

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERFIKIR, DAN PROPOSISI

2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka merupakan pemaparan sebuah teori yang mengacu pada fokus penelitian. Kajian pustaka adalah kegiatan yang bertujuan untuk mengkaji sebuah teori dan konsep yang berkaitan dengan penelitian. Kajian pustaka terdiri dari *grand theory*, *middle rank theory* dan *operational theory* sebagai acuan dari peneliti

2.1.1. Definisi Administrasi

1) Administrasi dalam Arti Sempit

Handyaningrat dalam bukunya **Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen (2002:2)** sebagai berikut: Administrasi secara sempit berasal dari kata *Administratie* (bahasa Belanda) yaitu meliputi kegiatan cata-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan (*clerical work*).

2) Administrasi dalam Arti Luas

Pengertian Administrasi secara luas menurut **Siagian** yang dikutip oleh **Pasolong** dalam bukunya **Teori Administrasi Publik (2013:3)** mengatakan: “Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang

dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerjasama demi tercapainya tujuan yang di tentukan sebelumnya.”

Gie yang dikutip oleh **Pasolong** dalam bukunya **Teori Administrasi Publik (2013:3)** mengatakan bahwa: “Administrasi adalah serangkaian kegiatan terhadap pekerjaan yang dilakukan sekelompok orang di dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu.”

2.1.2. Definisi Organisasi

Memahami konsep organisasi publik secara utuh, perlu memahami definisi dan teori organisasi , banyak ahli yang telah mendefinisikan organisasi, berikut merupakan definisi organisasi menurut **Siagian** yang dikutip oleh **Silalahi** dalam bukunya **Studi Ilmu Administrasi Negara (2011:124)** mengatakan bahwa:

“Organisasi adalah setiap bentuk hubungan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai sesuatu tujuan bersama dan terikat secara formal dalam suatu ikatan hirarki dimana selalu terdapat hubungan antara seseorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.”

Waldo yang dikutip oleh **Silalahi** dalam bukunya **Studi Ilmu Administrasi Negara (2011:124)** mengatakan bahwa: “Organisasi adalah struktur hubungan-hubungan diantara orang-orang berdasarkan wewenang dan bersifat tetap dalam suatu sistem administrasi.”

Pengertian yang disebutkan **Weber** yang dikutip oleh **Silalahi** dalam bukunya **Studi Ilmu Administrasi Negara (2011:124)** mengatakan bahwa

“Organisasi merupakan tata hubungan sosial, dimana setiap individu yang melakukan kerja sama melakukan proses interaksi dengan individual lainnya.”

2.1.3. Definisi Manajemen

Mariane dalam bukunya yang berjudul **Azas-Azas Manajemen (2018:2)** mengatakan manajemen adalah proses kegiatan yang dilakukan oleh seorang manajer atau pemimpin dengan menggunakan sumber-sumber yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Hasibuan yang dikutip **Mariane** dalam bukunya yang berjudul **Azas-Azas Manajemen (2018:3)** mendefinisikan bahwa : “Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber – sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.”

Stoner yang dikutip **Satibi** dalam bukunya **Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik (2012:2)** mengatakan manajemen sebagai “proses, perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya demi tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.”

2.1.4. Definisi Administrasi Public

Konsep administrasi public di Indonesia pada dasarnya bukanlah konsep baru, karena konsep administrasi public tersebut sudah ada sejak dulu, hanya saja para pakar mengganti istilah administrasi public menjadi administrasi negara.

Chandler & Plano yang dikutip oleh **Pasolong** dalam buku berjudul **Teori Administrasi Negara (2004:3)**, dalam menyatakan bahwa : “Administrasi public adalah proses dimana sumber daya dan personel public diorganisir dan di koordninasikan untuk memformulasikan keputusan dalam kebijakan public”.

Nigro yang dikutip oleh **Silalahi** dalam buku berjudul **Studi Tentang Ilmu Administrasi (1970:21)**, mendefinisikan administarsi public :

- 1) Suatu kerjasama kelompok dalam lingkungan pemerintahan,
- 2) Meliputi tiga cabang pemerintahan: eksekutif, legislatif, dan hubungan diantara mereka
- 3) Mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijakan pemerintah, dan kerenanya merupakan sebagian proses politik,
- 4) Sangat erat berkaitan dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan terhadap masyarakat.
- 5) Dalam beberapa hal berbeda pada penempatan penegrtian dengan administarsi perseorangan.

Rosenbloom yang dikutip oleh **Silalahi** dalam buku berjudul **Studi Tentang Ilmu Administrasi (2005)**, dalam buku menunjukkan bahwa :

“Administrasi public merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, public dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah dibidang legislative, eksekutive, dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagainya”.

2.1.5. Peranan Administrasi Publik

Peranan administrasi public dalam suatu negara sangat vital. Hal ini dapat dilihat dari pendapat para ahli sebagai berikut:

Karl Polangi dalam **Keban** yang dikutip oleh **Silalahi** dalam buku berjudul **Studi Tentang Ilmu Administrasi (2004:15)**, mengatakan bahwa :

“kondisi ekonomi suatu negara sangat bergantung kepada dinamika administrasi public”. Selanjutnya Frederik A. Cleveland dalam **keban** menjelaskan bahwa peran administrasi publik sangat vital dalam membantu memberdayakan masyarakat dan menciptakan demokrasi”.

Keban yang dikutip oleh **Silalahi** dalam buku berjudul **Studi Tentang Ilmu Administrasi (2004:15)**, menjelaskan bahwa peranan:

“Adminitrasi publik dapat diamati secara jelas dari dinamika pengaturan dan perubahan jenis departemen, penempatan materi dan semua jajaran dalam jabatannya, pengaturan persyaratan jabatan, mekanisme pengangkatan/pemilihan dan pemberhentian para gubernur, bupati, dan, walikota, setra semua sekertaris daerah, kepala dinas, kepala badan dan kepala kantor pada tingkat lokal. Peranan tesebut dapat dirasakan ketika kualitas para birokrat kunci atau eksekutif seperti, menteri dan semua pejabat eselon yang ada dipusat atau daerah tdak memadai, penggantian struktur dan fungsi birokrasi mulai dari pusat sampai didaerah tidak responsive”.

2.1.6. Ruang Lingkup Administasi Publik

Untuk menjelaskan secara garis besar ruang lingkup teoritis administrasi publik, maka dapat dilihat dari isu-isu yang dibahas oleh buku atau teks admnistrasi publik yang populer dapat dijadikan rujukan asumsinya, isu yang dibahas dalam buku teks tersebut tentunya masih bersifat kontemporer untuk diperhatikan, baik oleh para teoritis maupun praktisi administrasi publik.

Henry yang dikutip oleh **Pasolong** dalam buku berjudul **Teori Administrasi Negara (1995)**, memberikan rujukan tentang ruang lingkup administrasi publik yang dapat dilihat dari topik-topik yang dibahas selain perkembangan ilmu administrasi publik itu sendiri, antara lain:

- 1) Organisasi Publik, pada prinsipnya berkenaan dengan model-model organisasi dan perilaku birokrasi,
- 2) Manajemen publik yaitu berkenaan dengan sistem dan ilmu manajemen, evaluasi program dan produktivitas, anggaran publik dan manajemen sumber daya manusia, dan
- 3) Implementasi yaitu menyangkut pendekatan terhadap kebijakan publik dan implementasinya, privatisasi, administrasi antar pemerintah dan etika birokrasi.

Dimock yang dikutip oleh **Pasolong** dalam buku berjudul **Teori Administrasi Negara (1993-19)**, juga mengatakan bahwa :

“Administrasi publik merupakan suatu bagian dari administrasi umum yang mempunyai lapangan yang lebih luas, yaitu suatu ilmu pengetahuan yang mempelajari bagaimana lembaga-lembaga, mulai dari suatu keluarga hingga perserikatan bangsa-bangsa, disusun digerakan dan kemudian dikendalikan”.

Ruang lingkup menurut **Gulick** yang dikutip oleh **Pasolong** dalam buku berjudul **Teori Administrasi Negara (1892-1993)**, mencoba membagi administrasi publik pada dua aliran besar pertama terkait dengan kebijakan publik, kedua terkait manajemen public :

- 1) Kebijakan Publik

Menurut **Dwiyanto**, yang dikutip oleh **Pasolong** dalam buku berjudul **Teori Administrasi Negara (2007)**, yaitu :

“Ilmu administrasi publik telah menemukan lokusnya secara lebih jelas, intinya semua aktivitas yang terjadi pada birokrasi pemerintahan dan organisasi-organisasi non-pemerintahan yang menjalankan fungsi pemerintah menjadi bidang perhatian ilmuwan administrasi publik. Hal ini merupakan implikasi yang sangat logis karena kebijakan publik sangat logis karena kebijakan publik merupakan output utama dan pemerintah”.

Dwiyanto yang dikutip oleh **Pasolong** dalam buku berjudul **Teori Administrasi Negara (2007)**, mengutip pendapat Denhardt : “Bahwa tingginya minat ilmuwan administrasi publik untuk memusatkan keyakinan bahwa para administrator memiliki intensitas yang tinggi dalam proses perumusan kebijakan publik.”

2) Manajemen Publik

Lokus studi ini adalah organisasi publik, sementara fokus perhatiannya adalah persoalan publik dan bagaimana persoalan tersebut dipecahkan dengan instrumen kebijakan publik. **Buku E.Hughes** yang dikutip oleh **Pasolong** dalam buku berjudul **Teori Administrasi Negara (1998)** yang berjudul : “Public Management and administration merupakan pemikiran yang memicu perlunya perubahan dalam mengidentifikasi ilmu administrasi public”.

Selanjutnya ruang lingkup administrasi publik menurut **Keban** yang dikutip oleh **Pasolong** dalam buku berjudul **Teori Administrasi Negara (2004:10)**, yaitu meliputi:

- (1) Kebijakan,
- (2) Organisasi,
- (3) Manajemen,
- (4) Moral dan etika,
- (5) Lingkungan, dan
- (6) Akuntabilitas.

2.1.7. Paradigma Administrasi Publik

1) Old Adminitrasi Publik

Paradigma ini merupakan paradigma yang berkembang pada awal kelahiran ilmu administrasi negara. Tokoh paradigma ini adalah antara lain adalah pelopor berdirinya ilmu administrasi negara Woodrow Wilson yang merupakan presiden AS pada saat itu dengan karyanya “The Study of Administration”(1887) serta F.W. Taylor dengan bukunya “Principles of Scientific Management”. Teori penting lain yang berkembang adalah analisis birokrasi dari Max Weber. Weber mengemukakan ciri-ciri struktur birokrasi yang meliputi hirarki kewenangan, seleksi dan promosi berdasarkan merit system, aturan dan regulasi yang merumuskan prosedur dan tanggungjawab kantor, dan sebagainya. Karakteristik ini disebut sebagai bentuk kewenangan yang legal rasional yang menjadi dasar birokrasi modern.

Ide atau prinsip dasar dari Administrasi Negara Lama **Dernhart** yang dikutip oleh **Silalahi** dalam buku berjudul **Studi Tentang Ilmu Administrasi (2003)**, adalah :

- (1) Fokus pemerintah pada pelayanan publik secara langsung melalui badan-badan pemerintah.
- (2) Kebijakan publik dan administrasi menyangkut perumusan dan implementasi kebijakan dengan penentuan tujuan yang dirumuskan secara politis dan tunggal.
- (3) Administrasi publik mempunyai peranan yang terbatas dalam pembuatan kebijakan dan pemerintahan, administrasi publik lebih banyak dibebani dengan fungsi implementasi kebijakan public
- (4) Pemberian pelayanan publik harus dilaksanakan oleh administrator yang bertanggungjawab kepada "elected official" (pejabat/birokrat politik) dan memiliki diskresi yang terbatas dalam menjalankan tugasnya.
- (5) Administrasi negara bertanggungjawab secara demokratis kepada pejabat politik
- (6) Program publik dilaksanakan melalui organisasi hirarkis, dengan manajer yang menjalankan kontrol dari puncak organisasi
- (7) Nilai utama organisasi publik adalah efisiensi dan rasionalitas
- (8) Organisasi publik beroperasi sebagai sistem tertutup, sehingga partisipasi warga negara terbatas
- (9) Peranan administrator publik dirumuskan sebagai fungsi POSDCORB (Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting dan Budgetting)

2) New Public Management (NPM)

Paradigma NPM melihat bahwa paradigma manajemen terdahulu kurang efektif dalam memecahkan masalah dalam memberikan masalah dalam memberikan pelayanan kepada publik. Tujuan pokok dalam New Public Management antara lain menggunakan mekanisme pasar dan terminologi di sektor publik. Untuk melakukan hubungan antara instansi-instansi pemerintah dengan pelangganya dipahami sama dengan proses hubungan transaksi yang dilakukan oleh mereka pada pasar.

New Public Management semua pimpinan didorong untuk menentukan cara-cara baru yang inovatif untuk mendapat hasil pemerintahan. Oleh

karena urgensi New Public Management adalah sangat menekankan pada mekanisme pasar dalam mengarahkan program-program untuk publik.

Hood dalam **Thoha** yang dikutip oleh **Silalahi** dalam buku berjudul **Studi Tentang Ilmu Administrasi (2008:75)**, mengatakan bahwa : “New Public Management mengubah cara-cara dan model bisnis privat kedalam perkembangan pasar”.

Karena itu **Vigoda dalam Keban** yang dikutip oleh **Silalahi** dalam buku berjudul **Studi Tentang Ilmu Administrasi (2005:34)**, mengungkapkan bahwa ada tujuh prinsip-prinsip NPM, yaitu sebagai berikut:

- (1) Pemanfaatan manajemen profesional dalam sektor public
- (2) Penggunaan indikator kinerja
- (3) Penekanan yang lebih besar pada kontrol output
- (4) Pergeseran perhatian ke unit-unit yang lebih kecil
- (5) Pergeseran kompetisi yang lebih tinggi
- (6) Penekanan gaya sektor swasta pada penerapan manajemen
- (7) Penekanan pada disiplin dan penghematan yang lebih tinggi didalam penggunaan sumber daya

NPM secara umum dipandang sebagai suatu pendekatan dalam administrasi publik yang menerapkan pengetahuan dan pengalaman yang di peroleh dalam dunia manajemen bisnis dan disiplin yang lian untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas kinerja pelayanan publik pada birokrasi modern.

3) New Publik Service (NPS)

Kurang lebih sepuluh tahun kemudian muncul lagi paradigma baru dalam administrasi publik yaitu “The New Public Service” oleh J.V Denhardt & R.B.

Denhardt (2003). Keduanya menyarankan untuk meninggalkan prinsip administrasi klasik dan Reinventing Government atau New Publik Service. Di dalam buku Denhardt (2003), berjudul “The New Public Service; Serving, Not Steering”. Pada halaman pendahuluan menyatakan NPS lebih diarahkan kepada democracy, pride and citizen dari pada market, competition and customers seperti sektor privat. Beliau menyatakan “public servants do not deliver customers service, they deliver democracy”. Oleh sebab itu nilai nilai demokrasi, kewarga negaraan dan pelayanan publik untuk kepentingan publik sebagai norma mendasar lapangan admnistrasi publik.

Denhardt yang dikutip oleh **Silalahi** dalam buku berjudul **Studi Tentang Ilmu Administrasi (2003)**, The New Public Service memuat ide pokok sebagai berikut:

- (1) Service Citizen, Not Customers: Kepentingan publik adalah hasil dari sebuah dialog tentang pembagian nilai dari pada kumpulan dari kepentingan individu.
- (2) Seek the Publick Interest: tujuannya adalah tidak untuk menemukan pemecahan indivicu yang cepat yang dikendalikan oleh pilhan-pilihan individu. Lebih dari itu, adalah kreasi dari pembagian kepentingan dan tanggung jawab
- (3) Value Citizen Over Entrepneurship: kepentingan publik adalah lebih dimajukan oleh komitmen aparatur pelayanan publik dan warga negara untuk membuat kontribusi lebih berarti dari pada gerakan para manajer sawasta sebagai bagian dari keuntungan publik yang menjadi milik mereka.
- (4) Think Startegically, Act Democry: pertemuan antara kebijakan dan prgram agar bisa dicapai secara lebih efektif dan berhasil secara bertanggung jawab mengikuti upaya bersama dan proses-proses kebersamaan
- (5) Recognized that Accountabillity: Aparatur pelayanan antara pelayan publik seharusnya penuh perhatian lebih baik dari pada pasar. Mereka juga harus mengikuti pengaturan perundangan dan kontitusi, nilai-nilai masyarakat, norma-norma politik, standar-standar profesional dan kepentingan warga negara.

- (6) *Serve Rather than Steer*: semakin bertambah penting bagi pelayanan publik untuk menggunakan andil, nilai kepemimpinan mendasar dan membantu warga mengartikulasikan dan mempertemukan kepentingan yang menjadi bagian dari mereka lebih dari pada berusaha untuk mengontrol atau mengendalikan masyarakat pada petunjuk baru.
- (7) *Value People, not Just Productivity*: Organisasi publik dan kerangka kerjanya dimana mereka berpartisipasi dan lebih sukses dalam kegiatannya kalau mereka mengoprasikan sesuai proses kebersamaan diri pada kepemimpinan yang hormat pada semua orang.

Seandainya ketujuh pokok dalam NPS tersebut benar-benar dapat dihayati dan diimplementasikan oleh aparatur pelayanan publik, rasanya pelayanan publik instansi pemerintah tidak kalah dengan pemberian layanan yang dilakukan oleh sector privat. Maka masalahnya sekarang bagaimana cara pejabat publik dan aparatur negara di front line service dapat memahami menerima nilai-nilai dalam NPS tersebut.

2.1.8. Pengertian Governance

Government atau pemerintahan adalah nama yang diberikan kepada entitas yang menyelenggarakan kekuasaan pemerintahan dalam suatu negara. Sedangkan governance berasal dari akar kata “govern” dengan definisi yang relevan adalah *rule with authority and conduct the policy, actions, and affairs (of State, subjects) constitutionally*; governance mengambil peran yang lebih besar, yang terdiri dari semua proses aturan dan lembaga yang memungkinkan pengelolaan dan pengendalian masalah-masalah kolektif masyarakat. Secara luas governance termasuk totalitas dari semua lembaga dan unsur masyarakat, baik pemerintah

maupun non-pemerintah. Lembaga dan unsur masyarakat sesuai dengan fungsi bergerak dalam batas-batas hukum tertentu yang telah ditetapkan.

ESCAP mendefinisikan *governance* sebagai suatu proses pengambilan keputusan dan proses diimplementasikannya atau tidak diimplementasikannya keputusan tersebut (*the process of decision making and the process by which the decision are implimented (or not implemented)*). Istilah *governance* menurut ESCAP dapat digunakan dalam beberapa konteks seperti *corporate governance*, *internasional governance*, *nasional governance*, dan *local governance*.

Osborn dan Gaebler yang dikutip oleh **Rosidi** dalam buku berjudul **Reinventing Government (1992:24)** mendefinisikan: “Governance sebagai proses dimana kita memecahkan masalah bersama dan memenuhi kebutuhan masyarakat (process in which we solve our problem collectively and meet the society needs)”.

Sedangkan **Meuthia Ganie dan Rahman** yang dikutip oleh **Rosidi** dalam buku berjudul **Reinventing Government (jakarta Post 26 Oktober 1999:2)** memberikan pengertian “Governance sebagai pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan negara dan sektor non pemerintah dalam suatu usaha kolektif”.

Dalam bahasa indonesia kata *governance* telah diterjemaahkan dalam tiga bentuk yaitu; kepemimpinan, pengelolaan dan pemeliharaan. Mengingat istilah *governance* dapat digunakan dalam bebepa konteks teretentu, maka istilah pengelolaan dan pemeliharaan tampaknya lebih dimungkinkan atau diminati oleh teoritisi ilmu pemerintahan dan administrasi publik. *Governance* melibatkan

berbagai pelaku-pelaku yang berkepentingan atau stakeholders yang pada dasarnya terdiri atas negara atau pemerintah dan masyarakat atau pun non pemerintah. Masyarakat ini selanjutnya dapat dibagi menjadi swasta dan rakyat. Unsur-unsur masyarakat ini dapat terdiri dari organisasi politik, LSM, organisasi profesi, dunia usaha/swasta, koperasi, individu, bahkan lembaga-lembaga internasional. UNDP menyebutkan bahwa governance yang baik sebagai hubungan yang sinergis dan konstruktif antar negara, sektor swasta, dan masyarakat.

Perbedaan paling pokok antara konsep “government” dan “governance” terletak pada bagaimana cara penyelenggaraan otoritas politik, ekonomi, dan administrasi dalam pengelolaan urusan suatu bangsa. Konsep “pemerintahan” berkonotasi peranan pemerintah yang lebih dominan dalam penyelenggaraan berbagai otoritas tadi. Sedangkan dalam governance mengandung makna bagaimana cara suatu bangsa mendistribusikan kekuasaan dan mengelola sumber daya dan berbagai masalah yang dihadapi masyarakat.

2.1.9. Pengertian Good Governance

Ada banyak sekali definisi tentang good governance definisi paling umum adalah pemerintahan yang baik. Sementara **Word Bank** yang dikutip oleh **Rosidi** dalam buku berjudul **Reinventing Government (2013 : 4)** mendefinisikan:

“Good governance sebagai suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi, dan pencegahan korupsi, baik secara politik, maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan kerangka hukum dan politik bagi pertumbuhannya aktivitas usaha”

Selanjutnya menurut Menurut **Ganie** yang dikutip oleh **Rosidi** dalam buku berjudul **Reinventing Government (2000:142)** menjelaskan pengertian *good governance*, sebagai berikut :“*Good Governance* adalah mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan pengaruh sektor Negara dan sektor non Negara dalam suatu usaha kolektif”.

Ada tiga pilar pokok yang mendukung kemampuan suatu bangsa dalam melaksanakan *good governance*, yakni pemerintah (the state), masyarakat adab (civil society), dan pasar atau dunia usaha, masing-masing pilar berkerja sesuai fungsinya.

2.1.10. Membangun *Good Governance*

Membangun *good governance* adalah mengubah cara kerja *state*, membuat pemerintah *accountable*, dan membangun pelaku-pelaku di luar negara cakap untuk ikut berperan membuat sistem baru yang bermanfaat secara umum. Dalam konteks ini, tidak ada satu tujuan pembangunan yang dapat diwujudkan dengan baik hanya dengan mengubah karakteristik dan cara kerja institusi negara dan pemerintah. Harus kita ingat, untuk mengakomodasi keragaman, *good governance* juga harus menjangkau berbagai tingkat wilayah politik. Karena itu, membangun *good governance* adalah proyek sosial yang besar. Agar realistis, usaha tersebut harus dilakukan secara bertahap untuk, fleksibilitas dalam memahami konsep ini diperlukan agar dapat menangani realitas yang ada.

Good governance mengandung arti hubungan yang sinergis dan konstruktif di antara Negara, sektor swasta, dan masyarakat (*society*). Dalam hal

ini adalah pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum, dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

Bob Sugeng Hadiwinata menyampaikan, asumsi dasar *good governance* haruslah menciptakan sinergi antara sektor pemerintah artinya menyediakan perangkat aturan dan kebijakan, sektor bisnis artinya menggerakkan roda perekonomian, dan sektor *civil society* artinya aktivitas swadaya guna mengembangkan produktivitas ekonomi, efektivitas dan efisiensi.

2.1.11. Prinsip-prinsip *Good Governance*.

1) Partisipasi (*Participation*)

Semua warga berhak terlibat dalam pengambilan keputusan, baik langsung maupun melalui lembaga perwakilan yang sah untuk mewakili kepentingan mereka. Partisipasi menyeluruh tersebut dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif.

2) Penegakan Hukum (*Rule of Law*)

Partisipasi masyarakat dalam proses politik dan perumusan- perumusan kebijakan publik memerlukan sistem dan aturan-aturan hukum. Tanpa diimbangi oleh sebuah hukum dan penegakkannya yang kuat, partisipasi akan berubah menjadi proses politik yang anarkis. Karakter dalam menegakkan rule of law:

(1) Supremasi hukum (*the supremacy of law*);

Adanya pengakuan normatif dan empirik akan prinsip supremasi

hukum, yaitu bahwa semua masalah diselesaikan dengan hukum sebagai pedoman tertinggi. Dalam perspektif supremasi hukum (*supremacy of law*), pada hakikatnya pemimpin tertinggi negara yang sesungguhnya, bukanlah manusia, tetapi konstitusi yang mencerminkan hukum yang tertinggi. Pengakuan normative atas supremasi hukum tercermin dalam perumusan hukum dan/atau konstitusi, sedangkan pengakuan empirik tercermin dalam perilaku sebagian terbesar masyarakatnya bahwa hukum itu memang „*supreme*“.

(2) Kepastian hukum (*legal certainty*);

Kepastian hukum adalah jaminan bahwa hukum dijalankan, bahwa yang berhak menurut hukum dapat memperoleh haknya dan bahwa putusan dapat dilaksanakan. Walaupun kepastian hukum erat kaitannya dengan keadilan, namun hukum tidak identik dengan keadilan. Hukum bersifat umum, mengikat setiap orang, bersifat menyamaratakan, sedangkan keadilan bersifat subyektif, individualis, dan tidak menyamaratakan. **Mertokusumo** yang dikutip oleh **Rosidi** dalam buku berjudul **Reinventing Government (2007: 160)**

(3) Hukum yang responsif;

Hukum responsif dapat diartikan sebagai hukum yang merupakan sarana merespon atas kebutuhan dan aspirasi masyarakat serta menjanjikan tertib kelembagaan yang langgeng dan stabil. Dengan kata lain, hukum responsif ini merupakan tipe hukum yang menolak otonomi hukum yang bersifat final dan tidak dapat digugat. Hukum

tidak hanya rules (*logic & rules*), tetapi juga ada logika-logika yang lain. Memberlakukan *jurisprudence* saja tidak cukup, tetapi penegakan hukum harus diperkaya dengan ilmu-ilmu sosial. Dan ini merupakan tantangan bagi seluruh pihak yang terlibat dalam proses penegakan hukum, mulai dari polisi, jaksa, hakim, dan advokat untuk bisa membebaskan diri dari kungkungan hukum murni yang kaku dan analitis. **Nonet dan Selznick** yang dikutip oleh **Rosidi** dalam buku berjudul **Reinventing Government**.

3) Transparansi

Salah satu yang menjadi persoalan bangsa di akhir masa orde baru adalah merebaknya kasus-kasus korupsi yang berkembang sejak awal masa rejim kekuasaannya. Salah satu yang dapat menimbulkan dan memberi ruang gerak kegiatan korupsi adalah manajemen pemerintahan yang tidak transparan. Aspek mekanisme pengelolaan negara yang harus dilakukan secara transparan. Setidaknya ada 8 aspek yaitu:

- (1) Penetapan posisi, jabatan atau kedudukan
- (2) Kekayaan pejabat public
- (3) Pemberian penghargaan
- (4) Penetapan kebijakan yang terkait dengan pencerahan kehidupan
- (5) Kesehatan
- (6) Moralitas para pejabat dan aparatur pelayanan public
- (7) Keamanan dan ketertiban
- (8) Kebijakan strategis untuk pencerahan kehidupan masyarakat

4) Responsif (*Responsiveness*)

Yaitu pemerintah harus peka dan cepat tanggap terhadap persoalan-persoalan masyarakat.

5) Orientasi Kesepakatan (*Consensus Orientation*)

Yaitu pengambilan putusan melalui proses musyawarah dan semaksimal mungkin berdasar kesepakatan bersama.

6) Keadilan (*Equity*)

Yaitu Kesamaan dalam perlakuan dan pelayanan

7) Efektifitas (*Effectiveness*) dan Efisiensi (*Efficiency*)

Agar pemerintahan efektif dan efisien, maka para pejabat perancang dan pelaksana tugas-tugas pemerintahan harus mampu menyusun perencanaan-perencanaan yang sesuai dengan kebutuhan nyata dari masyarakat, secara rasional dan terukur.

8) Akuntabilitas (*Accountability*)

Pertanggung jawaban pejabat publik terhadap masyarakat yang memberinya delegasi dan kewenangan untuk mengurus berbagai urusan dan kepentingan mereka, setiap pejabat publik dituntut untuk mempertanggungjawabkan semua kebijakan, perbuatan, moral, maupun netralitas sikapnya terhadap masyarakat.

9) Visi Strategis (*Strategic Vision*)

Pandangan-pandangan strategis untuk menghadapi masa yang akan datang. Kualifikasi ini menjadi penting dalam kerangka perwujudan *good governance*, karena perubahan dunia dengan kemajuan teknologinya yang begitu cepat.

2.1.12. Definisi Sistem Informasi Manajemen

2.1.12.1. Definisi Sistem Informasi Manajemen

Menurut **Yakub dan Vico Hisbanarto** dalam buku berjudul **Sistem Informasi Manajemen Pendidikan (2014)** mendefinisikan Sistem Informasi Manajemen sebagai berikut :

“Sistem berasal dari bahasa latin (*systema*) dan bahasa yunani (*sustema*) adalah kesatuan yang terdiri komponen atau elemen yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi, atau energi. Sistem adalah kumpulan / group / komponen apapun baik phisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu.”

2.1.12.2. Komponen Sistem Informasi Manajemen

Komponen Sistem Informasi Manajemen menurut **Faisal** dalambukunya yang berjudul **Sistem Informasi Manajemen Jaringan (2008 : 172-173)** menjelaskan komponen sebagai berikut ini :

1. Perangkat keras
Terdiri dari: unit komputer, unit penyimpanan, unit pencetak, unit scan, unit modem, unit wifi, unit router, unit hub/ switch hub.
2. Perangkat lunak
 - 1) Sistem perangkat lunak umum, sistem operasional dan sistem manajemen data
 - 2) Aplikasi perangkat lunak umum, contoh: model analisis dan sistem pendukung keputusan
 - 3) Aplikasi perangkat lunak yang terdiri dari program yang khusus dibuat untuk aplikasi.
3. Database
Berupa file yang berisi program dan sub program sebagai media penyimpanan, manipulasi, editing, dan sebagainya. Contoh: *Oracle, SQL Server, MYSQL, Postgre, Ms Access*
4. Prosedur Buku panduan, instruksi, tata tertib, seperti;
 - 1) Instruksi persiapan masuk jaringan
 - 2) Instruksi pemakai
 - 3) Instruksi pemakai pusat dan fakultas

5. Petugas

Orang yang berkecimpung di dalam SIM. Contoh: operator komputer, analis *system*, *programmer*, operator data *entry*, manajer SIM.

2.1.12.3. Tahap Sistem Informasi Manajemen

Dalam membangun SIM tidak hanya mengandalkan keahlian dalam memprogram, tetapi juga harus diperhatikan mengenai tahapan dalam membangun SIM. Menurut **Faisal** dalam bukunya yang berjudul **Sistem Informasi Manajemen Jaringan (2008 : 186-187)** tahapan dalam membangun SIM adalah sebagai berikut :

1. Tahap Observasi

Dalam membangun sistem diperlukan observasi yang berguna bagi tahap pembangunan SIM selanjutnya. Dalam observasi sistem yang paling berperan adalah bagian analyst sistem. Langkah yang dilakukan *analyst sistem* sebagai berikut :

- 1) Menyiakan rancangan sistem secara detail
- 2) Mengidentifikasi alternatif konfigurasi sistem
- 3) Mengevaluasi alternatif konfigurasi sistem
- 4) Memilih konfigurasi terbaik
- 5) Menyiapkan usulan penerapan

2. Tahap Analisis Sistem

- 1) Menentukan kebutuhan sistem
- 2) Membuat rencana rancangan sistem
- 3) Embahasan sistem berjalan

3. Tahap Perancangan Sistem

- 1) Perancanagn sistem
- 2) Spesifikasi teknis
- 3) Pembuatan program
- 4) Testing program
- 5) Pelatihan kepada pemakai sistem

4. Tahap Implementasi Sistem

- 1) Instalasi dan peralihan sistem lama ke sistem baru
- 2) Melakukan testing sistem
- 3) Running program
- 4) Laporan hasil running program

5. Tahap *Maintenance* Sistem

- 1) Pengendalian dan Perawatan sistem pada waktu running program dalam periode tertentu
- 2) Perbaikan subsistem yang bermasalah
- 3) Penjaminan keberlangsungan sistem dalam periode tertentu

2.1.12.4. Perencanaan, Pengolahan dan Kerangka Kerja Sistem Informasi

Perencanaan, Pengolahan, dan Kerangka Kerja Sistem Informasi dalam SIM sangat lah dibutuhkan menurut **Faisal** dalam bukunya yang berjudul **Sistem Informasi Manajemen Jaringan (2008 : 181-183)** menjelaskannya sebagai berikut :

1. Perencanaan Sistem Informasi Manajemen

Perencanaan Informasi adalah bagaimana merencanakan penerapan pengetahuan tentang sistem informasi pada organisasi. Suatu organisasi dengan perencanaan yang matang menghasilkan sistem informasi yang handal dan sesuai dengan yang telah direncanakan. Suatu organisasi yang maju dan modern, tentunya selalu merencanakan sistemnya secara modern dan dengan teknologi yang modern juga untuk mencapai suatu sistem yang baik tentunya harus melewati beberapa tahapan berikut:

- 1) Ide. Ide adalah hal terpenting dalam berorganisasi, dengan banyaknya ide-ide yang membangun maka organisasi akan semakin dapat maju dan bersaing. Bayangkan bila tidak ada ide sama sekali maka suatu organisasi tidak akan bertahan hidup dari persaingan usaha yang semakin banyak dan beragam.
- 2) Perencanaan. Perencanaan sistem informasi yang baik akan menghasilkan suatu pondasi yang kokoh untuk seterusnya dirancang sistem informasi yang handal dan sesuai dengan yang diharapkan. Perencanaan sistem berusaha untuk menerakan suatu teknik atau cara dalam membangun sistem yang tentunya sesuai dengan harapan semua pihak yang berkepentingan.
- 3) Perancangan (design). Merancang/ mendesign pemecahan masalah dengan ditopang oleh ide-ide yang bersifat membangun. Merancang suatu sistem informasi memerlukan kemampuan dan pengalaman perancangan yang tinggi karena merancang berarti membuat pondasi dan kerangka sistem informasi yang mesinnya harus kokoh dan kuat. Kekokohan rancangan yang dibangun juga harus benar-benar teruji.

Pengujian rancangan dilakukan untuk menghindari terjadinya kegagalan sistem atau kerusakan sistem.

- 4) Aplikasi Sistem. Perancangan yang sudah selesai tentunya harus diaplikasikan ke sistem nyata dari organisasi, dalam arti dijalankan untuk mendukung kegiatan usaha organisasi.
- 5) Pengawasan/ Pengontrolan. Sistem yang sudah diaplikasikan perlu dikontrol secara terus menerus untuk mengetahui apakah sistem informasi sudah berjalan secara baik atau perlu adanya penambahan atau pengurangan. Kontrol sistem mutlak diperlukan bagi se usahanya. tiap organisasi yang menjalankan
- 6) Penilaian/ Evaluasi. Penilaian dilakukan untuk mengetahui apakah ada perubahan atau tidak dalam usaha yang dijalankan organisasi.

2. Pengelolaan Sistem Informasi Manajemen

Pengelolaan sistem informasi merupakan bagian yang sangat penting dalam organisasi. Pengelolaan sistem merupakan faktor kunci bagi suksesnya usaha organisasi. Dalam berorganisasi perlu adanya pengelola sistem informasi. Pengelola sistem informasi terdiri dari manajer dan staf bawahannya.

Pengelolaan sistem informasi diperlukan untuk menghasilkan produk informasi yang berdaya guna. Perkembangan industri yang sangat pesat mengakibatkan adanya penataan sistem yang lebih baik lagi seperti sistem tenaga kerja, sistem pembiayaan, sistem pemasaran, dan sistem pembelian.

Dengan tertatanya sistem ke arah yang lebih baik lagi tentunya mempunyai nilai positif bagi perkembangan organisasi. Pengguna informasi akan semakin percaya dan yakin terhadap produk yang dihasilkan. Dan tentunya tidak akan pindah ke lain organisasi. Manajer yang baik dan handal mempunyai tanggung jawab yang berat dalam mengelola oraganisasainya. Organisasi yang besar dan hebat memiliki manajer-manajer yang handal dan hebat dengan ide dan inovasi yang selalu mengikuti perubahan lingkungan usaha.

3. Kerangka Kerja Sistem Informasi Manajemen

Menurut O'Brien, kerangka kerja sistem informasi dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Konsep Dasar
- 2) Teknologi Informasi
- 3) Aplikasi Bisnis
- 4) Proses Pengembangan
- 5) Tantangan Manajemen

2.1.13. Definisi dan Konsep E-government

2.1.13.1. Definisi E-government

Istilah *e-Government* mengacu pada cukup banyak definisi. Secara umum, istilah yang berawalan “e” biasanya memiliki nuansa penggunaan teknologi internet sebagai sarana utama yang menggantikan media konvensional. Mengingat bahwa esensi tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan publik, maka konsep *e-Government* akan mengandung arti pada bagaimana pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan berbagai media teknologi, terutama internet, untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sebagai ”customer”-nya.

Menurut **O’Donnell** dalam **Rokhman** yang dikutip oleh **Indrajit** dalam buku berjudul **E-Government In Action (2005)** mendefinisikan *e-Government* sebagai:

“The use by public bodies of information and communication technologies (ICTs) to deliver information and services to citizens, external organizations, elected representatives and other stakeholders in such way as to complement, replace or improve existing delivery systems,”

Artinya Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh badan publik untuk mentransfer informasi kepada masyarakat, organisasi luar, wakil golongan, para pemangku kepentingan, dengan mengembangkan sistem penyampaian informasi.

Menurut **Wibisono** dan **Sulistyaningsih** yang dikutip oleh **Indrajit** dalam buku berjudul **E-Government In Action (2005)** mendefinisikan *e-Government*

sebagai berikut:

“E-government is the used of ICT by government in its administration processes and its service delivery. E-government refers to the use of ICT. Such as network, the internet, and mobile computing, by government agencies to improve their service.”

Artinya *e-Government* digunakan oleh pemerintah dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi di dalam proses administrasi dan penghantar jasa. *e-Government* menghubungkan informasi dan komunikasi, seperti jaringan , internet, dan komputerisasi, melalui pemerintah untuk meningkatkan jasa pelayanan.

Menurut **World Bank** yang dikutip oleh **Indrajit** dalam buku berjudul **E-Government In Action (2005)** memberikan definisi terhadap *e-Government* sebagai berikut:

“E-government refers to the use by government agencies of information technologies that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government. These technologies can serve a variety of different ends: better delivery of government services to citizens, improved interactions with business and industry, citizen empowerment through access to information, or more efficient government management. The resulting benefits can be less corruption, increased transparency, greater convenience, revenue growth, and/or cost reductions”.

Artinya *e-Government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis, dan unit lain dari pemerintah. Teknologi yang digunakan ini dapat melayani sebuah keragaman yang berbeda yaitu pemberian pelayanan pada warga negara yang lebih baik, meningkatkan interaksi dengan

dunia bisnis dan industri, pemberdayaan masyarakat melalui akses terhadap informasi, atau manajemen pemerintah yang lebih efisien. Hasil yang didapat yaitu korupsi yang berkurang, transparansi yang meningkat, kenyamanan yang lebih besar, peningkatan penerimaan negara, dan/atau pengurangan biaya.

Menurut **Heeks** dalam **Djunaedi** yang dikutip oleh **Indrajit** dalam buku berjudul **E-Government In Action (2005:49)**, *e-government* diartikan sebagai pemanfaatan ICT untuk mendukung pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Lebih lanjut dijelaskan bahwa *e-Government* mencakup:

- 1) *e-Administration*: untuk memperbaiki proses pemerintahan dengan menghemat biaya, dengan mengelola kinerja, dengan membangun koneksi strategis dalam pemerintah sendiri, dan dengan menciptakan pemberdayaan.
- 2) *e-Citizen & e-Service*: menghubungkan warga masyarakat dengan pemerintah dengan cara berbicara dengan warga dan mendukung akuntabilitas, dengan warga dan mendukung demokrasi, dan dengan meningkatkan layanan publik.
- 3) *e-Society*: membangun interaksi diluar pemerintah dengan bekerja secara baik dengan pihak bisnis, dengan mengembangkan masyarakat, dengan membangun kerjasama dengan pemerintah, dan dengan membangun masyarakat madani.

2.1.13.2. Konsep E-government

UU No 14 Tahun 2008 tentang **Keterbukaan Informasi Publik**

menyatakan bahwa:

“Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik”.

Tujuan dari **UU No 14 Tahun 2008** sebagai berikut:

- 1) menjamin hak warga negara untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik, dan proses pengambilan keputusan publik, serta alasan pengambilan suatu keputusan publik;
- 2) mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan publik;
- 3) meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik dan pengelolaan Badan Publik yang baik;
- 4) mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, yaitu yang transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan;
- 5) mengetahui alasan kebijakan publik yang mempengaruhi hajat hidup orang banyak;
- 6) mengembangkan ilmu pengetahuan dan mencerdaskan kehidupan bangsa; dan/atau
- 7) meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan Badan Publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang **Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government*** menyatakan bahwa:

“Pengembangan *Electronic Government (E-Gov)* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *Electronic Government (E-Gov)* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi”.

Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu :

- 1) Pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronis.
- 2) Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

Salah satu contoh menarik adalah bagaimana **County** membagi berbagai inisiatif *e-Government* yang ada menjadi tiga tahapan besar, yaitu: *e-Information*, *e-Commerce* dan *e-Democracy*, **Kinney** yang dikutip oleh **Indrajit** dalam buku berjudul **E-Government In Action (2005:66)**.

- 1) Konsep *e-Information* terkait dengan obyektif bagaimana agar seluruh *stakeholder* pemerintah, terutama yang berhubungan dengan pelayanan masyarakat, di satu sisi dapat menyediakan dan di sisi lain mengakses informasi secara cepat dan tepat melalui berbagai kanal akses. Kanal akses tersebut dapat merupakan saluran komunikasi tradisional seperti kantor-kantor, telepon, fax, dan lain sebagainya, maupun melalui media teknologi informasi seperti internet, *call centre*, web-TV, PDA (*Personal Digital Assistant*) dan lain-lain. Program pembangunan aplikasi *e-Government* dalam tahap ini biasanya dimulai dengan membangun *website* yang berisi informasi mengenai berbagai hal yang dibutuhkan oleh masyarakat, yang seyogyanya merupakan tugas pemerintah untuk menyediakannya. Dengan adanya *website* ini diharapkan masyarakat dapat secara mandiri mencari data dan informasi yang dibutuhkannya, sekaligus memungkinkannya terjadinya komunikasi yang interaktif antara mereka dengan pihak pemerintah yang membangun *website* tersebut.
- 2) Tahap *e-Commerce*, dimana konsep pelayanan yang ada tidak hanya berhenti pada pertukaran informasi antara masyarakat dan pemerintahnya, tetapi lebih jauh sudah melibatkan sejumlah proses transaksi pertukaran barang dan/atau jasa. Masyarakat yang selama ini perlu mendatangi kantor-kantor pemerintahan secara fisik untuk berbagai proses perijinan dan berbagai pembayaran, seperti membuat Kartu Tanda Penduduk, Surat Ijin Mengemudi, Nomor Pokok Wajib Pajak, Penyetoran Pajak Bumi dan Bangunan, dan lain-lain, saat ini tidak perlu lagi berpergian karena hal tersebut dapat dilakukan dari rumah dengan memanfaatkan media internet.
- 3) Tahap *e-Democracy*, dimana terjadi suatu lingkungan yang kondusif bagi pemerintah, wakil rakyat, partai politik, dan konstituennya untuk saling berkomunikasi, berkolaborasi, dan berkooperasi melalui sejumlah proses interaksi melalui media internet. Dalam kaitan ini masyarakat dapat menyampaikan penilaian dan padangannya terhadap kinerja pemerintah dan menyampaikan pendapatnya secara bebas kepada para wakil rakyat secara *online* dengan menggunakan fasilitas semacam email, *mailing list*, *discussion/forum*, *chatting*, dan *polling*. Arah perkembangan akhirnya adalah bagaimana membangun sistem pemilihan umum yang dapat dilakukan secara *online*. Dengan adanya

komunikasi politik yang intensif dan terbuka ini maka diharapkan akan dapat membantu mempromosikan proses demokrasi di Negara yang bersangkutan.

Ketiga fase ini perlu dijalankan prosesnya satu per satu secara sekuensial karena memang satu fase merupakan landasan bagi pengembangan fase berikutnya. Dengan kata lain dikatakan bahwa sulit untuk menjalankan fase kedua jika fase pertama tidak dibangun terlebih dahulu. Fase terberat tentu saja adalah fase ketiga, dimana dibutuhkan tidak hanya infrastruktur teknologi informasi yang kuat, tetapi juga dibutuhkan perubahan kultur yang besar di masyarakat (suprastruktur). **Indrajit** dalam bukunya yang berjudul **E-Government In Action (2005: 66-67)**.

2.1.14. Visi dan Manfaat E-government

2.1.14.1. Visi E-government

Visi *e-Government* yang baik menurut **Indrajit** dalam bukunya yang berjudul **Electronic Government (2016 : 11-13)** akan berlandaskan pada empat prinsip utama, yaitu:

- 1) Fokuslah pada perbaikan pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Karena begitu banyaknya jenis pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakatnya, maka harus dipikirkan pelayanan mana saja yang menjadi prioritas. Prioritaskanlah jenis pelayanan dimana:
 - (1) Memiliki volume transaksi yang besar dan melibatkan banyak sekali sumber daya manusia.
 - (2) Membutuhkan interaksi dua arah antara pemerintah dengan masyarakatnya (tidak hanya bersifat satu arah seperti pemberian informasi dan publikasi).

- (3) Memungkinkan terjadinya kerjasama antara pemerintah dengan kalangan lain seperti institusi swasta dan lembaga non-komersial lain.

Setelah menentukan jenis pelayanan ini, tentukanlah ukuran kinerjanya (secara kuantitatif) yang akan menjadi target manfaat yang diinginkan sebelum menentukan total biaya investasi yang sesuai (analisa cost-benefit).

- 2) Bangunlah sebuah lingkungan yang kompetitif. Yang dimaksud dengan lingkungan yang kompetitif disini adalah bahwa misi untuk melayani masyarakat tidak hanya diserahkan, dibebani, atau menjadi hak dan tanggung jawab institusi publik (pemerintah) semata, tetapi sektor swasta dan non-komersial diberikan pula kesempatan untuk melakukannya. Bahkan tidak mustahil sektor-sektor ini akan bersaing dengan pemerintah dalam upaya untuk memberikan yang terbaik bagi masyarakat. Disini pemerintah harus mampu membuat sebuah lingkungan kompetisi yang adil, obyektif, tidak memihak, dan kondusif bagi tercapainya visi *e-Government*.
- 3) Berikan penghargaan pada inovasi, dan berilah ruang kesempatan bagi kesalahan. Konsep *e-Government* merupakan sebuah pendekatan yang masih baru, dimana semua bangsa dan Negara sedang melakukan eksperimen dengannya. Adalah merupakan suatu hal yang normal jika dari sedemikian banyak program dalam portofolio *e-Government* di satu sisi diketemukan keberhasilan sementara di lain pihak kerap dijumpai kegagalan, atau di satu pihak terlihat banyak sekali pihak yang mendukung sementara di pihak lain yang menentang juga tidak

sedikit. “Pengalaman merupakan guru yang baik” nampaknya merupakan peribahasa yang paling cocok dipergunakan dalam situasi ini. Selain harus berjalan dari kesalahan dan kegagalan orang lain, pemerintah harus pula menyediakan hadiah, bonus, atau penghargaan bagi mereka yang berhasil menerapkan sebuah inisiatif *e-Government* di tempat mereka bekerja.

- 4) Tekanan pada pencapaian efisiensi. Pemeberian pelayanan dengan memanfaatkan teknologi digital atau internet tidak selamanya harus menjadi jalur alternatif mendampingi kanal konvensional karena pada saatnya nanti, terutama setelah mayoritas masyarakat terbiasa menggunakan kanal digital, jalur tradisional harus dihapuskan agar pemerintah menjadi sangat efisien (secara signifikan menurunkan total anggaran belanja Negara dan daerah). Efisiensi juga dapat dinilai dengan besarnya manfaat dan pendapatan tambahan yang diperoleh pemerintah dari implementasi jalur modern terkait.

2.1.14.2. Manfaat E-government

E-government memiliki banyak manfaat guna menunjang efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Menurut **Gore dan Blair** yang dikutip oleh **Indrajit** dalam buku yang berjudul **Electronic Government (2016:8)** menjelaskan manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya *e-government* sebagai berikut:

- 1) Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan usahawan, dan industri), terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai 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 *stakeholder*-nya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
- 4) Memberikan peluang pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan yang baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
- 5) Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi secara cepat dan tepat sejalan dengan perubahan global dan tren yang ada.
- 6) Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak yang lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Selanjutnya menurut **Rahardjo** yang dikutip oleh **Indrajit** dalam buku yang berjudul **Electronic Government (2001)** manfaat *e-Government* dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Pelayanan servis yang lebih baik kepada masyarakat. Informasi dapat disediakan 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu, tanpa harus menunggu dibukanya kantor. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara fisik datang ke kantor pemerintahan.
- 2) Peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum. Adanya keterbukaan (transparansi) maka diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik. Keterbukaan ini menghilangkan saling curiga dan kekesalan dari kesemua pihak.
- 3) Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh. Dengan adanya informasi yang mencukupi, masyarakat akan belajar untuk dapat menentukan pilihannya. Sebagai contoh, data-data tentang sekolahan (jumlah kelas, daya tampung murid, passing grade, dan sebagainya) dapat ditampilkan secara online dan digunakan oleh orang tua untuk memilihkan sekolah yang pas untuk anaknya.
- 4) Pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien. Sebagai contoh, koordinasi pemerintahan dapat dilakukan melalui email atau bahkan video conferencing. Bagi Indonesia yang luas areanya sangat besar, hal ini sangat membantu. Tanya jawab, koordinasi, diskusi antara pimpinan daerah dapat dilakukan tanpa kesemuanya harus berada pada lokasi fisik yang sama. Tidak lagi

semua harus terbang ke Jakarta untuk pertemuan yang hanya berlangsung satu atau dua jam, misalnya.

Pemanfaatan teknologi informasi pada umumnya ditinjau dari sejumlah aspek menurut (**Inpres No.03 Tahun 2003**). sebagai berikut :

- 1) *E-Leadership*, aspek ini berkaitan dengan prioritas dan inisiatif negara di dalam mengantisipasi dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi.
- 2) Infrastruktur Jaringan Informasi, aspek ini berkaitan dengan kondisi infrastruktur telekomunikasi serta akses, kualitas, lingkup, dan biaya jasa akses.
- 3) Pengelolaan Informasi, aspek ini berkaitan dengan kualitas dan keamanan pengelolaan informasi, mulai dari pembentukan, pengolahan, penyimpanan, sampai penyaluran dan distribusinya.
- 4) Lingkungan Bisnis, aspek ini berkaitan dengan kondisi pasar, sistem perdagangan, dan regulasi yang membentuk konteks bagi perkembangan bisnis teknologi informasi, terutama yang mempengaruhi kelancaran aliran informasi antara pemerintah dengan masyarakat dan dunia usaha, antar badan usaha, antara badan usaha dengan masyarakat, dan antar masyarakat.
- 5) Masyarakat dan Sumber Daya Manusia, aspek ini berkaitan dengan difusi teknologi informasi didalam kegiatan masyarakat baik perorangan maupun organisasi, serta sejauh mana teknologi informasi disosialisasikan kepada masyarakat melalui proses pendidikan.

2.1.15. Elemen Sukses, Faktor, Strategi, dan, Balance Scorecard E-government

2.1.15.1. Elemen Sukses E-government

Menurut hasil kajian dan riset dari **Harvard JFK School of Government**, yang dikutip oleh **Indrajit** dalam bukunya yang berjudul **Electonic Government (2016:13)** 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 sebagai berikut:

1) 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 pembatunya Menteri) sebelum merambat ke level-level di bawahnya (Eselon 1, Eselon 2, Eselon 3, dan seterusnya). Yang dimaksud dengan dukungan disini juga bukanlah hanya pada omongan semata, namun 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.

2) Capacity

Yang dimaksud dengan elemen kedua ini 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 nansial;
- (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 arah yang efektif agar dalam waktu tepat 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 (outsourting) berbagai teknologi yang tidak dimiliki, dan lain sebagainya.

3) Value

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (supply side). Berbagai inisiatif *e-Government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut; dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-Government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang

berkepentingan (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.

2.1.15.2. Faktor-faktor E-government

Ada sejumlah faktor penentu yang patut menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan tingkat kesiapan untuk menerapkan *e-Government*, menurut

Indrajit dalam bukunya yang berjudul **Electronic Government (2005:7-10)**.

yaitu:

- 1) **Infrastruktur Telekomunikasi.** Dalam level pelaksanaannya, perangkat keras seperti komputer, jaringan dan infrastruktur akan menjadi faktor teramat sangat penting dalam penerapan *e-Government*. Secara ideal memang harus tersedia infrastruktur yang dapat menunjang target atau prioritas pengembangan *e-Government* yang telah disepakati. Namun secara pragmatis harus pula dipertimbangkan potensi dan kemampuan atau status pengembangan infrastruktur telekomunikasi di lokasi terkait. Untuk daerah yang memiliki infrastruktur yang masih sangat teramat minim, adalah baik dipikirkan pola kerjasama dengan sejumlah pihak swasta guna mengundang mereka berinvestasi di daerah tersebut.
- 2) **Tingkat Konektivitas dan Penggunaan TI oleh pemerintah.** Dengan mengamati sejauh mana pemerintah saat ini telah memanfaatkan beraneka ragam teknologi informasi dalam membantu kegiatan sehari-hari akan tampak sejauh mana

- kesiapan mereka untuk menerapkan konsep *e-Government*. Sudah menjadi rahasia umum bahwa meskipun sudah banyak sekali lembaga internasional yang telah memberikan bantuan dana pinjaman atau hibah untuk membeli sejumlah teknologi perangkat keras bagi pemerintah, namun instrumen tersebut tidak dipergunakan secara maksimal dan banyak yang tidak dirawat sehingga kini sudah dalam kondisi rusak.
- 3) Kesiapan Sumber Daya Manusia di Pemerintah. Yang akan menjadi “pemain utama” atau subjek didalam inisiatif *e-Government* pada dasarnya adalah manusia yang bekerja di lembaga pemerintahan, sehingga tingkat kompetensi dan keahlian mereka akan sangat mempengaruhi performa penerapan *e-Government*. Semakin tinggi tingkat *information technology literacy* SDM di pemerintah, semakin siap mereka untuk menerapkan konsep *e-Government*.
 - 4) Ketersediaan Dana dan Anggaran. Sangat jelas terlihat bahwa sekecil apapun inisiatif *e-Government* yang akan diterapkan, hal itu membutuhkan sejumlah sumber daya finansial untuk membiayainya. Pemerintah daerah tertentu harus memiliki jaringan yang cukup terhadap berbagai sumber dana yang ada dan memiliki otoritas untuk menganggarkannya. Harap diperhatikan bahwa dana yang dibutuhkan tidak sekedar untuk investasi belaka, namun perlu pula dianggarkan untuk biaya operasional, pemeliharaan, dan pengembangan di kemudian hari.
 - 5) Perangkat Hukum. Karena konsep *e-Government* sangat terkait dengan usaha penciptaan dan pendistribusian data/informasi dan hak cipta intelektual, misalnya, akan merupakan hal yang perlu dilindungi oleh undang-undang atau peraturan hukum yang berlaku. Pemerintah harus memiliki perangkat hukum yang dapat menjamin terciptanya mekanisme *e-Government* yang kondusif.
 - 6) Perubahan Paradigma. Pada hakikatnya penerapan *e-Government* merupakan suatu proyek *Change Management* yang membutuhkan adanya keinginan untuk mengubah paradigma dan cara berfikir. Perubahan paradigma ini akan bermuara pada dibutuhkannya kesadaran dan keinginan untuk mengubah cara kerja, bersikap, perilaku, dan kebiasaan sehari-hari. Jika para pimpinan dan karyawan di pemerintahan tidak mau berubah, maka dapat dikatakan bahwa yang bersangkutan belum siap untuk menerapkan konsep *e-Government*.

Sedangkan menurut **United Nation dalam Budiati (2004:21)**, menyatakan bahwa ada 7 (tujuh) faktor kunci di dalam penerapan *e-Government*, yaitu:

- 1) *Legal framework*, berkaitan dengan produk hukum dan keberadaan peraturan-peraturan yang member arah dan mendorong pemanfaatan *e-Government*.
- 2) *Infrastructure*, berkaitan dengan sarana prasarana yang mendukung pemanfaatan *e-Government*.
- 3) *The strength of human capital*, berkaitan dengan pengadaan SDM dalam mendukung pelaksanaan *e-Government*.
- 4) *Coordination*, berkaitan dengan koordinasi yang ada dalam mendukung pelaksanaan *e-Government*.
- 5) *Privacy*, salah satu prinsip yang penting karena menyangkut kepercayaan masyarakat terhadap data-data dan informasi yang mereka berikan. Adanya *privacy* yang terlindungi akan memberikan rasa aman pada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan *Online* sekaligus mendorong partisipasi yang lebih besar dari mereka.
- 6) *Security*, aspek keamanan berhubungan dengan bagaimana dokumen, file, dan berbagai informasi hanya bisa diakses oleh orang yang berhak. Aspek keamanan data menjadi faktor penting dalam pengembangan *e-Government*, karena kalau saja informasi atau data disalahgunakan maka akan menjadi gejolak negatif yang tak diinginkan.
- 7) *Civil service*, berkaitan dengan servis yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat melalui pemanfaatan *e-Government*.

Selain itu menurut **Indrajit** dalam bukunya yang berjudul **E-Government In Action (2005:18)** paling tidak ada 6 (enam) komponen penting yang harus diperhatikan dalam penerapan *e-Government*, masing-masing adalah:

- 1) *Content Development*, menyangkut pengembangan aplikasi (perangkat lunak), pemilihan standar teknis, penggunaan bahasa pemrograman, spesifikasi sistem basis data, kesepakatan *User Interface*, dan lain sebagainya.
- 2) *Competency Building*, menyangkut pelatihan dan pengembangan kompetensi maupun keahlian seluruh jajaran sumber daya manusia diberbagai lini pemerintahan.
- 3) *Connectivity*, menyangkut ketersediaan infrastruktur komunikasi dan teknologi informasi di lokasi dimana *e-Government* diterapkan.
- 4) *Cyber Laws*, menyangkut keberadaan kerangka dan perangkat hukum yang telah diberlakukan terkait dengan seluk beluk

aktivitas *e-Government*.

- 5) *Citizen Interfaces*, menyangkut pengadaan SDM dan pengembangan berbagai kanal akses (*Multy Access Channels*) yang dapat dipergunakan oleh seluruh masyarakat dan *Stakeholder e-Government* dimana saja dan kapan saja mereka inginkan.
- 6) *Capital*, menyangkut pola pemodalannya proyek *e-Government* yang dilakukan terutama berkaitan dengan biaya setelah proyek selesai dilakukan seperti untuk keperluan pemeliharaan dan perkembangan, disini tim harus memikirkan jenis-jenis model pendapatan (*revenue model*) yang mungkin untuk diterapkan di pemerintahan.

2.1.15.3. Strategi E-government

Untuk membangun *e-Government* sesuai dengan tujuannya, yaitu memberikan kualitas layanan yang lebih baik kepada masyarakat, **Allen** dan **Hamilton** yang dikutip oleh **Indrajit Indrajit** dalam bukunya yang berjudul **E-Government In Action (2005-47)**. menyarankan 8 (delapan) strategi pelaksanaan *e-Government*:

- 1) Perencanaan strategis secara keseluruhan. Kombinasikan antara perencanaan dari sisi strategis dan detail operasionalnya di lapangan. Perencanaan akan membantu proses implementasi baik dari sisi pengembangan teknologi maupun kesiapan sumber daya.
- 2) Harus ada struktur tanggung jawab yang jelas untuk menjamin pelaksanaan dan implementasi sesuai rencana. Struktur dan tanggung jawab ini disesuaikan dengan kemampuan dan tanggung jawab kerja setiap departemen selama ini.
- 3) Bangun rencana aksi jangka panjang. Rencana aksi jangka panjang termasuk perencanaan strategis, aksi operasional dilapangan hingga parameter kesuksesan. Implementasi dari sisi teknologi hampir pasti memerlukan tahapan-tahapan pelaksanaan, dan faktor lain yang perlu dipikirkan adalah pembiayaan dalam jangka panjang.
- 4) Perbandingan pelaksanaan *e-Government* secara internasional. Dengan melakukan proses perbandingan, akan lebih memudahkan bagi proses adaptasi dan penyusunan perencanaan yang disesuaikan dengan kondisi secara lokal.
- 5) Standarisasi dalam berbagai hal. Standarisasi ini menyangkut prosedur dan juga pembangunan sistem aplikasi. Karena *e-Government* akan melibatkan berbagai sektor dan departemen

dalam pemerintahan, standarisasi menjadi faktor mutlak agar memudahkan interaksi berbagai aplikasi dan memungkinkan adanya pertukaran data.

- 6) Orientasi pada pengguna. Tidak bisa dipungkiri, bahwa *e-Government* membutuhkan partisipasi penuh dari masyarakat sebagai pengguna. Oleh karena itu pengembangan sistem informasi yang akan dilaksanakan haruslah berorientasi pada kemudahan dan kenyamanan masyarakat dalam menggunakannya.
- 7) Integrasi dan keterlibatan penuh dari staf dan seluruh pegawai. Mereka perlu mendapatkan pelatihan yang memadai, dan ada insentif yang diukur berdasarkan kesuksesan pelaksanaan *e-Government* di lapangan. Keterlibatan pegawai menjadi mutlak karena sebaik apapun sistem aplikasi yang dijalankan tidak akan mempunyai manfaat penuh tanpa keterlibatan mereka.
- 8) Kerjasama dengan berbagai pihak, baik pemerintah maupun swasta. *e-Government* adalah proyek yang sangat besar yang membutuhkan partisipasi dari berbagai kalangan. Pemerintah akan sulit menjalankan program *e-Government* tanpa partisipasi penuh dari masyarakat. Karena itu kerjasama dengan berbagai pihak terutama yang terkait secara teknis perlu dilakukan.

2.1.15.4. **Balanced Scorecard E-government**

Jika dalam manajemen perusahaan dikenal *Balanced Scorecard* sebagai salah satu alat pengukuran performa perusahaan, maka dalam *e-Government*, Booz Allen dan Hamilton dalam satu studinya bersama Berstelment Foundation mengenalkan apa yang disebut sebagai *balanced e-Government Scorecard* sebagai alat ukur performa pemerintahan yang menerapkan *e-Government*. Terdapat lima dimensi dalam *Balanced e-Government Scorecard* yang masing-masing dijabarkan dalam berbagai kriteria secara lebih detail. Kelima dimensi itu adalah: manfaat, efisiensi, partisipasi, transparansi, dan manajemen perubahan. **Stiftung** yang dikutip oleh **Indrajit Indrajit** dalam bukunya yang berjudul **E-Government In Action (2005:43)**.

- 1) Dimensi manfaat berhubungan dengan kualitas dan kuantitas layanan yang diberikan dan bagaimana masyarakat mendapatkan manfaat dari layanan tersebut. yang termasuk dalam kriteria ini adalah:
 - (1) Cakupan layanan yang sudah diimplementasikan.
 - (2) Bagaimana layanan tersebut bisa diakses dalam *One Stop Shop* dari satu portal menuju berbagai layanan.
 - (3) Kemudahan penggunaan dalam mendapatkan layanan tersebut.

- 2) Efisiensi berhubungan dengan bagaimana teknologi bisa mempercepat proses dan meningkatkan kualitas layanan. Kriteria dalam efisiensi, diantaranya:
 - (1) Ketersediaan arsitektur proses, aplikasi, dan database yang bisa berjalan baik ketika dibutuhkan.
 - (2) Perencanaan sumber daya dan keuangan secara baik.
 - (3) Pemanfaatan *Platform* teknologi informasi dan teknologi secara maksimal pada keseluruhan aspek.
 - (4) Kualitas dan ruang lingkup pelatihan bagi para staf dan pegawai.

- 3) Partisipasi Ini berhubungan dengan pertanyaan apakah layanan yang diberikan memberikan kesempatan yang luas kepada masyarakat untuk memberikan partisipasi dalam penyampaian pendapat dan proses pengambilan keputusan. Beberapa criteria dalam hal ini, diantaranya:
 - (1) Akses langsung masyarakat terhadap orang yang berkepentingan melalui web.
 - (2) Pertimbangan terhadap umpan balik dan keinginan masyarakat.
 - (3) Pengaruh dan keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan.
 - (4) Kemungkinan untuk memperdebatkan topik yang menyangkut masyarakat umum (tersedianya fasilitas *chatting*, forum, milis).

- 4) Transparansi Apakah pemerintah dalam hal ini mendorong keterbukaan informasi menuju proses transparan dalam pemerintahan. Kriteria transparansi, diantaranya:
 - (1) Banyaknya informasi yang dikeluarkan pemerintah dalam proses pengambilan keputusan (misalnya konferensi pers, release hasil rapat kabinet, dan lain-lain).
 - (2) Informasi status permohonan aplikasi yang diajukan masyarakat. Apakah masyarakat misalnya bisa

menanyakan dan mengetahui secara langsung apakah permohonan aplikasinya disetujui atau tidak.

(3) *Topicality of information*

5) Manajemen perubahan Ini terkait dengan proses implementasi apakah ada proses *review* yang jelas dan dikelola dengan baik.

Kriteria dalam hal ini, diantaranya:

- (1) Strategi pengembangan, misalnya seberapa besar implementasi melibatkan perbandingan dan studi kasus dengan implementasi di tempat lain.
- (2) Kualitas kontrol dan *review*.
- (3) Keterlibatan dan motivasi dari pegawai.

2.2. Kerangka Berfikir

Pemerintah memiliki kewenangan dalam menyelenggarakan pemerintahan dan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. pelayanan publik pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan haknya yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintahan sebagai abdi masyarakat. oleh karena itu perubahan *mindset* harus dilakukan dari yang dilayani masyarakat menjadi melayani masyarakat dan pelayanan yang memfokuskan pada kepuasan pelanggannya/masyarakat. Berawal dari konsep good governance yang mengacu kepada proses pencapaian keputusan dan pelaksanaannya yang dapat dipertanggung jawabkan secara bersama. Sebagai suatu konsensus yang dicapai oleh pemerintah, warga negara, dan sektor swasta bagi penyelenggaraan pemerintahan dalam suatu negara.

Good Governance diIndonesia sendiri mulai benar – benar dirintis dan diterapkan sejak meletusnya era Reformasi yang dimana pada era tersebut telah terjadi perombakan sistem pemerintahan yang menuntut proses demokrasi yang bersih sehingga Good Governance merupakan salah satu alat Reformasi yang mutlak diterapkan dalam pemerintahan baru. Akan tetapi, jika dilihat dari perkembangan Reformasi, penerapan Good Governance di Indonesia belum dapat dikatakan berhasil sepenuhnya sesuai dengan cita – cita Reformasi sebelumnya masih banyak ditemukan kecurangan dan kebocoran dalam pengelolaan anggaran dan akuntansi yang merupakan dua produk utama Good Governance.

Dalam memanfaatkan konsep good governance Dinas Penanaman Modal

Pelayanan Terpadu Satu Pintu, memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi untuk menghilangkan pelayanan yang lama, kecurangan, dan kebocoran dalam pengelolaan anggaran. Maka sikap Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam merespon permasalahan itu dengan memanfaatkan pengembangan sumber daya teknologi informasi dan komunikasi, yang memberikan gambaran penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik yang tujuannya adalah untuk membuat sebuah sistem dalam memberikan suatu layanan yang memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan yang dibutuhkan, dengan tujuan agar masyarakat tidak perlu lagi hadir ke kantor untuk mengurus perizinan, memudahkan pula masyarakat dalam membuat perizinan dimana saja, kapan saja dan juga merupakan suatu upaya dalam bentuk transparansi.

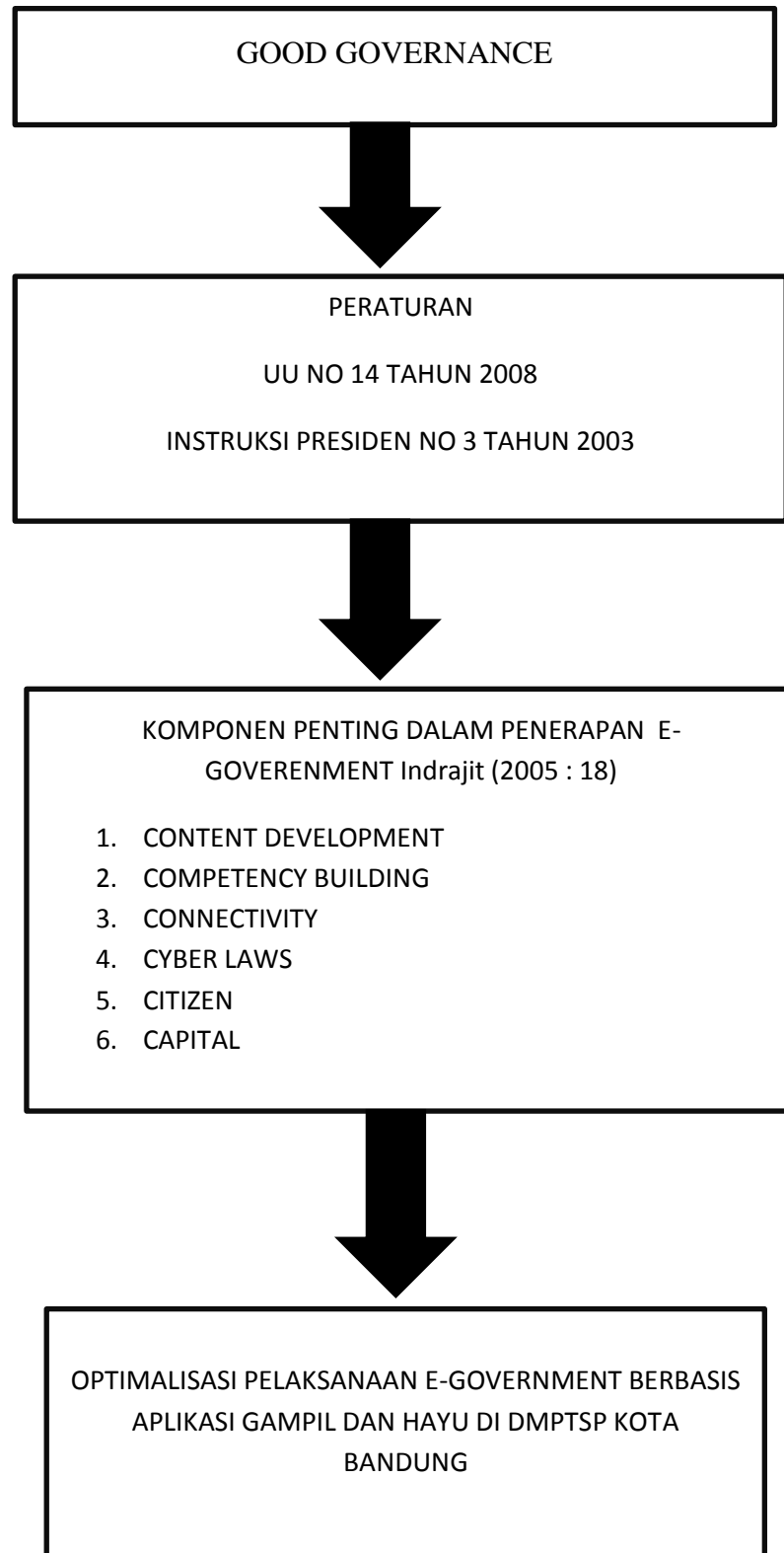
Pemerintahan berbasis elektronik atau dikenal dengan *e-Government* menjadi populer seiring perkembangan dan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Menurut Richardus E. Indrajit, pada intinya *e-Government* adalah penggunaan *Information and Communication Technology* untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak-pihak lain yang berhubungan dengan penyediaan 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. Yang diatur dalam uu no. 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik guna menciptakan salah satu asas penyelenggaraan yang baik dan instruksi presiden no 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional, yang mana menjadi sebuah landasan dalam

penerapan *e-Government* secara garis besar adalah untuk meningkatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya. Melalui penerapan *e-Government* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara optimal, maka masyarakat dapat memperoleh informasi, berinteraksi bahkan melakukan transaksi secara lebih cepat.

Hal di atas menunjukkan bahwa pembangunan situs web pemerintah dimaksudkan untuk mempermudah masyarakat memperoleh informasi dan pelayanan pemerintah daerah. Jadi dapat dikatakan situs web pemerintah daerah merupakan alat yang digunakan oleh pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakatnya, disamping alat-alat dan/atau cara-cara konvensional yang masih digunakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan *e-government* adalah menyangkut pengembangan aplikasi, menyangkut pelatihan dan pengembangan sumberdaya pegawai, menyangkut infrastruktur, keberadaan kerangka dan perangkat hukum, menyangkut pengadaan sumber daya manusia, dan menyangkut permodalan dalam mengoptimalkan pelayanan terhadap masyarakat untuk menciptakan pelayanan yang prima dan transparansi seperti yang diinginkan oleh masyarakat.

Gambar 2.1
Kerangka Berfikir



2.3. **Proposisi**

Berdasarkan uraian dan teori yang telah peneliti uraikan pada kerangka pemikiran, maka peneliti memberikan kesimpulan sementara bahwa penerapan e-government berbasis aplikasi GAMPIL (Gadget Mobile Application for License), dan HAYU di DMPTSP Kota Bandung dapat memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat apabila dilakukan melalui komponen penting penerapan E-Government diantaranya: *Content Development, Competency Building, Connectivity, Cyber Law, Citizen Interfaces* dan *Capital*. Guna untuk menciptakan pelayanan yang optimal yang memudahkan masyarakat dalam membuat perizinan seperti: Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Gangguan (IG), Perpanjangan Izin Mempekerjakan Tenaga Asing (IMTA), dan, Izin Usaha Angkutan (IUA) dengan efektif, efisien, transparansi, dan juga untuk menentukan keberhasilan maupun manfaat dari pelaksanaan e-government di DPMTSP Kota Bandung melalui aplikasi GAMPIL dan HAYU yang dapat dirasakan oleh masyarakat.