

## BAB 2

### Tinjauan Pustaka

#### 2.1 E-Government

E-government merupakan salah satu inisiatif pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja dan pemberian layanan pemerintah kepada masyarakat, memudahkan dan meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, pemerintah dengan pelaku bisnis, dan antar instansi pemerintah. Menurut Supangkat dan Negara (2006) e-government adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain dengan melakukan otomisasi dan komputerisasi pada prosedur *paper-based* yang menyebabkan cara baru dalam kepemimpinan, cara baru dalam berdiskusi dan menetapkan strategi, cara baru dalam transaksi bisnis, cara baru dalam menampung aspirasi masyarakat dan komunitas, serta cara baru dalam menyampaikan informasi. E-Government juga diartikan sebagai penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara Pemerintah dan pihak-pihak lain yang menghasilkan hubungan seperti: G2C (*Government to Citizen*), G2B (*Government to Business Enterprises*), dan G2G (*inter-agency relationship*) (Rahardjo, 2001).

Salah satu contoh penerapan E-Government di India adalah The Central Vigilance Commission (CVC) India membuat sebuah situs web yang digunakan untuk memerangi korupsi dan meningkatkan transparansi. Situs web CVC berkomunikasi langsung dengan publik melalui pesan dan pidato yang memberi tahu masyarakat tentang upayanya memerangi korupsi dan masyarakat juga bisa menyampaikan keluhan dan informasi mengenai pegawai negeri yang menerima suap sehingga komisi dapat melakukan tindakan anti korupsi yang diperlukan untuk menghilangkan suap dan meningkatkan transparansi aturan, prosedur, dan pemberian layanan (Ndou, 2004)

Sedangkan di Indonesia salah satu contoh penerapan E-Government adalah penerapan e-procurement yaitu penggunaan sistem komunikasi untuk melakukan sebagian atau seluruh proses pengadaan barang, proses tersebut dapat menggabungkan tahapan dari identifikasi kebutuhan awal pengguna melalui pencarian sumber, negosiasi, pemesanan, penerimaan dan evaluasi setelah pembelian (Brandon-Jones & Carey, 2011). Tujuan dari penerapan e-procurement ini adalah untuk meningkatkan transparansi dan akutabilitas pengadaan publik. Hal ini dilakukan karena kebocoran dan korupsi dalam pengadaan publik di Indonesia sudah sangat mengkhawatirkan (Wahid & Sein, 2014). Dalam rangka

meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satu inisiatif e-government yang bertujuan untuk memberikan pelayanan publik serta mendekat kepada masyarakat adalah layanan publik bergerak.

## **2.2 M-Government**

Secara umum m-government merupakan suatu pengembangan layanan dan administrasi pemerintah yang dapat diakses dimana-mana dengan peningkatan aksesibilitas ruang dan waktu layanan administrasi (Rossel, Finger, & Misuraca, 2006). M-Government tidak hanya tentang efisiensi tetapi juga mampu memberikan akses kepada masyarakat untuk terlibat dalam pemerintahan misalnya di Filipina, warga dapat membantu menegakkan undang-undang anti-polusi dengan melaporkan bus umum dan kendaraan lain yang memiliki asap diluar batas melalui SMS (Kumar & Sinha, 2007).

M-government juga dapat dipahami sebagai upaya e-government memberikan layanan melalui jaringan kabel dengan aplikasi web yang interaktif dan mampu mendukung mobilitas masyarakat, bisnis dan pemerintah seperti membantu mendukung aparat penegak hukum dengan kemampuan menangani informasi real-time tentang kejahatan, kecelakaan, keselamatan dan masalah publik lainnya (Kushchu & Kuscu, 2003).

Sedangkan dalam penelitian ini pengertian m-government lebih kepada pelayanan kantor bergerak yaitu kantor pelayanan publik yang berpindah-pindah tempat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tujuan yang sama yaitu memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat. Di Indonesia ada beberapa pelayanan yang sudah menerapkan strategi tersebut seperti pelayanan SAMSAT Keliling, Pelayanan SIM Keliling, LARASITA dan Mobil Pelayanan BP2T Kota Malang.

Tujuan dilaksanakannya program tersebut adalah untuk menembus daerah-daerah yang sulit dijangkau sehingga masyarakat tidak menempuh jarak yang jauh dan biaya transportasi yang besar, hal ini lebih dikenal dengan layanan jemput bola. Dengan layanan jemput bola masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor karena layanan ini yang akan mendatangi warga (Ismail, 2013; Wardani, 2014).

Dalam penelitian ini peneliti akan menggali masalah-masalah apa yang terjadi dalam pelayanan SIM keliling yang merupakan salah satu dari pelayanan publik di Indonesia yang sudah menerapkan sistem jemput bola dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada. Kualitas pelayanan merupakan pengukuran bagaimana suatu layanan dapat diterima dengan baik sesuai harapan pengguna (Djoko Subroto, 2004). Menurut

Parasuraman (1988) faktor penentu kualitas pelayanan atau dimensi service quality (servqual) yaitu :

1. Bukti langsung (tangibles) meliputi ketersediaan fasilitas fisik yang memadai seperti ketersediaan kursi yang cukup, adanya layanan kesehatan di dalam layanan SIM keliling, ketersediaan kartu SIM.
2. Keandalan (reliability) yakni kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tanpa ada gangguan dan memuaskan seperti kehandalan sistem dan sarana telekomunikasi.
3. Daya tanggap (responsiveness) yaitu keinginan para petugas untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap seperti adanya publikasi jadwal pelayanan SIM keliling, adanya kepastian perubahan jadwal jika terjadi gangguan.
4. Jaminan (assurance) mencakup pengetahuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para petugas, bebas dari bahaya dan risiko atau keraguguan.
5. Empati (empathy) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Selain itu penulis juga mengkaji tentang masalah-masalah yang ada dalam implementasi e-government yang dijadikan sebagai referensi untuk menjawab rumusan masalah dan membantu penulis dalam melakukan pencarian data di lapangan karena masih belum ada penelitian sebelumnya yang mengkaji mengenai masalah dalam layanan publik bergerak yang relevan dengan penelitian ini.

### **2.3 Masalah-masalah yang terjadi dalam e-government**

Dalam sebuah perjalanan proses implementasi e-government pasti muncul suatu permasalahan. Masalah yang telah dikaji dari beberapa penelitian sebelumnya terdapat pada Tabel 2.1. Kajian tersebut yang akan peneliti jadikan panduan dalam menelusuri masalah apa yang ada dalam pelayanan SIM Keliling.

Tabel 2.1 Masalah dalam E-government

No	Tantangan	Referensi
1.	Infrastruktur TIK	Almarabeh dan Ali (2010); Furuholt dan Wahid (2008); Ndou (2004); Sosiawan (2008); Alshehri dan Drew (2010)
2.	Hukum dan kebijakan publik	Almarabeh dan Ali (2010);Ndou (2004); Alshehri dan Drew (2010)
3.	Pengembangan sumber daya manusia (SDM)	Furuholt dan Wahid (2008); Ndou (2004); Sosiawan (2008); Alshehri dan Drew (2010)
4.	Kerjasama dan kolaborasi	Ndou (2004) ; Alshehri dan Drew (2010)
5.	Kepemimpinan atau faktor manajemen	Furuholt dan Wahid (2008); Ndou (2004); Alshehri dan Drew (2010)
6.	Evaluasi layanan	Almarabeh dan Ali (2010)
7.	Resistensi karyawan	Ndou (2004); Alshehri dan Drew (2010)
8.	Kurangnya strategi perencanaan	Alshehri dan Drew (2010)
9	Kurangnya program untuk mempromosikan manfaat dan keuntungan dari e-government	Alshehri dan Drew (2010)
10	Hambatan sosial	Alshehri dan Drew (2010)
11	Hambatan keuangan	Alshehri dan Drew (2010)

Penjelasan mengenai data yang terdapat di Tabel 2.1 sebagai berikut.

### 1. Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)

Di sebagian besar negara berkembang masalah infrastruktur TIK merupakan salah satu tantangan terbesar (Almarabeh & Ali, 2010). Tantangan tersebut bukan hanya sekedar terdiri dari telekomunikasi dan peralatan komputer saja namun kesiapan dan melek TIK yang juga diperlukan agar orang dapat menggunakan dan mendapatkan manfaat dari aplikasi e-government (Furuholt & Wahid, 2008; Ndou, 2004; Sosiawan, 2008).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Alshehri dan Drew (2010) menyebutkan bahwa tantangan dalam penerapan e-government yang dihadapi oleh Saudi terkait dengan TIK adalah lemahnya infrastruktur jaringan komputer, dimana ditemukan ratusan komputer dalam sebuah organisasi tidak terhubung satu sama lain. Masalah yang lain adalah tidak adanya server basis data sehingga proses memindahkan file harus dilakukan secara manual. Selain itu ditemukan juga masalah tidak adanya pembaharuan sistem selama 10 tahun pembangunan infrastruktur.

## **2. Hukum dan Kebijakan publik**

Pengolahan prinsip dan fungsi e-government membutuhkan berbagai aturan baru, kebijakan, hukum dan perubahan legislatif untuk mengatasi kegiatan elektronik. Kegiatan tersebut termasuk tanda tangan elektronik, pengarsipan elektronik, kebebasan informasi, perlindungan data, kejahatan komputer, pembayaran elektronik, *e-business*, *e-commerce* dan masalah hak cipta (Almarabeh & Ali, 2010; Alshehri & Drew, 2010). Tantangan inilah yang sering muncul di negara berkembang karena hukum yang memberikan perlindungan e-government masih belum tersedia. Oleh karena itu, pemerintah di seluruh dunia harus mengatasi ini semua sehingga menjamin transaksi yang aman antara organisasi dan individu (Ndou, 2004).

## **3. Pengembangan Sumber Daya Manusia**

Kurangnya keterampilan TIK dan staf yang berkualitas di sektor publik serta pelatihan sumber daya manusia yang tidak memadai telah menjadi masalah kritis penyebab kegagalan e-government (Ndou, 2004; Sosiawan, 2008). Di Saudi ditemukan bahwa masyarakat mengeluhkan kurangnya staf TI di semua tingkatan seperti teknisi komputer, pemrogram, insinyur, perancang web dan manajer profesional (Alshehri & Drew, 2010). Salah satu strategi dalam menghadapi tantangan ini adalah memberikan pelatihan, seminar di kalangan pegawai, atau dengan menyewa profesional dari swasta untuk menyediakan sumber daya manusia guna memperkuat kompetensi seperti yang telah dilakukan oleh Indonesia khususnya di Kabupaten Sragen (Furuholt & Wahid, 2008).

## **4. Kerjasama dan kolaborasi**

Kerjasama yang baik antara pemerintah, swasta dan masyarakat akan menjadi kunci kesuksesan implementasi e-government. Butuh suatu kepercayaan untuk bisa menjalin hubungan kerjasama tersebut. Masalah yang muncul adalah terkadang muncul keengganan pemerintah untuk membuka diri dan membuat sistem yang transparan dan tidak adanya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, apalagi jika sebelumnya telah terjadi kediktatoran, ketidakstabilan dan korupsi dengan skala besar (Ndou, 2004). Saat ini data pribadi semua warga Arab Saudi disimpan dalam Pusat Informasi Nasional (NIC) yang berada dibawah kendali Kementerian Dalam Negeri, data tersebut digunakan dalam kemitraan dengan program Yesser (Alshehri & Drew, 2010).

## **5. Kepemimpinan atau faktor manajemen**

Kepemimpinan adalah salah satu kekuatan pendorong utama dari setiap proyek. Visi yang jelas dan politik yang kuat serta lingkungan yang positif dari seorang pemimpin merupakan

salah satu faktor penentu keberhasilan e-government (Alshehri & Drew, 2010; Furuholt & Wahid, 2008). Kepemimpinan diperlukan sebelum, selama dan setelah pelaksanaan proyek, sebelum proyek dimulai kepemimpinan yang dibutuhkan untuk menjelaskan konsep, model dan menciptakan kesadaran, selama proyek kepemimpinan dibutuhkan untuk mengelola perubahan dan mendukung proyek, sedangkan setelah proyek, diperlukan untuk adaptasi dari inisiatif sebuah proyek (Ndou, 2004).

#### **6. Evaluasi layanan**

Tantangan yang lainnya adalah bagaimana suatu layanan e-government secara rutin dievaluasi mengenai kemajuan dan efektivitas, hal ini digunakan untuk menentukan apakah tujuan dan sasarannya telah tercapai (Almarabeh & Ali, 2010).

#### **7. Resistensi karyawan**

Munculnya suatu sistem yang baru memberikan kekhawatiran bagi karyawan akan kehilangan pekerjaannya karena digantikan oleh sistem berbasis teknologi informasi (Ndou, 2004). Selain itu ada kekhawatiran adanya transformasi dari yang manual ke elektronik dan menciptakan lingkungan yang baru yang sama sekali berbeda dengan apa yang telah dikerjakan selama bertahun-tahun (Alshehri & Drew, 2010). Hal inilah yang menyebabkan penolakan terhadap suatu sistem baru berbasis TIK yang tentunya menghambat jalannya e-government.

#### **8. Kurangnya strategi perencanaan**

Proyek e-government merupakan suatu proyek yang sangat besar, mahal dan berjangka panjang. Oleh karena itu diperlukan visi dan tujuan yang jelas. Perencanaan harus didukung oleh setiap tingkat dengan mengusulkan anggaran dan sumber daya yang sesuai untuk proyek ini. Temuan survei menunjukkan bahwa lebih dari 25% menekankan kurangnya rencana strategis sebagai salah satu tantangan yang efektif dari adopsi dan difusi e-government (Alshehri & Drew, 2010).

#### **9. Kurangnya promosi manfaat dan keuntungan e-government**

Promosi merupakan faktor yang penting dalam mendukung kesuksesan e-government. Media promosi seperti surat kabar, brosur, TV, pesan pada angkutan umum dan kereta bawah tanah, spanduk di depan tempat umum, road show dan seminar juga akan meningkatkan kesadaran penerimaan dan penggunaan e-government. Dalam penelitian Alshehri & Drew (2010) ditemukan bahwa 56% dari peserta survei menyatakan bahwa kurangnya program untuk mempromosikan manfaat dan keuntungan e-government sebagai salah satu penghalang terpenting adopsi layanan dan difusi e-government.

## **10. Hambatan sosial**

Hambatan sosial meliputi hambatan yang berasal dari perbedaan budaya dan kesenjangan digital. Perbedaan budaya terkait dengan karakteristik sosial, latar belakang, bahasa, pendidikan, agama, pengalaman dan harapan yang berbeda dari sistem e-government. Keberhasilan suatu e-government ditunjang dengan merencanakan pengembangan penerimaan dari penyedia layanan (pemerintah) dan penerima layanan (masyarakat) dan kepercayaan penggunaan e-government dari berbagai budaya yang berbeda (Alshehri & Drew, 2010).

## **11. Hambatan keuangan**

Kurangnya dukungan finansial e-government merupakan salah penghambat suksesnya penerapan e-government. Dukungan finansial meliputi terbatasnya dana untuk anggaran TIK, tingginya biaya untuk TIK, serta mahalnya pelayanan telekomunikasi. Temuan dalam penelitian Alshehri & Drew (2010) menyatakan bahwa untuk program e-government Saudi, pemerintah Saudi telah memberikan dana 1,2 USD billion pada tahun 2010.

Menurut Alshehri & Drew (2010) masalah dan hambatan dalam e-government terbagi menjadi 5 kategori yaitu:

### **1. Hambatan teknik**

Hambatan teknik meliputi privasi, keamanan dan kepercayaan pada layanan elektronik dan infrastruktur TIK.

### **2. Hambatan organisasi**

Hambatan organisasi meliputi lemahnya kualifikasi personal dan pelatihan, penolakan perubahan ke penggunaan elektronik, lemahnya kebijakan dan regulasi untuk penggunaan elektronik, kurangnya kerjasama dan kolaborasi, kurangnya program untuk mempromosikan keuntungan dan manfaat dari e-government dan kurangnya strategi perencanaan.

### **3. Hambatan sosial**

Hambatan sosial merupakan hambatan dalam penerimaan e-government terkait dengan kerjasama antara pemerintah dan masyarakat yang memiliki budaya yang berbeda-beda.

### **4. Dukungan pemimpin dan manajemen**

Dukungan serta lingkungan yang positif dari seorang pemimpin dan manajemen atas merupakan kunci kesuksesan suatu layanan e-government.

### **5. Hambatan keuangan**

Hambatan keuangan merupakan faktor yang menjadi penghalang kesuksesan e-government dari segi biaya yang dikeluarkan untuk fasilitas implementasi e-government.

