

PENERAPAN ELECTRONIC SERVICE DALAM PENGEMBANGAN INFORMASI DI KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

M. Dhenda Zericka. A¹

Abstrak

Isi dari artikel ini menunjukkan bahwa Penerapan electronic service Dalam Pengembangan Informasi di Kabupaten Kutai Kartanegara hingga saat ini belum berjalan dengan baik, dari Penyedia layanan dalam hal ini pemerintah Kutai Kartanegara melalui website kutai kartanegara belum menjalankan fungsinya dengan baik dalam menyebarkan data dan informasi pembangunan beserta potensi daerah melalui teknologi informasi, dari Pengguna Layanan yang menggunakan pelayanan melalui forum tanya jawab belum berjalan dengan baik, hal ini dikarenakan sangat terbatasnya tenaga operator website, dan dari sistem lelang yang dilakukan melalui jaringan internet ini sudah berjalan cukup baik walaupun baru diterapkan di Kabupaten Kutai Kartanegara, sedangkan dari Saluran Penyedia Layanan masih sangat minim sehingga banyak sekali infrastruktur telekomunikasi yang perlu dibenahi dan ditambah baik dari segi aplikasi telematika, sarana komunikasi dan informasi serta pelayanan informasi publik dalam mengoptimalkan pelayanan.

Kata Kunci : Penerapan, Electronic Service, Pengembangan Informasi

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang kian pesat kini menimbulkan suatu revolusi baru, yaitu peralihan dari sistem kerja yang konvensional ke era digital. Pada instansi pemerintah, perubahan ini ditandai dengan ditinggalkannya pemerintahan tradisional (*traditional government*) yang identik dengan *paper-based administration* menuju *electronic government* atau *e-Government*. Untuk mewujudkan praktek *good governance* yang sejalan dengan amanat UUD 1945 serta UU No. 22 Tahun 1999 dan revisi UU No.32 tahun 2004, tentunya ada banyak hal dan cara yang perlu dilakukan.

Dengan komunikasi kita membentuk saling pengertian menumbuhkan persahabatan, memelihara kasih sayang, menyebarkan pengetahuan, dan melestarikan peradaban. Begitu penting, begitu meluas, dan begitu akrab komunikasi dengan diri kita sehingga kita semua merasa tidak perlu lagi mempelajari komunikasi.

¹ Mahasiswa Program Studi S1 Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: endazericka@gmail.com

Setiap Badan Publik mempunyai kewajiban untuk membuka akses atas informasi Publik yang berkaitan dengan Badan Publik tersebut untuk masyarakat luas. Badan Publik dalam Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik ini meliputi lembaga eksekutif, yudikatif, legislatif, serta penyelenggara negara lainnya yang mendapatkan dana dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) / Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) dan mencakup pula organisasi nonpemerintah, baik yang berbadan hukum maupun yang tidak berbadan hukum, seperti lembaga swadaya masyarakat, perkumpulan, serta organisasi dari APBN/APBD, Sumbangan masyarakat, dan atau sumbangan dari luar negeri.

Penerapan teknologi informasi (TI) di lingkungan pemerintah mempunyai peranan penting dalam memberikan kemudahan pada berbagai aspek kegiatan pelayanan publik. Implementasi TI ke dalam berbagai pelayanan publik di lingkungan pemerintah memiliki nilai-nilai strategis, antara lain : Implementasi TI dianggap mampu “menaklukan” kesulitan merubah budaya kerja menjadi lebih baik implementai TI juga mampu merombak sebuah sistem kerja agar menuju derajat yang diinginkan, yaitu agar pemerintah menjadi lebih transparan dan akuntabel dalam memberikan layanannya, kemudian melalui utilisasi TI, pemerintah mampu menghadirkan layanan yang berorientasi pada kepentingan publik.

Dengan melihat berbagai manfaat yang didapat melalui penerapan *e-Government* tersebut, maka dapat dikatakan bahwa penerapannya merupakan suatu keharusan dalam rangka menciptakan pelayanan publik yang lebih baik. Di Indonesia pengembangan *e-Government* telah diamanatkan oleh pemerintah melalui Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional. Menurut Inpres tersebut, “Pengembangan *e-Government* merupakan upaya mengembangkan penyelenggaraan pemerintah yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien”. Dalam penyusunan rencana strategis pengembangan *e-Government* ini pemerintah memiliki peranan sebagai pemberi kebijakan tentang strategi pengembangan *e-Government* dengan memberikan arahan tentang penyusunan rencana strategis *e-Government* kepada seluruh instansi pemerintah sesuai dengan konteks masing-masing lingkungan instansi tersebut.

Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara juga terus berbenah diri menuju sistem yang lebih baik, Inpres No 3/2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*, yang mengamanatkan setiap Gubernur dan Bupati/Walikota untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya masing-masing guna terlaksananya pengembangan *e-Government* secara nasional. Serta peraturan bupati Kutai Kartanegara Nomor 44 Tahun 2009 tentang Pengembangan *e-Government* dilingkungan Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara.

e-Government atau pemerintahan berbasis elektronik semakin berperan penting bagi semua pengambil keputusan. Pemerintah Tradisional (*traditional government*) yang identik dengan *paper-based administration* mulai ditinggalkan. Dengan demikian

implementasi *e-Service* di Kabupaten Kutai Kartanegara untuk mendukung *good government* benar-benar dapat terwujud. Dengan terciptanya *customer online* dan bukan *in-line*, memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana, penggunaan teknologi yang mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi dapat mengurangi korupsi dengan cara meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik, masyarakat dimungkinkan untuk terlibat aktif dalam pengambilan keputusan/kebijakan oleh pemerintah, dapat memperbaiki produktifitas dan efisiensi birokrasi serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi.

Dari pengamatan yang penulis lakukan, penerapan dan pengembangan *electronic service* di Kabupaten Kutai Kartanegara terindikasi masih kurang berjalan secara optimal dan belum bisa dinikmati oleh semua masyarakat, hal ini dikarenakan : a) Infrastruktur telekomunikasi yang masih sangat minim terutama untuk daerah pedalaman. b) Pemerintah / Pengelola masih kurang optimal dalam melakukan sosialisasi penerapan dan pengembangan *electronic service* serta kurang optimalnya pelatihan dalam meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) para pegawai. c) Masyarakat / Pengguna layanan memiliki tingkat SDM yang kualitasnya masih sangat rendah.

Melihat dari kebutuhan daerah dalam meningkatkan pelayanan publik dan daya saing antar daerah yang sangat tinggi maka untuk mencapainya diperlukan dukungan system informasi manajemen yang sangat baik. Dengan diterapkan dan dikembangkannya system *electronic service* di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara diharapkan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara prima yang dilakukan dengan lebih cepat, tepat, akurat, murah dan transparan.

Rumusan Masalah

Dari uraian di atas maka permasalahan yang dikemukakan oleh penulis adalah:

1. Bagaimana Penerapan *e-Service* Dalam Pengembangan Informasi di Kabupaten Kutai Kartanegara ?
2. Faktor apa saja yang mendukung serta menghambat proses penerapan *e-Service* di Kabupaten Kutai Kartanegara ?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Penerapan *e-Service* di Kabupaten Kutai Kartanegara yang telah berjalan hingga saat ini.

Manfaat Penelitian

Suatu penelitian tentu akan memiliki manfaat bagi peneliti maupun pihak lain yang akan menggunakannya. Oleh karena itu, maka penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Secara akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan terutama dalam bidang perkembangan teknologi komunikasi dan pengembangan ilmu dalam bidang manajemen pelayanan publik serta menjadi referensi bagi peneliti yang akan mengkaji topik yang sama.
2. Secara teoritis, Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan memperkaya perbendaharaan kepustakaan bagi pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan bagi jurusan ilmu komunikasi khususnya yang berkaitan dengan Penerapan *e-Service* di Kabupaten Kutai Kartanegara. Serta sebagai masukan pada penelitian – penelitian mendatang.

KERANGKA DASAR TEORI

Teori Difusi Inovasi

Difusi Inovasi adalah teori tentang bagaimana sebuah ide dan teknologi baru tersebar dalam sebuah kebudayaan . Teori ini dipopulerkan oleh Everett Rogers pada tahun 1964 melalui bukunya yang berjudul *Diffusion of Innovations*. Ia mendefinisikan difusi sebagai proses dimana sebuah inovasi dikomunikasikan melalui berbagai saluran dan jangka waktu tertentu dalam sebuah sistem sosial.

Teori Difusi Inovasi pada dasarnya menjelaskan proses bagaimana suatu inovasi disampaikan (dikomunikasikan) melalui saluran-saluran tertentu sepanjang waktu kepada sekelompok anggota dari sistem sosial. Hal tersebut sejalan dengan pengertian difusi dari Rogers (1961), yaitu “*as the process by which an innovation is communicated through certain channels over time among the members of a social system.*” Lebih jauh dijelaskan bahwa difusi adalah suatu bentuk komunikasi yang bersifat khusus berkaitan dengan penyebaran pesan-pesan yang berupa gagasan baru, atau dalam istilah Rogers (1961) difusi menyangkut “*which is the spread of a new idea from its source of invention or creation to its ultimate users or adopters.*”

Pengertian Sistem dan Informasi

Pada dasarnya suatu sistem merupakan sekelompok unsur yang berhubungan erat satu dengan lainnya dan memiliki satu tujuan tertentu. Sebuah sistem hampir selalu terdiri dari beberapa subsistem kecil yang masing-masing melakukan fungsi khusus yang penting untuk mendukung sistem yang lebih besar, tempat subsistem-subsistem tersebut berada. Menurut Kumorotomo (1994:8) “Sistem dapat diartikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen atau variabel-variabel yang terorganisasi, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain dan terpadu”.

Jadi, suatu sistem meliputi bagian-bagian atau subsistem-subsistem yang berinteraksi secara harmonis untuk mencapai tujuan tertentu. Secara umum sebuah sistem yang ideal memiliki unsur-unsur (Odgers, 2005 dalam Sukoco, 2007:32) sebagai berikut: masukan (*input*), pengolahan (*processing*), keluaran (*output*), umpan balik (*feedback*), dan pengawasan. Keberadaan tiap unsur tersebut di atas sangatlah penting, karena masing-masing memainkan peranan yang penting dalam menjalankan sistem. Informasi

pada dasarnya merupakan sumber daya bagi organisasi. Informasi akan memiliki nilai ekonomis apabila informasi tersebut dapat mendukung keputusan dalam pengalokasian semua sumber daya yang dimiliki organisasi.

Pengertian Teknologi Komunikasi

Sesungguhnya teknologi komunikasi adalah peralatan atau perangkat keras dalam sebuah struktur organisasi yang mengandung nilai-nilai sosial, yang memungkinkan setiap individu mengumpulkan, memproses dan saling tukar informasi dengan individu lainnya.

Untuk mengetahui apakah sebuah alat (*hardware*) merupakan teknologi komunikasi atau tidak, Abrar (2003:1) menjelaskan bahwa alat tersebut menyiratkan, pertama, teknologi komunikasi adalah alat. Kedua, teknologi komunikasi dilahirkan dari sebuah struktur ekonomi, sosial, dan politik. Ketiga, teknologi komunikasi membawa nilai-nilai yang berasal dari struktur ekonomi, sosial, dan politik tertentu. Keempat, teknologi komunikasi meningkatkan kemampuan indera manusia, terutama kemampuan mendengar dan melihat. Jika keempat kriteria ini tidak dimiliki oleh sebuah alat (*hardware*) maka ia tidak bisa dikatakan sebagai sebuah teknologi komunikasi.

Betapapun canggihnya teknologi komunikasi, ia hanyalah alat yang bisa membantu manusia untuk mencapai tujuan komunikasi, seperti perubahan wawasan, perubahan sikap, perubahan perilaku dan perubahan sosial. Bagaimanapun canggihnya teknologi komunikasi, ia selalu merupakan alat elektronik yang diciptakan manusia dan tidak akan bermanfaat bila tidak dipakai secara proporsional. Itulah sebabnya orang cenderung berhati-hati mengadopsi teknologi komunikasi.

Definisi e-Government

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 ICT untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak-pihak lain (Indrajit,2002:3-4).

Di sisi lain, UNDP (United Nation Development Programme) seperti yang dikutip Richardus E. Indrajit dalam bukunya yang berjudul *Electronics Government : strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital* mengatakan bahwa : *e-Government is the application of information and communication technology (ICT) by government agencies.*

Sementara itu, Douglas Holmes menyebutkan definisi dari *e-Government* yaitu, *electronic government, or e-overnment, is the use of information technology, in particular the internet, to deliver public services in a much more convenient, customer-oriented, cost-effective, and altogether different and better way.*

Berdasarkan beberapa pendefinisian diatas dapat dilihat bahwa *e-Government* identik dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa *e-Government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan oleh lembaga pemerintah untuk meningkatkan kinerja dan hubungan antar pemerintah dengan pihak-pihak lain. Dalam hal ini lembaga pemerintahan yang dimaksud adalah lembaga pemerintahan daerah. Menurut Hanif Nurcholish, lembaga pemerintahan daerah adalah sistem aturan atau proses yang terstruktur, yang digunakan untuk menyelenggarakan pemerintahan (Nurcholish,2005:117). Jadi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi adalah pada sistem aturan atau proses yang terstruktur, yang digunakan untuk menyelenggarakan pemerintahan.

e-Government ditandai dengan adanya penggunaan jaringan komunikasi dengan tingkat konektivitas tertentu yang mampu menghubungkan antara satu pihak dengan pihak lain, misalnya pemerintah dengan masyarakat, pemerintah dengan kalangan bisnis, pemerintah dengan pemerintah, dan pemerintah dengan pegawai. Hal ini juga mampu meningkatkan perfoma kinerja pemerintah dan memperbaiki proses administratif. Media jaringan (*network*) yang sering digunakan dalam penerapan *e-Government* secara umum terbagi dalam dua bentuk yaitu : *intranet (local area network)* dan *internet (wide area network)*.

Manfaat dan Tujuan e-Government

Pemerintahan di berbagai daerah saat ini dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakatnya. Proses administratif yang panjang dan relatif lama harus segera diubah dengan mengupayakan suatu bentuk sistem pelayanan baru yang lebih cepat, murah, dan mudah. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam hal ini dapat dijadikan suatu solusi terhadap permasalahan-permasalahan yang dihadapi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya. Melalui manfaat-manfaat dari konsep *e-Government* maka dapat dilihat adanya perbaikan dalam proses administratif pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Menurut Richardus E Indrajit, manfaat-manfaat ICT pada pelayanan publik yaitu :

- a. Biaya administrasi rendah
- b. Cepat dan lebih akurat dalam menerima respon, termasuk diluar jam kantor.
- c. Akses ke semua departemen dan semua level dari lokasi manapun. ICT mendukung pembangunan secara lebih fleksibel, serta salah satu cara yang sangat baik bagi masyarakat mengakses layanan publik.
- d. Pemerintah yang lebih *capable*: ICT memungkinkan organisasi pemerintah menjangring data dari *feedback-feedback* yang diinputkan. Organisasi pemerintah juga bisa membuat informasi untuk masyarakat yang mendukung pemikiran atau ide-ide baru dengan komunikasi secara *online* di antara para pembuat keputusan, masyarakat serta organisasi lainnya.

- e. Membantu ekonomi lokal dan nasional dengan adanya G2B (*government to bussiness*) Kita dapat mengkomunikasikan empati baik secara verbal maupun nonverbal. Secara nonverbal, kita dapat mengkomunikasikan empati dengan memperlihatkan (1) keterlibatan aktif dengan orang itu melalui ekspresi wajah dan gerak-gerik yang sesuai; (2) konsentrasi terpusat meliputi kontak mata, postur tubuh yang penuh perhatian, dan kekuatan fisik; serta (3) sentuhan atau belaian yang sepantasnya.

Pengertian E-Services

Sistem Layanan Elektronik atau E-layanan (*Electronic Services* disingkat *E-Services*) merupakan satu aplikasi terkemuka memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di daerah yang berbeda. Namun, definisi yang tepat dari layanan elektronik sulit didapat sebagian peneliti telah menggunakan definisi yang berbeda untuk menggambarkan layanan elektronik. Meskipun definisi ini berbeda, dapat dikatakan bahwa mereka semua sepakat tentang peran teknologi dalam memfasilitasi pelayanan yang membuat mereka lebih dari layanan elektronik.

Menurut Rowley (2006) layanan elektronik di definisikan sebagai: "... perbuatan, usaha atau pertunjukan yang pengiriman di mediasi oleh teknologi informasi. Layanan elektronik tersebut meliputi unsur layanan e-tailing, dukungan pelanggan, dan pelayanan ". Definisi ini mencerminkan tiga komponen utama- penyedia layanan, penerima layanan dan saluran pelayanan (yaitu, teknologi). Misalnya, sebagai yang bersangkutan untuk layanan elektronik publik, badan publik adalah penyedia layanan dan warga negara serta bisnis penerima layanan. Saluran pelayanan adalah persyaratan ketiga dari layanan elektronik. Internet adalah saluran utama dari layanan elektronik pengiriman sementara saluran klasik lainnya juga dipertimbangkan.(misalnya telepon, call center, kios publik, telepon genggam, televisi).

Definisi dan sejarah layanan elektronik

Sejak awal pada akhir 1980-an di Eropa dan dikenal secara formal pada tahun 1993 oleh Pemerintah AS, istilah 'E-Government' kini telah menjadi salah satu riset domain yang diakui terutama dalam konteks kebijakan publik dan sekarang telah memperoleh kepentingan strategis dalam modernisasi sektor publik. Layanan elektronik merupakan salah satu cabang dari domain dan perhatiannya juga telah merayap di antara para praktisi dan peneliti.

Layanan elektronik (atau e-Service) adalah istilah yang sangat generik, biasanya mengacu pada "Penyediaan layanan melalui Internet (awalan berdiri 'e elektronik', seperti dalam penggunaan lain), sehingga layanan elektronik bisa juga termasuk perdagangan internet, mungkin juga termasuk layanan non-komersial (online), yang biasanya disediakan oleh pemerintah. (Alexei Pavlichev & G. David Garson, 2004: 169-170; Muhammad Rais & Nazariah, 2003: 59, 70-71).

Layanan elektronik merupakan layanan online yang tersedia di Internet, dimana transaksi yang valid untuk membeli dan menjual (pengadaan) adalah mungkin, sebagai lawan dari website tradisional, dimana hanya informasi deskriptif yang tersedia, dan tidak ada transaksi online adalah dimungkinkan.' (Jeong, 2007).

Manfaat layanan elektronik

Ada sejumlah manfaat untuk layanan elektronik, beberapa di antaranya:

- a. Mengakses basis pelanggan yang lebih besar
- b. Memperluas jangkauan pasar
- c. Menurunkan penghalang masuk ke pasar baru dan biaya mendapatkan pelanggan baru
- d. Alternatif saluran komunikasi ke pelanggan
- e. Meningkatkan pelayanan kepada pelanggan
- f. Meningkatkan citra perusahaan
- g. Mendapatkan keunggulan kompetitif
- h. Potensi peningkatan pengetahuan pelanggan

Contoh praktis layanan elektronik dalam perkembangan dunia

Teknologi Informasi adalah alat yang ampuh untuk mempercepat pembangunan ekonomi. Negara-negara berkembang telah fokus pada pengembangan TIK selama dua dekade terakhir dan sebagai hasilnya, telah diakui bahwa TIK sangat penting untuk ekonomi dan sebagai katalisator pembangunan ekonomi. Jadi, dalam beberapa tahun terakhir tampaknya telah upaya untuk menyediakan berbagai layanan elektronik di banyak negara berkembang karena TIK diyakini memberikan potensi besar untuk pembangunan yang berkesinambungan dari e-government dan sebagai hasil, layanan elektronik.

Banyak lembaga pemerintah di negara maju yang telah mengambil langkah-langkah progresif terhadap menggunakan web dan TIK, menambahkan koherensi untuk semua kegiatan-kegiatan lokal di Internet, memperluas akses lokal dan keterampilan, membuka layanan interaktif untuk debat lokal, dan meningkatkan partisipasi warga dan pengelolaan wilayah (Graham dan Aurigi, 1997).

Tapi potensi untuk e-Government di negara-negara berkembang sebagian besar masih asri. TIK menawarkan potensi besar untuk pembangunan yang berkesinambungan dari e-Government. Manusia yang berbeda, faktor organisasi dan teknologi, isu dan masalah berhubungan di negara-negara, penelitian difokuskan membutuhkan dan pendekatan yang tepat. TIK, pada umumnya, disebut sebagai "*enabler*", tapi di sisi lain juga harus dianggap sebagai tantangan dan bahaya dalam dirinya sendiri. Organisasi, publik atau swasta, yang mengabaikan nilai potensi dan penggunaan TIK mungkin menderita kerugian kompetitif. Namun demikian, beberapa inisiatif e-Government telah berkembang di negara-negara berkembang juga, misalnya Brasil, India, Chili, dan lain-lain. Pengalaman negara dalam menunjukkan bahwa pemerintah di negara berkembang

dapat secara efektif mengeksploitasi dan tepat manfaat TIK, tetapi keberhasilan e-Government memerlukan akomodasi kondisi unik tertentu, kebutuhan dan hambatan. Tantangan adaptif 'e-Government' jauh melampaui teknologi yang mereka sebut untuk struktur organisasi dan keterampilan, bentuk-bentuk baru kepemimpinan, transformasi kemitraan publik-swasta (Allen et al., 2001).

Mayoritas layanan elektronik

Sejumlah besar upaya penelitian yang sudah ada pada subjek mengeksplorasi aspek-aspek yang berbeda dari layanan elektronik dan pengiriman layanan elektronik, Rowley (2006) [23] yang melakukan studi review pada literatur layanan elektronik. Temuan kunci dari penelitian adalah bahwa ada kebutuhan untuk mengeksplorasi dimensi layanan pengiriman elektronik tidak hanya berfokus pada kualitas pelayanan "Dalam rangka untuk memahami layanan pengalaman elektronik itu perlu untuk melampaui studi dimensi elektronik kualitas layanan dan juga untuk memperhitungkan karakteristik yang melekat pada layanan elektronik dan faktor-faktor yang membedakan satu pengalaman layanan dari yang lain." Beberapa kata kunci utama dari layanan elektronik seperti yang ditemukan dalam penelitian e-government adalah sebagai berikut:

a. Penerimaan

Teknologi penerimaan pengguna didefinisikan menurut Morris (1996, disebut oleh Wu 2005, hal 1)) sebagai "kesediaan dibuktikan dalam suatu kelompok pengguna untuk menggunakan teknologi informasi untuk tugas ini dirancang untuk mendukung". Definisi ini dapat dibawa ke dalam konteks layanan elektronik di mana penerimaan dapat didefinisikan sebagai keinginan pengguna untuk menggunakan layanan elektronik atau keinginan untuk memutuskan kapan dan bagaimana menggunakan layanan elektronik.

b. Aksesibilitas

Kemampuan pengguna untuk mengakses ke layanan elektronik adalah tema penting dalam literatur sebelumnya. Sebagai contoh, Huang (2003) menemukan bahwa sebagian besar situs pada umumnya gagal untuk melayani pengguna. Rekomendasi untuk meningkatkan aksesibilitas jelas dalam literatur sebelumnya termasuk Jaeger (2006) Jaeger yang menyarankan berikut untuk meningkatkan aksesibilitas layanan elektronik seperti: desain untuk aksesibilitas dari awal pengembangan situs, Libatkan pengguna dalam pengujian situs ... Fokus pada manfaat dari sebuah situs web diakses oleh semua pengguna.

c. Keaksaraan administrasi

Menurut Grönlund et al. (2007), untuk layanan elektronik sederhana, kebutuhan untuk pengetahuan dan keterampilan, isi dan prosedur yang lebih sedikit. Namun, dalam layanan yang rumit dibutuhkan untuk mengubah beberapa keterampilan,

seperti mengganti kemampuan verbal dengan keterampilan dalam mencari informasi secara online atau dalam jaringan.

d. Perbandingan

Perbandingan ini berkaitan dengan membangun standar untuk mengukur layanan jasa atau tindakan terbaik dalam lapangan. Hal ini juga mencakup perbandingan internasional layanan elektronik pemerintah (laporan PBB, Uni Eropa laporan); para kritikus telah banyak menargetkan laporan-laporan ini menjadi tidak komprehensif dan tidak berguna. Menurut Bannister (2007) "... tolak ukur bukan alat yang handal untuk mengukur nyata kemajuan elektronik pemerintah. Selanjutnya, jika hal tersebut dirancang dengan buruk, itu akan berisiko mendistorsi kebijakan pemerintah negara-negara dapat mengejar benchmark daripada melihat kebutuhan lokal dan kebutuhan nasional "

PEMBAHASAN

Penerapan electronic service dalam pengembangan informasi di Kabupaten Kutai Kartanegara

Dalam bagian ini penulis akan melakukan pembahasan tentang bagaimana penerapan *electronic service* dalam pengembangan informasi di Kabupaten Kutai Kartanegara. Adapun pembahasan secara rinci mengenai hal tersebut diuraikan sebagai berikut ini :

1. Penyedia Layanan

Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara dalam hal ini sebagai badan publik yang diharapkan mampu menyederhanakan prosedur penyaluran informasi kepada masyarakat dalam bidang – bidang tertentu. Untuk mewujudkan hal tersebut Diskominfo sebagai instansi yang berfungsi sebagai penyedia informasi kepada masyarakat, swasta maupun pemerintah maka langkah – langkah yang ditempuh oleh Diskominfo yaitu dengan memanfaatkan jaringan internet dengan membuat website www.kutaikartanegarakab.go.id. Ada beberapa jenis pelayanan yang ditawarkan melalui pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara yaitu : Forum tanya jawab dan Layanan lelang Secara Elektronik / *e-proc*.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan dilapangan, diskominfo belum menjalankan fungsinya dengan baik dalam menyebarluaskan data dan informasi pembangunan, beserta potensi daerah melalui pemanfaatan teknologi informasi yaitu jaringan internet dengan membangun website pemerintah www.kutaikartanegarakab.go.id. Hal ini dikarenakan pembaharuan data yang tidak sesuai dengan jadwal sehingga data / informasi yang ditampilkan hanya itu saja. Mengenai isi website dari awal dibuat sampai sekarang, tiap tahunnya tidak selalu diperbaharui serta terkesan monoton.

Untuk selanjutnya bahwa dalam pengembangan website yang dilakukan oleh Diskominfo yang rencananya kedepannya akan dikendalikan lebih dari satu operator dan akan ditangani oleh tim khusus, yang diharapkan akan lebih fokus penanganannya. Disamping itu diperlukan jadwal pembaharuan data agar data yang disajikan tidak itu – itu saja. Akan tetapi selama ini kendala yang muncul adalah masih belum adanya komitmen pemerintah daerah mengenai website ini, hal ini ditunjukkan dengan terbatasnya tenaga operator yang menangani website Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara ini.

2. *Pengguna Layanan*

Pelayanan yang diberikan pemerintah kabupaten kutai kartanegara melalui Website pemerintah kabupaten kutai kartanegara ini diharapkan mampu mengoptimalkan penyaluran informasi kepada masyarakat swasta maupun pemerintah, karena kemudahan akses yang ditawarkan, serta pelayanan pengadaan barang / jasa secara elektronik yang juga diharapkan bisa mengintegrasikan seluruh sistem informasi untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan yang dilakukan melalui jaringan internet. Ada beberapa jenis pelayanan yang ditawarkan melalui pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara yaitu : Forum tanya jawab dan Layanan lelang Secara Elektronik / *e-proc*.

Dalam forum tanya jawab ini interaksi yang dilakukan adalah menanggapi setiap keluhan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh pemerintah melalui website www.kutai.kartanegarakab.go.id, dimana aduan yang berupa keluhan dari masyarakat tersebut akan ditampung terlebih dahulu sebelum ditanggapi. Sebelum melakukan keluhan kita harus mengisi form yang tersedia di website pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara ini. Dimana dalam form ini masyarakat dapat mengisi biodata diri mereka, selain itu masyarakat juga bisa mengisi kolom keluhan dengan keluhan yang berkaitan dengan layanan yang diberikan. Setelah melakukan registrasi pada form yang telah disajikan, keluhan tidak langsung muncul pada halaman yang telah tersedia. Hal ini dikarenakan aduan tidak langsung ditanggapi melainkan akan ditampung terlebih dahulu dan akan mendapatkan balasan dikemudian hari.

Dari uraian yang telah dijelaskan penulis mengenai interaksi yang diterapkan Diskominfo dengan menggunakan fasilitas jaringan internet yang dilakukan melalui forum tanya jawab yang terdapat dalam halaman pengaduan website www.kutai.kartanegarakab.go.id belum berjalan dengan optimal. Hal ini dikarenakan sangat kurangnya tenaga operator sehingga menyebabkan lambatnya pemberian tanggapan terhadap keluhan yang disampaikan masyarakat dan memerlukan waktu lama untuk mendapatkan balasan dari keluhan yang telah kita sampaikan.

Lelang Secara Elektronik / *e-proc* merupakan bentuk pelayanan publik dengan mengintegrasikan seluruh sistem informasi untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan yang dilakukan melalui jaringan internet. Dimana awal tahun 2012 Diskominfo Kutai Kartanegara mulai menjalankan transaksi dengan menerapkan sistem lelang melalui jaringan internet (*electronic procurement*). Mengenai informasi tentang lelang Pemerintah Kutai Kartanegara dapat diakses melalui

www.lpse.kutaikartanegarakab.go.id/eproc dan Sekretariat layanan *e-Procurement* Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara yang dikelola dan ditangani Diskominfo.

Lelang dilakukan berdasarkan prosedur yang ada dengan memenuhi berbagai persyaratan, dimana salah satu dari persyaratan tersebut adalah Infrastruktur Kunci Publik (IKP). Hal ini wajib dilakukan oleh peminat lelang karena perlunya pengamanan proses pertukaran informasi serta agar ada kepastian hukum bagi para pihak yang melakukan transaksi melalui media elektronik yang berbentuk pengguna Sertifikat Digital (SD) dalam sistem IKP.

Dalam pelaksanaan lelang secara elektronik juga sering terjadi manipulasi karena tidak adanya transparansi dan pengawasan yang terlembagakan, sehingga masyarakat dalam hal ini masih mempertanyakan transparansi dan akuntabilitas pengadaan barang dan jasa. Kadang panitia lelang mencari-cari kesalahan dalam penilaian dan membuat aturan yang rumit, kadang juga terjadi multi interpretasi antar panitia lelang karena tidak ada persamaan persepsi. Manipulasi tersebut juga dapat terjadi karena minimnya honor panitia dan pimpro sehingga melakukan *mark up* harga dalam perencanaan ataupun melakukan pembelian barang yang, kurang bermanfaat. Manipulasi juga kadang terjadi pada saat pengumuman lelang.

3. Saluran Pelayanan

Dalam pelaksanaan penerapan *e-service* di Kabupaten Kutai Kartanegara sangat diperlukan infrastruktur telekomunikasi / saluran telekomunikasi yang memadai dan mendukung dalam pelaksanaannya. Sebagai langkah awal dalam pelaksanaan penerapan *electronic service*, Diskominfo bekerja sama dengan Telkom untuk menangani aplikasi komputer yang ada di Diskominfo. Namun untuk penanganan aplikasi komputer sekarang ini sudah ditangani sendiri, selain itu kegiatan pengembangan jaringan komputer antar dinas dan badan juga sudah berjalan. Berdasarkan observasi yang penulis lakukan dilapangan, kegiatan pengembangan jaringan antar computer di Diskominfo dan jaringan komputer antar Diskominfo dengan dinas, badan serta kantor sudah berjalan cukup baik. Namun tidak semua masyarakat dapat menikmatinya hal ini dikarenakan minimnya infrastruktur telekomunikasi terutama yang menghubungkan daerah di luar Kabupaten.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan terdapat beberapa yang perlu dibenahi dan ditambah dari segi aplikasi telematika, sarana komunikasi dan informasi serta pelayanan informasi publik. Serta banyak sekali infrastruktur telekomunikasi yang perlu dibenahi dan ditambah baik dari segi aplikasi telematika, sarana komunikasi dan informasi serta pelayanan informasi publik dalam mengoptimalkan pelayanan. Diharapkan kedepannya tidak hanya masyarakat yang tinggal di kota saja yang bisa menikmati internet tetapi semua masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara. Selain itu sangat perlunya peraturan daerah yang mendukung dalam pengembangan dan pemberdayaan teknologi informasi dan komunikasi di Kabupaten Kutai Kartanegara.

Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Electronic Service dalam pengembangan informasi di Kabupaten Kutai Kartanegara

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan memperlihatkan bahwa faktor pendorong keberhasilan *e-Service* di Kabupaten Kutai Kartanegara adalah sebagai berikut :

A. Pemimpin (Leadership)

Pemimpin yang menyadari pentingnya teknologi informasi dalam membantu mempermudah pemberian pelayanan akan mendorong percepatan pengembangan *E-Government* disuatu Kabupaten/Kota. Peran pemimpin inilah yang menjadi salah satu kunci utama dari keberhasilan pengembangan *E-Service* terutama dalam memotivasi bawahannya, sehingga berdampak pula pada peningkatan semangat kerja pengelola *E-Service* dalam mengembangkan inovasi pemanfaatan IT karena merasa hasil kerja mereka selama ini dihargai oleh pimpinan mereka.

Bahkan bupati bersedia secara langsung dengan memberikan waktunya untuk menjawab secara langsung pertanyaan masyarakat yang ditujukan padanya melalui sistem mobile *E-Government*. Disini terlihat jelas bahwa pemimpin yang melek teknologi informasi akan lebih mampu memahami peranan teknologi informasi dalam menunjang pencapaian tujuan pemerintah dan meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Mereka terlibat tidak hanya dalam memanfaatkan teknologi tersebut melainkan juga secara aktif terlibat dalam pengembangan dan inovasi IT dalam tubuh pemerintah daerah yang mereka pimpin.

B. Perkembangan Teknologi dan Tingginya Penggunaan Masyarakat Terhadap Teknologi Informasi

Berkembangnya teknologi dan munculnya era keterbukaan (demokrasi dan globalisasi) telah membawa dampak yang sangat besar terhadap tingginya minat masyarakat dalam memanfaatkan teknologi informasi dalam berbagai bentuk. Salah satunya bentuk pemanfaatan layanan teknologi informasi adalah pemanfaatan layanan telekomunikasi baik kabel maupun nirkabel yang terbukti dari adanya pemanfaatan telpon/handphone dan pemanfaatan internet yang telah menjamur bahkan telah menjadi fenomena baru sebagai sebuah kebutuhan yang wajib ada.

Tingginya minat masyarakat dalam memanfaatkan internet juga dapat dilihat dari menjamurnya layanan hotspot berbalut bisnis cafe dan hotel di Kabupaten Kutai Kartanegara, munculnya layanan hotspot gratis bagi masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara yang disediakan untuk mengakomodir tingginya minat masyarakat untuk memanfaatkan fasilitas internet yang murah namun baik. Kejelian pemerintah daerah dalam melihat peluang perkembangan teknologi dan tingginya minat masyarakat terhadap teknologi informasi akan mendorong perkembangan teknologi informasi di daerah dan pada akhirnya akan mendorong perkembangan pemanfaatan *E-Service*. Kabupaten Kutai Kartanegara adalah salah satu kabupaten yang mengakui bahwa

perkembangan *E-Service* di daerahnya sesungguhnya didorong oleh masyarakat dan sektor swasta yang telah lebih dahulu mengembangkan dan memanfaatkan teknologi informasi sebagai media usaha yang mendukung industri pariwisata lokal.

Berbagai faktor pendorong pengembangan *e-Service* di Kabupaten Kutai Kartanegara juga menghadapi berbagai kendala yang menjadi faktor penghambat di dalam terselenggaranya pemerintahan berbasis elektronik di Kabupaten Kutai Kartanegara. Adapun beberapa hambatan yang terjadi di dalam pengembangan *e-Service* di Kabupaten Kutai Kartanegara, antara lain :

A. Infrastruktur

Disadari maupun tidak ternyata dukungan sarana dan prasarana turut mensukseskan penerapan *e-Service*. Dengan tingkat penggunaan Internet yang hanya sebesar 4% dari total penduduk Indonesia, maka kebijakan ini tidak akan efektif jika tidak dibarengi dengan kebijakan lainnya, yaitu kebijakan pemberian akses informasi sampai level desa dan juga kebijakan untuk meningkatkan pengetahuan bagi penduduk dengan kata lain adanya kesenjangan.

Infrastruktur teknologi informasi merupakan elemen penting di dalam penerapan *e-Government* karena merupakan *tools* di dalam pelaksanaannya. Tanpa adanya infrastruktur yang mendukung maka tidak mungkin suatu pemerintahan secara elektronik tercipta. Di dalam penerapan *electronic government* di Kabupaten Kutai Kartanegara setiap tahunnya belum terdapat peningkatan pengadaan infrastruktur teknologi informasi.

B. Sumber Daya Manusia

Ketersediaan sumber daya manusia atau pegawai yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan di dalam penerapan *e-Government* begitu juga dengan di Kabupaten Kutai Kartanegara, SDM sangat mempengaruhi kesuksesan penerapan *e-Government* pada suatu daerah agar dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan. Tanpa adanya dukungan kemampuan sumber daya manusia di dalam menerapkan konsep *e-Government* maka pemerintahan yang berbasis elektronik tidak akan terlaksana secara maksimal. Untuk mengelola *e-Service* dibutuhkan sumber daya manusia dengan kualifikasi pendidikan di bidang TI yang mempunyai keterampilan teknis penguasaan IT. SDM di Bidang Kominfo sebagai unsur yang bertanggungjawab di dalam pengelolaan *e-Gov* di Kabupaten Kutai Kartanegara hingga saat ini masih sangat terbatas. Pegawai yang mengerti TI atau memiliki kompetensi di bidang teknologi informasi masih sangat kurang dengan tingkat pendidikan yang berbeda - beda. Seharusnya SDM yang tersedia bisa melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik apabila mereka memiliki kompetensi di bidang yang dibutuhkan dalam penerapan dan pengembangan *electronic government* ini. Seharusnya dilaksanakan pelatihan untuk meningkatkan SDM yang belum bisa mengoperasikan IT, pelatihan tersebut dapat dilakukan melalui seminar, workshop dan lain – lain. Selain itu diperlukan keaktifan dari masing – masing pegawai untuk sering membaca Koran, majalah atau sering browsing internet karena update berita dilakukan setiap hari untuk menambah wawasan mereka.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah peneliti kemukakan maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Penerapan *Electronic Service* dalam pengembangan informasi di Kabupaten Kutai Kartanegara :
 - a. Pemberi Layanan
Diskominfo dalam hal ini pemberi layanan belum menjalankan fungsinya dengan baik dalam menyebarluaskan data dan informasi pembangunan beserta potensi daerah melalui teknologi informasi dengan membuat website pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara www.kutaikartanegarakab.go.id.
 - b. Pengguna Layanan
Masih banyaknya keluhan dari pengguna layanan yang diakibatkan kurangnya pelayanan yang optimal dari penyedia layanan.
 - c. Saluran Pelayanan
infrastruktur telekomunikasi / saluran telekomunikasi masih sangat minim sehingga banyak sekali infrastruktur telekomunikasi yang perlu dibenahi dan ditambah baik dari segi aplikasi telematika, sarana komunikasi dan informasi serta pelayanan informasi publik dalam mengoptimalkan pelayanan.
2. Faktor-faktor pendukung Penerapan e-Service di Kabupaten Kutai Kartanegara yaitu kepemimpinan dan perkembangan teknologi komunikasi, Peran pemimpin inilah yang menjadi salah satu kunci utama dari keberhasilan pengembangan *E-Government* terutama dalam memotivasi bawahannya, sehingga berdampak pula pada peningkatan semangat kerja pengelola *E-Government* dalam mengembangkan inovasi pemanfaatan IT karena merasa hasil kerja mereka selama ini dihargai oleh pimpinan mereka. Selain itu perkembangan teknologi juga berperan penting dalam perkembangan teknologi serta tingginya minat masyarakat terhadap teknologi informasi akan mendorong perkembangan teknologi informasi di daerah dan pada akhirnya akan mendorong perkembangan pemanfaatan *E-Government*.
3. Faktor-faktor penghambat Penerapan e-Service di Kabupaten Kutai Kartanegara yaitu Infrastruktur dan Sumber Daya Manusia, Infrastruktur teknologi informasi merupakan elemen penting di dalam penerapan *e-Government* karena merupakan *tools* di dalam pelaksanaannya masih sangat terbatas, tanpa adanya infrastruktur yang mendukung maka tidak mungkin suatu pemerintahan secara elektronik tercipta. Ketersediaan sumber daya manusia atau pegawai yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan di dalam penerapan *e-Government*, SDM di Bidang Kominfo sebagai unsur yang bertanggungjawab di dalam pengelolaan *e-Gov* di Kabupaten Kutai Kartanegara hingga saat ini masih sangat terbatas. Pegawai yang mengerti TI atau memiliki kompetensi di bidang teknologi informasi masih sangat kurang dengan tingkat pendidikan yang berbeda - beda.

Saran

Setelah penulis melakukan penelitian dan pengamatan langsung dilapangan serta melihat hasil penelitian yang ada, maka berikut ini beberapa saran yang penulis ajukan :

1. Perlunya pembaharuan data secara berkala pada website Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara supaya ada hal baru yang disajikan sehingga banyak menarik minat masyarakat untuk mengaksesnya.
2. Sangat diperlukan penambahan operator website agar cepat dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat dalam proses interaksi.
3. Perlu ditambah dan diperbaharui sarana dan prasarana penunjang dan pengembangan *electronic government* sehingga terjalin integrasi seluruh sistem informasi di Kabupaten Kutai Kartanegara.
4. Optimalisasi pengembangan sistem pengadaan barang/jasa secara elektronik (*eprocurement*) sebaiknya berdasarkan aplikasi yang sudah berjalan, tentunya dengan melakukan modifikasi sedemikian rupa sehingga dapat lebih menekan harga pengembangan sistem dan tidak mengganggu kelancaran proses yang sedang berjalan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Abrar, Ana Nadya. 2003. *Teknologi Komunikasi Perspektif Ilmu Komunikasi*. LESFI. Yogyakarta.
2. Achmad, A.S 1990. *Manusia dan Informasi*, Ujung Pandang : Hasanuddin University Press.
3. Bakohumas, 2008. *Panduan Umum Humas Pemerintah 2008*, Depkominfo, Jakarta.
4. _____. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional Balai Pustaka.
5. Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
6. Dwiyanto, Agus. Dkk. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
7. Sugiono, 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosadakarya.
8. Sugiyono, 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
9. Indrajit, Richardus Eko. 2004. *Electronics Government : strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*, Yogyakarta : Andi Yogyakarta.
10. Rogers, M. Everett, 1986. *Communication Techonology; The New Media in Society*. New York. The Free Press.
11. Rivai, Lintang Suharto. 2007. *Widyaiswara Menapak di Era Digital*, Jakarta : Sarana Komunikasi Utama.

SUMBER LAIN

12. INPRES Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Electronic Government.
13. Surat Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi No.57/KEP/M.KOMINFO/12/2003 tentang Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan Electronic Government Lembaga.
14. <http://id.wikipedia.org/wiki/pemerintahan-electronic> (diakses 4 September 2012).
15. Brinck, Tom dan Wood, Scott d. 2002. *Usability For The Web (designing web sites that work)*, USA : Academic Press (<http://scribd.com>, akses 10 September 2012).
16. Depkominfo, 2007. *Panduan Penyelenggaraan Situs Web Pemerintah Daerah* (<http://depkominfo.go.id>, akses 5 September 2012).
17. Microsoft, 2007. *Build website That Sells*, (<http://scribd.com>, akses 5 September 2012).
18. Julianto, Eko. 2007. *Kajian Definisi e-Government*. <http://www.whitehouse.gov/omb/e-gov/b-1information.html> (diakses 4 September 2012).
19. Mariana, Dede. 2008. *e-Government Sarana Komunikasi Informasi antara Pemerintah, Masyarakat dan Dunia Usaha*. <http://www.e-govindonesia.com/index.php/artikel/2> (diakses 10 September 2012).
20. Sanusi, Arsyad. 2007. *Penerapan e-Government Menuju Good Governance di Indonesia*. <http://www.retyan.com/index.php> (diakses 10 September 2012).