandara Udara Internasional Soekarno- Hatta dan sejumlah bank-bank swasta membangun jaringan teknologi informasi sehingga para turis lokal yang ingin melanglang buana dapat membayar fiskal melalui mesin-mesin ATM sehingga tidak perlu harus meluangkan waktu lebih awal dan antre di bandara udara.

b. Government to Business

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagai mana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-hari, entiti bisnis semacam

perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebuah entiti berorientasi profit. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta.

c. Government to Government

Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari ke hari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerja sama antar negara dan kerja sama antar entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, dan lain sebagainya. Berbagai penerapan *e-Government* bertipe *G-to-G* ini telah dikenal luas antara lain :

1. Hubungan administrasi antara kantor-kantor pemerintah setempat dengan sejumlah kedutaan-kedutaan besar atau konsulat jenderal untuk membantu penyediaan data dan informasi akurat yang dibutuhkan oleh para warga negara asing yang sedang berada di tanah air.
2. Aplikasi yang menghubungkan kantor-kantor pemerintah setempat dengan bank-bank asing milik pemerintah di negara lain dimana pemerintah setempat menabung dan menanamkan uangnya.
3. Pengembangan suatu sistem basis data intelejen yang berfungsi untuk mendeteksi mereka yang tidak boleh masuk atau keluar dari wilayah negara (cegah dan tangkal).
4. Sistem informasi di bidang hak cipta intelektual untuk pengecekan dan pendaftaran terhadap karya-karya tertentu yang ingin memperoleh hak paten internasional dan sebagainya.

d. Government to Employes

Aplikasi *e-Government* juga diperlukan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintah yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayanan masyarakat. Berbagai jenis aplikasi yang dapat dibangun dengan menggunakan format *G-to-E* ini antara lain:

1. Sistem pengembangan karir pegawai pemerintah yang selain bertujuan untuk meyakinkan adanya perbaikan kualitas sumber

daya manusia, diperlukan juga sebagai penunjang proses mutasi, rotasi, demosi, dan

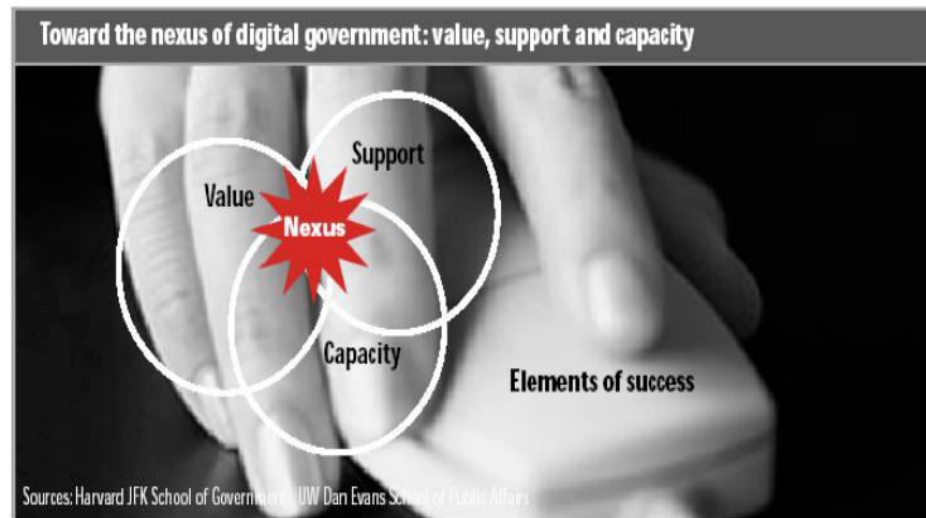
2. Promosi seluruh karyawan pemerintahan.
3. Aplikasi terpadu untuk mengelola berbagai tunjangan kesejahteraan yang merupakan hak dari pegawai pemerintahan sehingga yang bersangkutan dapat terlindungi hak-hak individualnya.
4. Sistem asuransi kesehatan dan pendidikan bagi para pegawai pemerintahan yang telah terintegrasi dengan lembaga-lembaga kesehatan (rumah sakit, poliklinik, apotik, dan lain sebagainya) dan institusi-institusi pendidikan (sekolah, perguruan tinggi, kejuruan, dll).
5. Aplikasi yang dapat membantu karyawan pemerintah dalam membantu untuk melakukan perencanaan terhadap aspek finansial keluarganya termasuk di dalamnya masalah tabungan dan dana pensiun, dll. (dalam Indrajit, 2002 : 42)

Pelaksanaan *e-Government* lembaga, perlu diperhatikan dan disiapkan aspek kepemimpinan (*e-Leadership*), aspek kesadaran akan manfaat *e-Government* (*awareness building*), aspek sumber daya manusia dan peraturan perundangan yang mendukung, seluruh aspek berperan dalam menentukan arsitektur sistem informasi yang akan dibangun (*enterprise architecture*).

4. Elemen Sukses Pelaksanaan *E-Government*

Menurut hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government*, untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah:

Support, Capacity, dan Value. Berikut gambar dari elemen-elemen sukses pelaksanaan *e-government*:



Gambar 3: Elemen Sukses *e-Government*

Sumber: Washington State Digital Government

A. Support

Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (*intent*) 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*. 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 para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi (Presiden dan para pembantun Menteri) sebelum merambat ke level-level di bawahnya (Eselon 1, Eselon 2, Eselon 3, dan seterusnya). Maksud dari dukungan ini bukan hanya pada pembicaraan semata, tetapi lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk hal-hal sebagai berikut:

1. 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;
2. Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral;
3. 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- misalnya kantor *e-Envoy* sebagai penanggung jawab utama, disusunnya aturan main kerja sama dengan swasta, dan lain sebagainya); dan

4. 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*; dimana berdasarkan hasil kajian di Bulan Agustus 2000, negara-negara tetangga semacam Malaysia, Taiwan, India, dan China dianggap memiliki unsur *leadership* yang jauh lebih baik dibandingkan dengan Indonesia.

B. Capacity

Capacity adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan “impian” *e-Government* terkait menjadi kenyataan. Ada tiga hal minimum yang paling tidak harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu:

1. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-Government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial;
2. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *e-Government*; dan

3. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-Government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

Perlu diperhatikan di sini bahwa ketiadaan satu atau lebih elemen prasyarat tersebut janganlah dijadikan alasan tertundanya sebuah pemerintah tertentu dalam usahanya untuk menerapkan *e-Government*, terlebih-lebih karena banyaknya fasilitas dan sumber daya krusial yang berada di luar jangkauan (wilayah kontrol) pemerintah. Justru pemerintah harus mencari cara yang efektif agar dalam waktu cepat dapat memiliki ketiga prasyarat tersebut, misalnya melalui usaha-usaha kerja sama dengan swasta, bermitra dengan pemerintah daerah/negara tetangga, merekrut SDM terbaik dari sektor non publik, mengalihdayakan (outsourcing) berbagai teknologi yang tidak dimiliki, dan lain sebagainya.

C. Value

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supplieside*). 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 (*demandside*). 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 masyarakatnya. Salah dalam mengerti apa yang dibutuhkan masyarakat justru akan mendatangkan bumerang bagi pemerintah yang akan semakin mempersulit meneruskan usaha mengembangkan konsep *e-Government*.

Perpaduan antara ketiga elemen terpenting di atas 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 di luar area tersebut (ketiga elemen pembentuk *nexus*) tersebut, maka probabilitas kegagalan proyek tersebut akan tinggi

5. Tantangan Pengimplementasian *E-Government*

Berdasarkan hasil studi sejumlah praktisi *e-Government* di berbagai negara, secara pokok ada 3 (tiga) tantangan terbesar yang

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

1. Tantangan yang berkaitan dengan cara menciptakan dan menentukan kanal-kanal akses digital (maupun elektronik) yang dapat secara efektif dipergunakan oleh masyarakat maupun pemerintah;
2. 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
3. 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.

6. Pemicu Utama *E-Government*

Dilihat dari sejarahnya, konsep *e-Government* berkembang karena adanya 3 (tiga) pemicu (*drivers*) utama, yaitu:

- a. 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 diasingkan dari pergaulan dunia. Dalam format ini pemerintah harus mengadakan reposisi terhadap peranannya di dalam sebuah negara, dari yang bersifat internal dan fokus terhadap kebutuhan dalam negeri, menjadi lebih berorientasi kepada eksternal dan fokus kepada bagaimana memposisikan masyarakat dan negaranya di dalam sebuah pergaulan global. Jika dahulu di dalam sebuah negara kekuasaan lebih berpusat pada sisi pemerintahan (*supply side*), maka saat ini bergeser kearah masyarakat (*demand side*), sehingga tuntutan masyarakat terhadap kinerja pemerintahnya menjadi semakin tinggi (karena untuk dapat bergaul dengan mudah dan efektif dengan masyarakat negara lain, masyarakat di sebuah negara harus memiliki sebuah lingkungan yang kondusif, dimana hal ini merupakan tanggung jawab pemerintah).

- b. Kemajuan teknologi informasi (komputer dan telekomunikasi) terjadi sedemikian pesatnya sehingga data, informasi, dan pengetahuan dapat diciptakan dengan teramat sangat cepat dan dapat segera disebarkan ke seluruh lapisan masyarakat di berbagai belahan dunia dalam hitungan detik. Hal ini berarti bahwa setiap individu di berbagai negara di dunia dapat saling berkomunikasi secara langsung kepada siapapun yang dikehendaki tanpa dibutuhkan perantara (mediasi) apapun. Tentu saja buah dari

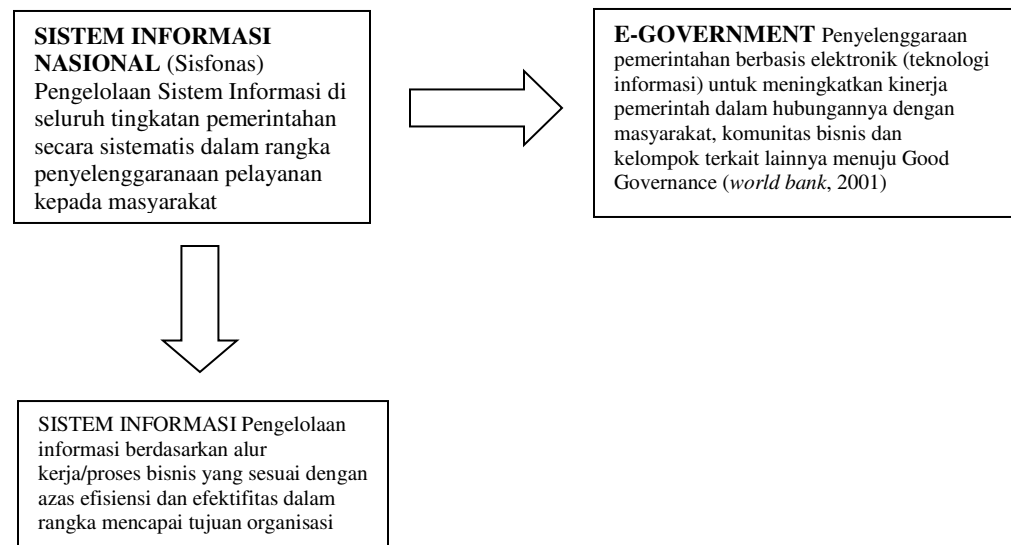
teknologi ini akan sangat mempengaruhi bagaimana pemerintah di masa modern harus bersikap dalam melayani masyarakatnya, karena banyak aspek-aspek dan fungsi-fungsi pemerintah konvensional yang secara tidak langsung telah diambil alih oleh masyarakatnya sendiri (misalnya masalah pers, sosial, agama, pendidikan, kesehatan, dan lain sebagainya) karena adanya teknologi ini. Inilah alasan lain mengapa pemerintah dipaksa untuk mulai mengkaji fenomena yang ada agar yang bersangkutan dapat secara benar dan efektif mereposisi peranannya.

- c. Meningkatnya kualitas kehidupan masyarakat di dunia tidak terlepas dari semakin membaiknya kinerja industri swasta dalam melakukan kegiatan ekonominya. Keintiman antara masyarakat (sebagai pelanggan) dengan pelaku ekonomi (pedagang, investor, perusahaan, dan lain-lain) telah membuat terbentuknya sebuah standard pelayanan yang semakin membaik dari waktu ke waktu. Percepatan peningkatan kinerja di sektor swasta ini tidak diikuti dengan percepatan yang sama di sektor publik, sehingga masyarakat dapat melihat adanya kepincangan dalam standard kualitas pemberian pelayanan. Dengan kata lain, secara tidak langsung tuntutan masyarakat agar pemerintah meningkatkan kinerjanya semakin tinggi, bahkan jika terbukti terjadinya penyimpangan-penyimpangan dalam pengelolaan uang rakyat, masyarakat tidak

segitu-segitu untuk mengevaluasi kinerja pemerintah melalui demonstrasi atau jalur-jalur lainnya.

7. Kerangka Pelaksanaan *E-Government* di Indonesia

Kerangka pelaksanaan *e-Government* di Indonesia dapat mengacu kepada Kerangka Sistem Informasi Nasional (Sisfonas) seperti yang terlihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 4: Kerangka Sisfonas Dan *E-Government*

Sumber: Hasibuan (2007:67)

Pada gambar diatas terlihat bahwa Sistem Informasi merupakan bentuk aplikasi pada masing-masing bidang (dinas atau badan) yang berada pada masing-masing instansi pemerintah. Secara bertahap Sistem Informasi ini dipadukan menjadi Sistem Informasi Nasional yang

bersinergi antara satu sistem dengan sistem lainnya. Pada akhirnya terwujudlah suatu Sistem *E-Government* yang menjamin interaksi G2G, G2B, dan G2C.

Dalam Hasibuan (2007:67) menyebutkan bahwa dengan menyusun kerangka *e-Gov* yang sistematis, akan diperoleh manfaatnya yang antara lain:

(1) menurunkan biaya administrasi; (2) meningkatkan kemampuan response terhadap berbagai permintaan dan pertanyaan tentang pelayanan publik baik dari sisi kecepatan maupun akurasi; (3) dapat menyediakan akses pelayanan untuk semua departemen atau LPND pada semua tingkatan; (4) memberikan asistensi kepada ekonomi lokal maupun secara nasional; (5) sebagai sarana untuk menyalurkan umpan balik secara bebas, tanpa perlu rasa takut. Berbagai manfaat tersebut pada akhirnya diharapkan akan dapat meningkatkan kemampuan pemerintahan secara umum.

8. Langkah-langkah Pelaksanaan *E-Government*

Menurut Hasibuan (2007:68) mengungkapkan bahwa berdasarkan pelaksanaan *e-Government* diberbagai negara, khususnya Malaysia dan di Indonesia, maka dapat diperoleh suatu *lesson learned* dari *good practices* dan *bad practices* yang masing-masing negara alami. Apabila *lesson learned* dipadukan dengan teori yang ada, maka dapat diusulkan suatu metodologi (langkah-langkah) pelaksanaan *e-Government* yang bisa dijadikan panduan untuk lingkungan Pemerintah Daerah di Indonesia.

Menurut *Center for Democracy and Technology* dan *InfoDev*, proses implementasi *e-Government* terbagi menjadi 3 (tiga) tahapan yang tidak tergantung antara yang satu dengan yang lainnya. Tahapan tersebut harus dilakukan secara berurutan dan masing-masing tahapan harus menjelaskan tujuan dari *e-Government*. Adapun ketiga tahapan tersebut antara lain, yaitu:

1. *Publish*, yaitu tahapan yang menggunakan teknologi informasi untuk meluaskan akses untuk informasi pemerintah, misalnya dengan cara pembuatan situs informasi di setiap lembaga, penyiapan sumber daya manusia, sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik, serta penyiapan sarana akses yang mudah. Hal ini sepadan dengan teori Agarwal, yaitu tahapan tingkat 1 dari pengembangan *e-Government*.
2. *Interact*, yaitu meluaskan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan, misalnya dengan cara pembuatan situs yang interaktif dengan publik, serta adanya antar muka yang terhubung dengan lembaga lain. Hal ini sepadan dengan tingkat 2 dan 3 dari perkembangan *e-Government*.
3. *Transact*, yaitu menyediakan layanan pemerintah secara *online*, misalnya dengan cara pembuatan situs transaksi pelayanan publik, serta interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain. Hal ini sepadan dengan tingkat 4 dan 5 dari perkembangan *e-Gov*.

Agar ketiga tahapan tersebut bisa terlaksana dengan baik, maka harus ada jaminan komitmen yang tinggi dari pimpinan Pemda, dalam hal bisa gubernur, bupati, atau walikota. Disamping itu, pelaksanaan *e-Government* harus mempertimbangkan beberapa kondisi yaitu prioritas layanan elektronik yang diberikan, kondisi infrastruktur yang dimiliki, kondisi kegiatan layanan saat ini, dan kondisi anggaran dan sumber daya manusia yang dimiliki.

C. Pengaduan Masyarakat

1. Definisi Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat merupakan solusi dari munculnya penyimpangan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Anwar Hadi (2000 : 67-68), pengaduan adalah pernyataan secara lisan atau tertulis atas ketidak puasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu sistem pelayanan.

2. Bentuk-Bentuk Pengaduan Masyarakat

Penyampaian aduan atau informasi dari masyarakat atas terjadinya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai dapat dilakukan dengan berbagai macam cara menurut Putra (2013:20) antara lain:

a) Pengaduan secara langsung

b) Pengaduan secara tidak langsung.

3. Sumber Pengaduan Masyarakat

Adapun sumber pengaduan menurut Putra (2013 : 21) adalah sebagai berikut:

1. Individu atau perorangan,
2. Kelompok masyarakat,
3. Lembaga,
4. Institusi pemerintah,
5. Pihak lain yang berkepentingan.

4. Klasifikasi Pengaduan

Di dalam pengaduan terdapat beberapa klasifikasi, menurut Putra (2013:21) klasifikasi pengaduan antara lain :

- a. Pengaduan informatif, yaitu setiap pengaduan yang dapat diselesaikan dengan memberikan keterangan selengkap-lengkapnyanya kepada pengadu. Secara teknis pengaduan informatif merupakan pengaduan yang terkait dengan layanan yang diberikan.
- b. Pengaduan penyimpangan, yaitu setiap pengaduan yang dalam penyelesaiannya memerlukan penanganan lebih lanjut (investigasi). Secara teknis pengaduan penyimpangan merupakan pengaduan yang berisi tentang dugaan terjadinya pelanggaran disiplin pegawai dan atau kode etik.

5. Pengaduan *Online*

c. Dasar Hukum

Peraturan Walikota Malang No. 19 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan

d. Lingkup Pengaduan

1. Penyalahgunaan wewenang
2. Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme
3. Pelanggaran standar pelayanan
4. Pelanggaran disiplin
5. Hambatan pelayanan masyarakat

e. Hak Penerima Pelayanan

1. Menyampaikan berupa keluhan, kritik, pernyataan tidak puas
2. Memperoleh tanggapan
3. Mengetahui hasil pengaduan

f. Cara Penyampaian Pengaduan

1. Datang langsung
2. Melalui surat
3. Melalui media cetak/elektronik
4. Website Pemerintah Kota Malang
5. Layanan SMS Gateway

g. Tugas Pelayanan

1. Menerima pengaduan
2. Registrasi
3. Menindaklanjuti ke instansi pelaksana yang berwenang
4. Menyampaikan hasil penyelesaian ke pemohon
5. Menyusun/mengirim laporan ke Sekretariat pengaduan

h. Waktu Penyelesaian Tanpa Perlu Koordinasi

1. Paling lama 3 hari kerja sejak pengaduan diterima harus identifikasi / klarifikasi
 2. Paling lama 7 hari kerja sejak pengaduan diterima harus menyampaikan hasil
- i. Pelayanan Pengaduan

Pengaduan *Online* dipergunakan untuk menyampaikan informasi yang bersifat pengaduan tentang pelayanan yang menjadi wewenang Pemerintah Kota Malang. Tidak diperkenankan mengirimkan pengaduan yang berupa fitnah, hasutan, penghinaan, pelecehan, pornografi, narkoba, pendapat yang berbau SARA (Suku, Agama, Ras, dan Antar golongan), iklan (advertising) dan bernuansa politik apapun bentuknya secara On-Line, penggunaan bahasa yang sopan dan berkaidah.

Untuk menyampaikan pengaduan kepada Pemerintah Kota Malang. Anda harus mengisi formulir pengaduan online. Anda diwajibkan mengisi formulir pengaduan dengan jelas dan benar. Hal tersebut dimaksudkan untuk memberi kemudahan kami menindaklanjuti pengaduan Anda.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang akan memfasilitasi setiap pengaduan yang masuk di [pengaduan online](#) bila;

1. Menyebutkan lokasi kejadian yang diadukan secara lengkap (ada nama Kelurahan, Kecamatan, Jalan, atau Kawasan)

2. Isi pengaduan (substansi) terkait dengan pelaksanaan pelayanan yang menjadi wewenang Pemerintah Kota Malang.
3. Disertai dengan bukti-bukti pendukung terhadap permasalahan yang diadukan untuk menghindari terjadinya fitnah.

D. Kinerja Pegawai

1. Definisi Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai adalah suatu tingkat hasil pekerjaan yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang dibebankan kepadanya termasuk juga bagaimana proses yang dilaluinya untuk mencapai hasil tersebut (Bedjo Siswanto, 1996; 159). Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2005; 67): "Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya". Menurut Prawiro Sentoso (1999; 2) "*Perfomance* adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan etika".

Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa Kinerja bisa diartikan sebagai hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau

sekelompok orang dalam suatu organisasi dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2005; 67) ada dua macam faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu:

a) Faktor Kemampuan

Kemampuan karyawan terdiri dari kemampuan potensi dan kemampuan relatif. Artinya, karyawan yang memiliki IQ diatas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan.

b) Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang karyawan dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi.

3. Kriteria Dalam Penilaian Kinerja Pegawai

Adapun kriteria dalam penilaian kinerja (Sedarmayanti, 2007; 269) antara lain didasarkan penilaian terhadap-terhadap aspek berikut ini :

- a) Prestasi Kerja, adalah hasil kerja yang dicapai dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya, yang dipengaruhi oleh kecakapan, pengalaman dan kesungguhan yang bersangkutan.
- b) Tanggungjawab, adalah kesanggupan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat waktu, serta berani memikul risiko atas keputusan yang diambil.
- c) Ketaatan, adalah kesanggupan seorang pegawai untuk menaati segala peraturan perundangan dan kedisiplinan yang berlaku.

- d) Kejujuran, adalah ketulusan hati seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan kemampuan untuk tidak menyalahgunakan wewenang.
- e) Kerjasama, adalah kemampuan seorang pegawai untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan tugas yang diberikan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna secara optimal.
- f) Prakarsa (Inisiatif), adalah kemampuan seorang pegawai untuk mengambil keputusan atau melaksanakan tindakan yang diperlukan dalam melaksanakan tugas.
- g) Kepemimpinan, adalah kemampuan seorang pegawai untuk meyakinkan orang lain sehingga dapat dioptimalkan dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan.

