

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1.1. Efektivitas Organisasi

1.1.1. Konsep Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti adanya efek atau menimbulkan pengaruh, sedangkan kata efektivitas merupakan suatu proses atau usaha yang dilakukan demi tercapainya target atau sasaran serta tujuan sesuai dengan jangka waktu yang telah direncanakan.

Mudiasmo (2017:132): “efektivitas ialah hubungan antara *output* dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan. Semakin besar kontribusi *output* yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif kinerja suatu organisasi.”

Sedangkan menurut Siagian (dalam Mulyadi dkk., 2021:50): “efektivitas yaitu pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu, yang telah ditetapkan agar mendapatkan hasil yang baik dari kegiatan yang dijalankannya. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, maka semakin tinggi efektivitasnya.”

Dari beberapa pendapat para ahli diatas, efektivitas merupakan proses tercapainya tujuan serta target dari suatu proses yang dimana di

dalamnya terdapat *input*, *output*, serta pemanfaatan sumber daya sesuai dengan jangka waktu telah direncanakan sehingga tercapainya hasil dari sasaran yang telah ditentukan.

1.1.2. Pengertian Efektivitas Organisasi

Suatu organisasi dapat dikatakan efektif apabila mampu menghasilkan program yang sesuai dengan kebutuhan penerima maupun anggota organisasi itu sendiri, suatu program yang direncanakan secara matang demikian dengan hasil yang diperoleh sehingga mampu mempercepat proses tercapainya tujuan organisasi itu sendiri.

Menurut Siagian (dalam Mulyadi dkk., 2021:50) menyatakan bahwa: “efektivitas organisasi terdiri dari efektivitas individu dan efektivitas kelompok. Yang mana mampu mendapatkan hasil karya yang lebih tinggi tingkatannya. Efektivitas organisasi dapat sebagai acuan tingkat perwujudan sejauh mana sasaran telah tercapai.”

Menurut Strees (dalam Islamy dkk., 2021:73) kata kunci dari pengertian efektivitas organisasi adalah “efektif” karena pada akhirnya suatu kesuksesan kepemimpinan dan organisasi diukur dari dimensi efektivitas tersebut. Bagi manajer produksi, efektivitas berkaitan dengan kuantitas atau kualitas output suatu barang atau jasa.

Sedangkan menurut Torang (dalam Islamy dkk., 2021:73) konsep efektivitas organisasi sangat bergantung pada metode atau cara-cara

organisasi dalam memanfaatkan lingkungan organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.

Efektivitas organisasi dapat dikatakan sebagai strategi organisasi dalam memanfaatkan sumber daya yang ada dengan jangka waktu yang diperlukan serta kualitas dan kuantitas yang ada di dalamnya dalam pencapaian tujuan organisasi.

Efektivitas organisasi dapat dievaluasi dengan melihat dua hal, yaitu (1) pencapaian sasaran dan (2) proses pelaksanaan organisasi, yang tercermin dalam perilaku organisasi ketika berinteraksi dengan lingkungan internal dan eksternal. Baik pencapaian sasaran maupun proses pelaksanaan organisasi memiliki peran yang sama penting bagi organisasi karena pencapaian sasaran yang tidak disertai dengan proses pelaksanaan organisasi yang baik akan mengakibatkan usaha pencapaian sasaran tidak dapat berlangsung lama. Dengan kata lain, proses organisasi yang buruk akan dapat menurunkan tingkat efisiensi yang berdampak pada menurunnya pencapaian sasaran pada periode berikutnya. (Hutapea dan Thoha, 2008:59)

1.1.3. Faktor-faktor Penentu Efektivitas Organisasi

Dalam menentukan efektivitas suatu organisasi tentu dipengaruhi oleh beberapa unsur tertentu yang terjadi pada setiap pelaksanaannya. Islamy, dkk. (2021:188) mengemukakan bahwa “efektivitas organisasi dapat tercapai jika organisasi tersebut berhasil dalam mencapai tujuan

tertentu, baik ditinjau dari segi hasil, kualitas, waktu maupun pertumbuhan organisasi.”

Oleh karena itu pendapat tersebut berkaitan dengan Strees (dalam Islamy dkk., 2021:74-75) yang menjelaskan bahwa faktor-faktor yang menjadi penyokong keberhasilan efektivitas organisasi ditemukan oleh empat karakteristik umum, yaitu :

1) Karakteristik Organisasi

Karakteristik organisasi, merupakan struktur dan teknologi yang ada dalam organisasi tersebut. Struktur ialah berhubungan dengan susunan struktur SDM dan bersifat relatif tetap. Struktur merupakan cara unik organisasi dalam menyusun dan menentukan orang-orangnya pada setiap pekerjaan untuk menciptakan sebuah organisasi. Di pihak lain yang dimaksud teknologi adalah suatu mekanisme dalam organisasi untuk mengubah masukan yang masih bersifat mentah diproses dengan menggunakan teknologi, sehingga masukan tersebut menjadi keluaran jadi yang pada akhirnya dapat dimanfaatkan oleh organisasi. Teknologi memiliki banyak bentuk, contohnya bisa berupa variasi dalam proses produksi, variasi mengenai bahan-bahan yang akan dipergunakan ataupun variasi untuk menunjang kegiatan organisasi.

2) Karakteristik Lingkungan

Terdapat dua aspek lingkungan mencakup yaitu lingkungan eksternal, merupakan semua kekuatan yang timbul di luar batas-batas organisasi serta dipengaruhi oleh keputusan dan tindakan di dalam organisasi (contoh: kebutuhan konsumen, peraturan, kondisi ekonomi dan pasar). Aspek kedua yaitu lingkungan internal, contohnya adalah seperti budaya organisasi, iklim organisasi ataupun lingkungan kerja pada organisasi.

3) Karakteristik Pekerja

Perhatian pun harus senantiasa diterima oleh individu-individu dalam organisasi. Para pekerja memiliki suatu persepsi, kebutuhan, kemampuan dan tujuan yang berbeda-beda. Terdapat dua faktor karakteristik pekerja, yaitu (1) ketertarikan terhadap organisasi; Ketertarikan, kemantapan kerja, ke ikatan (komitmen), dan (2) Prestasi kerja; dorongan, kemampuan, pengetahuan, motivasi dan kejelasan.

4) Kebijakan dan Praktik Manajemen

Maksud dari kebijakan dan praktik manajemen adalah bagaimana dalam merencanakan dan menyusun tujuan strategis, memenuhi, dan memanfaatkan sumber daya, membangun lingkungan kompetisi untuk prestasi, kegiatan komunikasi yang terjadi, kepemimpinan & pengambilan keputusan, serta adaptabilitas dan inovasi organisasi yang dapat mendukung efektivitas organisasi.

Tabel 2.1.

Faktor-faktor Penyokong Efektivitas Organisasi

Karakteristik Organisasi	Karakteristik Lingkungan	Karakteristik Pekerja	Kebijakan & Praktik Manajemen
Struktur: Desentralisasi, Formalisasi, Spesialisasi, Rentang Kendali, Besarnya organisasi, dan Besarnya unit kerja	Ekstern: Ke-kompleksan Kestabilan Ketidaktentuan	Ketertarikan pada Organisasi : Ketertarikan, Kemantapan kerja dan komitmen	Penyusunan tujuan strategis: Pencarian dan pemanfaatan sumber daya Menciptakan lingkungan prestasi
Teknologi: Operasi, Bahan dan <i>Knowledge</i> (Pengetahuan)	Intern (Iklim): Orientasi pada karyawan, orientasi pada imbalan-hukuman, keamanan versus risiko, keterbukaan versus pertahanan	Prestasi Kerja: Motivasi, tujuan, & kebutuhan Kemampuan kejelasan peran	Proses-proses komunikasi : Kepemimpinan & pengambilan keputusan Inovasi & adaptasi organisasi

Sumber: Strees (dalam Islamy dkk., 2021:74-75)

Menurut Strees (dalam Irawati, 2013:6-7) efektivitas organisasi dapat terwujud, manakala asas-asas organisasi dapat dilaksanakan secara baik, yaitu sebagai berikut :

1) Kejelasan Tujuan

Perumusan tujuan yang jelas sebagai titik tolak atau latar belakang pembentukan organisasi sangat penting, sehingga tujuan tersebut mampu melahirkan berbagai macam fungsi dan fungsi-fungsi tersebut dapat memperkuat organisasi dan memberikan fokus bagi kegiatan-kegiatan organisasi untuk mencapai hasil-hasil yang dikehendaki secara baik. Penetapan tujuan yang baik, harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

- a. Tujuan organisasi harus ditetapkan secara formal, dirumuskan secara tertulis sehingga dapat diketahui, dipahami dan dilaksanakan oleh seluruh anggota.
- b. Jarak pencapaian tujuan ditetapkan secara jelas, yaitu dapat berupa tujuan jangka pendek, menengah dan panjang.
- c. Tujuan dirumuskan secara jelas, lengkap, dan mudah dipahami serta mudah dilaksanakan.
- d. Tujuan organisasi tidak berbenturan dengan tujuan organisasi lainnya.

2) Filosofi

Suatu organisasi harus memiliki filosofi dan sistem nilai. Filosofi berhubungan dengan hal mengapa organisasi itu

dibentuk, apa dasar pemikirannya, dan apa yang ingin dicapai. Sedangkan tata nilai berkaitan dengan peraturan, ketentuan dan kebijakan yang baku yang ditetapkan bersama untuk dijadikan pedoman beraktivitas dalam organisasi. Dalam praktiknya, filosofi organisasi ini sering kali diwujudkan dalam Anggaran Dasar, sedangkan Tata Nilai diwujudkan dalam Anggaran Rumah Tangga. Dalam berkaitan dengan organisasi pemerintah daerah, maka filosofi tersebut diuraikan dalam Penjelasan Perda, sedangkan Tata Nilai yang mengatur aktivitas perorangan dalam organisasi dijabarkan ke dalam bentuk peraturan-peraturan, seperti peraturan disiplin, peraturan jam kerja, dan sebagainya.

3) Komposisi dan Struktur

Komposisi menunjukkan adanya latar belakang anggota organisasi atau kualifikasi yang diperlukan sejalan dengan peranan, tugas dan fungsi serta aktivitas pencapaian tujuan. Latar belakang tersebut dapat dibedakan atas dasar tingkat pendidikan, tingkat kemampuan intelektual, ciri-ciri kepribadian, dan motivasinya. Sedangkan struktur organisasi mengacu kepada bagaimanakah organisasi itu mengatur dirinya, dengan membagi tugas dan peranan secara baik, penetapan uraian tugas secara lengkap dan jelas, dan adanya pengaturan kewenangan oleh unsur pimpinan secara jelas, sehingga mampu mengakomodasi kebutuhan untuk pencapaian tujuan organisasi.

4) Teknologi Organisasi

Setiap organisasi dipengaruhi oleh perkembangan teknologi, yang berbentuk penggunaan sarana dan cara kerja yang baik dan sistematis untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Pemanfaatan teknologi modern akan mampu menciptakan daya pendukung bagi percepatan pencapaian tujuan organisasi.

5) Lingkungan Organisasi

Lingkungan organisasi merupakan suatu kondisi lingkungan/suasana kerja yang baik dari suatu organisasi sehingga dapat berpengaruh terhadap produktivitas kerja dan hubungan yang harmonis dan menyenangkan bagi anggota khususnya yang berkaitan dengan lingkungan fisik seperti: tingkat kebisingan, tata letak ruang kerja, penataan warna, dan penataan ruang dalam maupun luar ruangan.

1.1.4. Tolak Ukur Efektivitas Organisasi

Tolak ukur efektivitas organisasi dilakukan untuk menentukan apakah suatu organisasi dapat dikatakan efektif, dilihat dari beberapa faktor maupun unsur penentu yang dijadikan acuan dalam menentukan efektivitas organisasi. Pengukuran efektivitas sebagaimana yang dikemukakan oleh Gareth R. Jones (2007:15) sebagai berikut:

“researches analyzing what leaders do have pointed to control, innovation, and efficiency as the three most important process managers use to assess and measure how effective they, and their

organization, are at creating value. In this context, control means having control over the external environment and having the ability to attract resources and customers. Innovation means developing an organization's skills and capabilities so that the organization can discover new products and processes. It also means designing and creating new organizational structures and cultures that enhance a company's ability to change, adapt, and improve the way it functions. To evaluate the effectiveness with which an organization confronts each of these three challenges, managers can take one of three approaches. An organization is effective if it can (1) secure scarce and valued skills resources from outside organization (external resource approach); (2) creatively coordinate resources with employee skills to innovate product and adapt to changing customer need (internal system approach); (3) efficiently convert skills and resources into finished goods and services (technical approach)."

Menurut Jones (dalam Arindya, 2019:69-70) mengemukakan 3 penekanan dalam *top management* yang akan menentukan efektivitas organisasi, sebagai berikut :

1. *Control* atau pengendalian merupakan kemampuan suatu organisasi untuk mengendalikan lingkungan eksternal sekaligus untuk menarik sumber daya dan pelanggannya. Lingkungan eksternal merupakan suatu hal yang dinamis, yakni selalu mengalami perubahan dimana organisasi harus menganggapi dan menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan tersebut. Kemampuan suatu organisasi untuk memanfaatkan lingkungannya dengan menggunakan dan melindungi sumber dayanya secara optimal menunjukkan kemampuannya untuk mengendalikan lingkungan eksternalnya.
2. *Innovation* merupakan pengembangan dan peningkatan keahlian suatu organisasi untuk menemukan cara-cara dan hasil baru dalam

proses pelayanan. Inovasi juga berarti penerimaan atau pembentukan nilai-nilai baru yang lebih konstruktif agar suatu organisasi dapat meningkatkan kemampuannya untuk menanggapi, menyesuaikan diri dan meningkatkan mekanisme kerjanya.

3. *Efficiency* merupakan rasio antara *output* dan *input*, yakni penerapan cara-cara baru untuk meningkatkan produktivitas. Kemampuan teknis dari suatu organisasi, yakni tingkat produktivitas dan efisiensi (rasio *output* dan *input*) dari sumber daya yang dimiliki. Baik mutu SDM, teknologi yang dimilikinya dan manajemen akan menentukan *output* yang dihasilkannya.

Mengukur efektivitas organisasi juga dapat menggunakan dua pendekatan menurut Ivancevich and Matteson (dalam Hutapea dan Thoha, 2008:59-61), yaitu:

1. Pendekatan sasaran organisasi, pendekatan ini telah lama digunakan oleh organisasi untuk mengetahui tingkat efektivitas organisasi dan bahkan sampai saat ini masih tetap digunakan. Para pendukung pendekatan ini berargumentasi bahwa organisasi dibentuk dengan tujuan untuk mencapai sasaran sehingga untuk melihat tingkat efektivitas pelaksanaan organisasi mereka langsung menghubungkannya dengan pencapaian sasaran organisasi.
2. Pendekatan sistem, pendekatan ini tidak melihat efektivitas organisasi atas dasar hasil atau sasaran yang dicapai, melainkan

dari gambaran perilaku organisasi baik pada saat terjadi interaksi secara internal di organisasi maupun dari perilaku organisasi dalam rangka menyesuaikan diri dengan lingkungannya.

1.2. E-Government

1.2.1. Pengertian E-Government

Menurut Trisantosa (2022:85): “*electronic government* atau dikenal dengan *e-government* memiliki arti pemerintahan digital atau *online* pemerintah. *E-government* dikenal juga dengan transformasi pemerintah. *E-government* merupakan salah satu upaya pemerintah untuk pengembangan penyelenggaraan pelayanan pemerintah yang berbasis elektronik.”

Menurut Heeks (dalam Trisantosa, 2022:85) mendefinisikan bahwa: “*e-government* sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dengan menggunakan teknologi informasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat.” Sedangkan menurut Fasanghari (dalam Trisantosa, 2022:85): “*e-government* merupakan bagian dari sistem sosial politik serta budaya yang cukup kompleks, didalamnya tidak hanya berisi pengembangan teknologi.”

Federal Amerika Serikat (dalam Indrajit, 2004:3) juga mendefinisikan *e-government* secara ringkas, padat, dan jelas, yaitu “*e-government refer to delivery of government information and service online through the internet or other digital means*”.

1.2.2. Ruang Lingkup E-Government

E-government atau pemerintahan digital merupakan suatu pengembangan pemerintahan dalam bidang pelayanan yang memanfaatkan sistem telematika atau Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) khususnya dalam pelayanan publik dengan menggunakan sistem pelayanan terpadu berbasis internet melalui *website* yang dikelola pemerintah maupun instansi-instansi tertentu demi efisiensi waktu, biaya, serta terciptanya transparansi antara pemerintah dengan masyarakat.

Menurut Spirakis dan Nikolopoulos (dalam Rahayu dan Juwono, 2019:318) menyatakan bahwa “*e-government* dapat diartikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam menjalankan pemerintahan, terutama untuk meningkatkan aksesibilitas pelayanan kepada masyarakat, efektivitas pelayanan publik, serta tanggung jawab pemerintah terhadap penyediaan layanan masyarakat.”

Al-Balushi, dkk. (dalam Rahayu dan Juwono, 2019:318) juga menyebutkan bahwa: “*e-government* diterapkan untuk mengembangkan dan menaikkan kompetensi dari pelayanan yang diberikan pemerintah melalui TIK dan berbagai teknologi telekomunikasi yang berbasis *web*.”

Hal ini sejalan dengan definisi *e-government* yang diungkapkan Cropf (dalam Rahayu dan Juwono, 2019:318) menyatakan bahwa “*e-government* merupakan sebuah transformasi cara pemberian layanan dari pemerintah dengan memanfaatkan teknologi khususnya *web*. Penggunaan

web sebagai basis layanan dapat mengurangi anggaran belanja sehingga anggaran tersebut dapat digunakan untuk membangun infrastruktur lain.”

Menurut Agarwal (dalam Trisantosa, dkk. 2022:86-87), membagi pengertian *e-government* ke dalam lima tingkatan, yaitu semakin tinggi tingkatannya, akan semakin kompleks permasalahan yang akan dihadapi oleh pemerintah, sebagai berikut:

- a. Tingkat pertama dalam *e-government* untuk menunjukkan wajah pemerintah yang baik dan menyembunyikan kompleksitas yang ada di dalamnya. Hal ini ditandai dengan munculnya berbagai *website* yang cantik-cantik pada hampir semua institusi pemerintah, pada dasarnya, *e-government* pada tingkat awal ini masih bersifat menginformasikan tentang segala hal yang berada di dalam institusi tersebut. Dengan kata lain, informasi yang diberikan kepada masyarakat luas, masih bersifat satu arah. Kondisi *e-government* yang masih berada pada tahap awal ini belum bisa digunakan untuk membentuk suatu pemerintahan dengan *good governance*.
- b. Tingkat kedua *e-government*, mulai ditandai dengan adanya transaksi dan interaksi secara *Online* antara suatu institusi pemerintah dengan masyarakat. Misalnya, masyarakat tidak perlu lagi antri membayar tagihan listrik, perpanjangan KTP, yang semuanya dapat dilakukan secara *Online*. Usaha ke arah ini

sudah mulai dilakukan oleh beberapa institusi di pusat maupun daerah.

- c. Level ketiga *e-government*, memerlukan kerja sama (kolaborasi) secara *Online* antar beberapa institusi dan masyarakat. Apabila masyarakat dapat mengurus perpanjangan KTP-nya secara *Online*, selanjutnya tidak perlu lagi melampirkan KTP-nya untuk mengurus paspor atau membuat SIM. Manfaat yang terasa pada level ini adalah waktu pemrosesan dokumen relatif lebih singkat dibandingkan secara manual, dan pada akhirnya akan meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan. Peran *intermediaries* (perantara) yang biasanya sebagai sumber ketidakefisienan, pada level tiga ini sudah semakin hilang sehingga masyarakat dapat melakukan transaksi setransparan mungkin. Sekiranya level tiga ini diimplementasikan di kalangan institusi pemerintah, tidakefisienan sudah tidak mempunyai ruang lagi untuk berkembang.
- d. Level keempat *e-government* sudah semakin kompleks. Bukan hanya memerlukan kerja sama antar institusi dan masyarakat, tetapi juga menyangkut arsitektur teknis yang semakin kompleks. Dalam level ini, seseorang dapat mengganti informasi yang menyangkut dirinya hanya dengan satu kali klik, dan pergantian tersebut secara otomatis berlaku untuk setiap institusi pemerintah yang terkait. Misalnya, seseorang yang pindah

alamat, cukup mengganti alamatnya tersebut dari suatu *data Base* yang dimiliki pemerintah, dan secara otomatis KTP, SIM, paspor, dan lain-lainnya diperbaharui (*update*) semua.

- e. Level kelima, pemerintah sudah memberikan informasi yang terpaket (*packaged*) sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini, pemerintah dapat memberikan apa yang disebut dengan “*information-push*” yang berorientasi kepada masyarakat. Masyarakat benar-benar seperti raja yang dilayani oleh pemerintah. Dalam hal ini, semua yang menjadi kebutuhan masyarakat akan terselesaikan secara cepat, dengan demikian *e-government* pada level lima ini dapat menyediakan semuanya.

Menurut Kurhayadi, dkk. (2020:173) setidaknya terdapat 4(empat) klasifikasi hubungan bentuk baru dari penggunaan teknologi informasi dan komunikasi ini, yaitu:

- 1) *Government to Citizens (G-to-C)* Aplikasi *e-government* dalam tipe G-to-C ini merupakan aplikasi yang paling umum, dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi untuk berinteraksi dengan masyarakat.
- 2) *Government to Business (G-to-B)* Tipe G-to-B adalah bentuk penyediaan pelayanan informasi bagi kalangan bisnis. Kalangan bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan data dan bisnis dengan lembaga pemerintahan juga berkaitan dengan hak

dan kewajiban dari kalangan bisnis tersebut sebagai *entity* yang berorientasi profit.

- 3) *Government to Government (G-to-G)* Aplikasi *e-government* juga diperlukan dalam berinteraksi antara satu pemerintah dengan pemerintah lainnya (*government to government*) untuk memperlancar kerja sama, baik antara negara atau kerja sama antar entiti-entiti negara dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, dan lain sebagainya.
- 4) *Government to Employees (G-to-E)* Tipe aplikasi G-to-E diperuntukkan secara internal bagi para staf di instansi pemerintahan.

1.2.3. Tujuan dan Manfaat E-Government

Tujuan dan manfaat *e-government* dalam pelayanan publik tidak hanya dirasakan oleh penerima, namun juga oleh stakeholder lainnya seperti pembuat layanan, sehingga adanya hubungan timbal balik yang saling menguntungkan kedua pihak yang menciptakan keselarasan serta keserasian dalam pemanfaatan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Menurut Kurhayadi,dkk. (2020:189) melalui proses transformasi menuju era *e-government* tersebut, pemerintah dapat mengoptimalkan penggunaan dan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengurangi sekat-

sekat organisasi birokrasi. Dan lebih fokus membentuk jaringan sistem manajemen proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi pelayanan publik.

Kurhayadi,dkk. (2020:189) juga mengungkapkan pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu:

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

Menurut Trisantosa (2022:82), bagi sebagian orang, telematika telah membuktikan perannya sebagai alat bantu yang memudahkan berbagai aktivitas kehidupan, sekaligus membantu meningkatkan produktivitas. *E-government* merupakan suatu bentuk penerapan teknologi elektronik untuk berbagai kegiatan pemerintahan dalam cakupan internal dan eksternal (pelayanan umum) untuk pencapaian kinerja yang efektif, efisien, cepat dan transparan. Sedangkan Indrayani (2016:11), menyatakan bahwa fitur teknologi pengolahan data yang cepat, memungkinkan komunikasi informasi melampaui batas waktu, ruang, dan beberapa perubahan lingkungan yang membutuhkan fitur tersebut.

1.2.4. Model Tahapan E-Government

Dalam pelaksanaan penerapan *e-government* terdapat beberapa model tahapan *e-government* yang dijadikan acuan dalam rangka penyusunan strategi penerapan yang matang dan sesuai dengan karakteristik suatu negara maupun daerah sehingga terciptanya kesinambungan antara proses dengan keberhasilan sasaran yang ingin dicapai.

Menurut PBB (dalam Indrayani, 2016:17), mendefinisikan 5 (lima) tahapan *e-government* evolusi berdasarkan pada seberapa baik fungsi dan informasi pemerintah yang disajikan di *web*, sebagai berikut:

1. Tahap 1, *e-government* menyajikan informasi yang terbatas dan mendasar. Kehadiran secara *online e-government* terdiri dari halaman web dan/atau situs resmi, menghubungkan kementerian dan departemen.
2. Tahap 2, pemerintah memberikan sumber kebijakan publik dan pemerintahan yang besar dari informasi saat ini dan mencapai seperti kebijakan, hukum dan peraturan. Pengguna dapat mencari informasi dan dokumen dengan bantuan fitur seperti peta situs.
3. Tahap 3 (interaktif), layanan *online* pemerintah memasuki modus interaktif dengan akses ke bentuk untuk aplikasi dan pembaharuan. Situs ini diperbarui dengan keteraturan yang lebih besar untuk menyimpan informasi saat ini dan *up to date* untuk publik.

4. Tahap 4 (*transactional*), memungkinkan interaksi antara warga dan pejabat pemerintah. Ini termasuk pilihan untuk bermain pajak, menerapkan untuk kartu ID, dan paspor. Warga mampu membayar layanan publik yang relevan. Penyedia barang dan jasa dapat mengajukan penawaran melalui *link* aman.
5. Tahap 5 (*networked*), tingkat yang paling canggih dalam inisiatif *e-government*. Hal ini dapat ditandai dengan integrasi G2G, interaksi G2C. Pemerintah mendorong partisipasi pengambilan keputusan musyawarah dan bersedia untuk melibatkan masyarakat dalam dialog dua arah yang terbuka. Pemerintah secara aktif mengumpulkan sejumlah pandangan publik tentang kebijakan publik, dan pembuatan hukum.

Model tahapan lain juga diungkapkan oleh Hiller (dalam Indrayani, 2016:24) melalui 5 tahap kematangan, sebagai berikut:

- 1) Menghadirkan *website* instansi (*Emerging Web Presence*). Ini merupakan tingkat persiapan berupa pembuatan situs web sebagai media informasi dan komunikasi pada setiap lembaga serta sosialisasi situs *web* untuk internal publik;
- 2) Meningkatkan fitur dari *website* yang dikembangkan (*Enhanced Web Presence*);
- 3) Kehadiran *website* sudah pada tahap interaktif (*Interactive Web Presence*). Merupakan tingkat pematangan yang berupa

pembuatan situs *web* informasi publik yang bersifat interaktif dan pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain;

4) Kehadiran *website* sudah pada tahap dilengkapi dengan fitur transaksi (*Transactional Web Presence*), tingkat pematapan yang berisi pembuatan situs *web* yang bersifat transaksi pelayanan publik dan pembuatan interoperabilitas aplikasi dan data dengan lembaga lain; dan

5) Kehadiran *website* sudah terintegrasi (*Fully Integrated Web Presence*). Pada tahap ini adalah tingkat pemanfaatan yang berisi pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat *Government to Government* (G2G), *Government to Business* (G2B), *Government to Consumers* (G2C) yang sudah saling terintegrasi.

Sedangkan model *e-government* menurut Kim (dalam Indriyani, 2016:29) telah berkembang melalui empat langkah: birokrasi, manajemen informasi, partisipasi warga, dan pemerintahan, yang diuraikan sebagai berikut:

- 1) Model birokrasi memiliki tujuan kebijakan utama yang berfokus pada fungsi administrasi yang efisien dalam struktur pemerintahan dan sektor individu. Model belum matang dalam masyarakat sipil, dengan konsekuensi yang sangat rendah keikutsertaan warga dalam keputusan kebijakan.
- 2) Model manajemen informasi adalah hubungan antara pemerintah dan warga dalam hal pelayanan publik elektronik. Namun, masih

terdapat input yang tidak signifikan terhadap keputusan kebijakan, karena partisipasi warga negara dalam masyarakat sipil telah melemah.

- 3) Model partisipasi warga memiliki keterlibatan warga yang positif dan kuat dalam keputusan kebijakan melalui interaksi dua arah. Model mencoba untuk menekankan demokrasi dan transparansi dengan menggunakan teknologi informasi. Namun, ada banyak layanan yang tersedia melalui aplikasi internet atau teknologi informasi. Dalam model ini tingkat masyarakat sipil telah matang.
- 4) Model tata kelola menjelaskan bahwa berbagai kelompok sipil dan warga negara secara aktif berpartisipasi dalam semua proses pengambilan keputusan kebijakan dan mengekspresikan pendapat mereka melalui internet. Semua kegiatan politik dan administrasi memiliki tempat di bidang *e-government*. Tentu saja, proses yang demokratis dan transparan yang kuat telah ditekankan. Beberapa transaksi muncul melalui jejaring antara entitas sosial. Tidak diragukan lagi, tingkat masyarakat sipil telah sangat matang.

Tabel 2.2.

Model Tahapan E-Government

Kriteria Model	Daerah	Ideologi	Partisipasi	Tingkat Masyarakat Sipil
Model Birokrasi	Organisasi birokrasi dan pegawai negeri	Efisiensi di dalam pemerintah	Sangat rendah	Sangat rendah
Model Manajemen Informasi	Pemerintah untuk warga mengenai pegawai negeri terbatas	Hubungan yang efisien antara warga dan pemerintah	Rendah	Rendah
Model Partisipasi Warga	Partisipasi masyarakat untuk semua layanan pemerintah pada dua interaksi	Partisipasi masyarakat dan demokrasi dan transparansi yang lemah	Menengah tetapi interaksi dua arah	Kuat
Model Tata Kelola	Semua partisipasi dan partisipasi demokrasi	Demokrasi dan transparansi yang kuat	Kuat	Sangat kuat

Sumber: Kim (dalam Indrayani, 2016:31)

Model-model tahapan pelaksanaan *e-government* yang akan menentukan langkah selanjutnya mengenai jenis *e-government* yang sesuai. Menurut Indrajit (2004:29) mengkategorikan jenis-jenis pelayanan *e-government* tersebut dengan melihatnya dari dua aspek utama, yaitu:

- a. Aspek kompleksitas, yang menyangkut seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi *e-government* yang ingin dibangun dan diterapkan; dan

- b. Aspek manfaat, menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh para penggunanya.

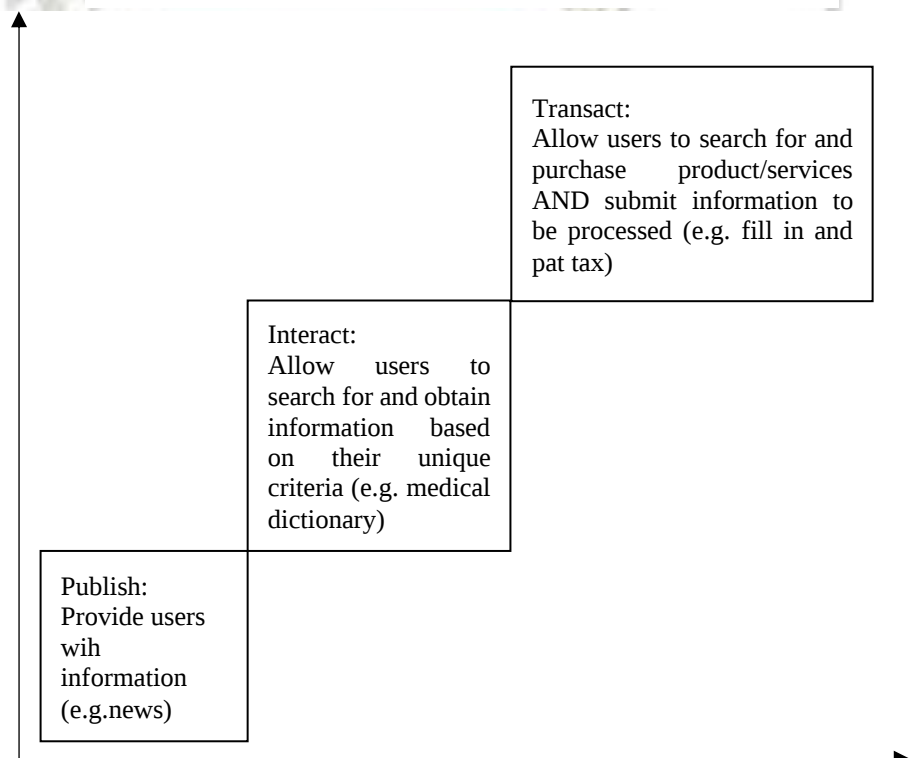
Dari kedua aspek utama tersebut Indrajit (2004:30-32) membagi tiga kelas utama jenis-jenis proyek *e-government*, sebagai berikut:

- a. Publish, dalam kelas ini yang terjadi adalah sebuah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet. Contohnya, masyarakat dapat melihat dan *mendownload* berbagai produk undang-undang maupun peraturan pemerintah yang ditetapkan oleh lembaga-lembaga legislatif (DPR), eksekutif (Presiden dan Kabinet). Maupun yudikatif (Mahkamah Agung).
- b. Interact, terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Ada dua jenis aplikasi yang dipergunakan. Yang pertama adalah bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas *searching* bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik (pada kelas Publish, user hanya dapat mengikuti link saja). Yang kedua adalah pemerintah menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (seperti chatting, tele-conference, web-TV, dan lain sebagainya) maupun tidak langsung (melalui email,

frequent ask questions, newsletter, mailing list, dan lain sebagainya). Contohnya, rakyat dapat berdiskusi secara langsung dengan wakil-wakilnya di DPR atau MPR melalui email atau *mailing list* tertentu.

- c. Transact, interaksi dua arah seperti pada kelas interact, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya). Contohnya, para wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak individu atau perusahaan secara *online* melalui internet.

Bagan 2.1. Jenis-jenis Pelayanan E-Government



Sumber: United Kingdom Cabinet Office (dalam Indrajit, 2004:30)

1.2.5. Strategi Penerapan E-Government

Penerapan *e-government* yang tepat membutuhkan strategi yang sesuai dengan kebutuhan dan tujuan keberhasilan program. Di dalam prosesnya, setiap aspek yang berhubungan dengan sasaran baik komponen penentu keberhasilan maupun komponen utama ancangan strategi penerapan *e-government* perlu diperhatikan dan dikelola dengan baik serta strategi yang dirancang sedemikian matang.

Sebelum menentukan strategi apa yang diperlukan dalam penerapan *e-government*, akan lebih baik mengetahui pemicu utama dari pelaksanaan *e-government* terlebih dahulu. Menurut Indrajit (2004:7) menyatakan 3(tiga) pemicu utama *e-government*, yaitu:

1. Era globalisasi yang datang lebih cepat dari yang diperkirakan telah membuat isu-isu semacam demokratisasi, hak asasi manusia, hukum, transparansi, korupsi, civil society, good corporate government, perdagangan bebas pasar, terbuka, dan lain sebagainya menjadi hal-hal utama yang harus diperhatikan oleh setiap bangsa jika yang bersangkutan tidak ingin diasingkan dari pergaulan dunia.
2. Kemajuan teknologi informasi (komputer dan telekomunikasi) terjadi sedemikian pesatnya sehingga data, informasi, dan pengetahuan dapat diciptakan dengan teramat sangat cepat dan dapat segera disebarkan ke seluruh lapisan masyarakat di berbagai belahan dunia dalam hitungan detik.

3. Meningkatnya kualitas kehidupan masyarakat di dunia tidak terlepas dari semakin membaiknya kinerja industri swasta dalam melakukan kegiatan ekonominya.

Menurut Heeks (dalam Napitupulu, 2020:8) menyatakan bahwa terdapat 7 (tujuh) komponen yang menjadi area penting dan harus dikelola dengan baik agar penerapan *e-goverment* dapat berhasil, yaitu:

1. Informasi (faktor yang terkait dengan kualitas dan prasyarat *input* dan *output* sistem);
2. Teknologi (faktor-faktor seperti ketersediaan dan kompatibilitas perangkat keras dan lunak);
3. Proses (penyelarasan dan integrasi antara sistem dan proses yang ada/baru untuk mencapai tujuan yang dinyatakan);
4. Tujuan, nilai dan motivasi (misalnya budaya organisasi, kumpulan nilai-nilai);
5. Staf dan keterampilan (faktor-faktor seperti ketersediaan SDM yang terampil dan kecukupan pelatihan yang disediakan untuk menggunakan sistem);
6. Manajemen dan struktur (faktor-faktor seperti praktik manajerial dan fleksibilitas struktur organisasi);
7. Sumber daya lainnya seperti uang, waktu atau perlengkapan yang diperlukan untuk mendukung keberhasilan penerapan proyek.

Sedangkan menurut Indrayani (2016:9), visi *e-government* adalah tinjauan berdasarkan komponen seperti jaringan *brodband*, berbagi informasi, sistem dokumen elektronik dan situs portal pemerintah. Gambaran pada komponen *e-government* diikuti dengan bagaimana kemajuan *e-government* langkah demi langkah. Akhirnya berbagai informasi dan portal pemerintah terpilih sebagai elemen penilaian *e-government* untuk mengartikulasi prinsip-prinsip *e-government*, dan untuk menunjukkan isu-isu kebijakan yang muncul dalam pelaksanaannya.

Strategi penerapan *e-government* di setiap negara berbeda-beda, hal tersebut ditentukan sesuai dengan kondisi atau karakteristik dan kesiapan setiap negara dalam proses penerapan maupun proses rancangan *e-government* itu sendiri. Strategi penerapan *e-government* di Indonesia sendiri diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 03 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, dengan mempertimbangkan kondisi saat ini, pencapaian tujuan strategis *e-government* perlu dilaksanakan melalui 6 (enam) strategi yang berkaitan erat, sebagai berikut :

- a. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas.
- b. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik.
- c. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.

- d. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi.
- e. Mengembangkan kapasitas SDM baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom dengan meningkatkan e-literacy masyarakat.
- f. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur.

Selain itu, Booz dan Allen (dalam Indrajit, 2007:35), mengemukakan 8 (delapan) strategi pelaksanaan *e-government*, sebagai berikut:

- (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 di lapangan 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 membangun 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. 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 adanya insentif yang diukur berdasarkan kesuksesan pelaksanaan *e-government* di lapangan. Keterlibatan pegawai menjadi mutlak karena sebaik apa pun sistem aplikasi yang dijalankan tidak bisa mempunyai manfaat penuh tanpa keterlibatan mereka.

(8) Kerja sama 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 kerja sama dengan berbagai pihak terutama yang terkait secara teknis perlu dilakukan.

Tidak hanya strategi yang diperlukan dalam pelaksanaan penerapan *e-government*, diperlukan pula tolak ukur atau alat yang dijadikan sebagai penentu suatu *e-government* sudah diterapkan secara maksimal maupun efektif. Menurut Booz Allen dan Hamilton (dalam Indrajit, 2007:32) menerapkan lima dimensi dalam *Balanced E-Government Scorecard* sebagai alat ukur performa pemerintah yang menerapkan *e-government*, sebagai berikut :

- (1) Dimensi manfaat, berhubungan dengan kualitas dan kuantitas layanan yang diberikan dan bagaimana masyarakat mendapat manfaat dari layanan tersebut.
- (2) Dimensi efisiensi, berhubungan dengan bagaimana teknologi bisa mempercepat proses dan meningkatkan kualitas layanan.
- (3) Dimensi partisipasi, berhubungan dengan pertanyaan apakah layanan yang diberikan memberikan kesempatan yang luas kepada masyarakat untuk memberikan partisipasi dalam penyampaian pendapat dan proses pengambilan keputusan.

(4) Dimensi transparansi, apakah pemerintah dalam hal ini mendorong keterbukaan informasi menuju proses transparansi dalam pemerintah.

(5) Dimensi manajemen perubahan, ini terkait dengan proses implementasi apakah ada proses *review* yang jelas dan dikelola dengan baik.

1.3. Website Desa

1.3.1. Konsep Website Desa

Salah satu penerapan pelaksanaan *e-government* di daerah ialah dengan mengalihkan pelayanan publik yang ada di desa-desa, seperti layanan pengaduan masyarakat dan informasi-informasi desa ke dalam *website* atau web desa, sehingga informasi maupun agenda terkini desa dapat di akses dengan mudah.

Menurut Marzuki (2020:20), menyatakan bahwa “*website* desa atau web desa adalah sebuah situs yang berisikan kumpulan informasi baik dalam bentuk tulisan, gambar, suara, atau video yang dapat diakses melalui jaringan seperti internet, ataupun jaringan wilayah lokal (LAN) melalui alamat internet yang dikenali sebagai URL.”

1.3.2. Tujuan dan Manfaat Website Desa

Marzuki (2020:20-21), mengemukakan beberapa tujuan dan manfaat adanya *Website* Desa, sebagai berikut:

a. Tujuan *Website* Desa;

- 1) Publikasi keberadaan desa ke seluruh Indonesia bahkan dunia
- 2) Menginformasikan profil dan seluruh potensi desa
- 3) Mempermudah masyarakat untuk memperoleh informasi mengenai desa, sebagai bentuk keterbukaan informasi publik
- 4) Memberikan dan mendapatkan informasi dengan cepat tanpa hambatan, dalam rangkaian percepatan pembangunan desa
- 5) Program-program desa, foto-foto kegiatan desa, video pun dapat diakses di seluruh dunia
- 6) Pasar desa *online*, dapat menyajikan seluruh potensi industri kreatif desa dan bisa berpromosi di *Website* Desa
- 7) Pengumuman desa, yang dapat diakses dengan mudah oleh seluruh warga desa di seluruh Indonesia bahkan yang sedang di luar negeri
- 8) Berita terkini program desa, dapat memberikan informasi ke publik pembangunan desa sehingga bisa bersinergi dengan gerak langkah pembangunan daerah
- 9) Interaksi masyarakat dengan masyarakat dan perangkat desa dapat secara langsung tanpa hambatan tempat dan waktu.

b. Manfaat *Website* Desa

- 1) Merupakan sarana pelaporan yang berbasis *online* mengenai proses dan hasil pembangunan di desa
- 2) Menjadi sarana komunikasi dan juga informasi kepada masyarakat
- 3) Sumber data dan informasi lengkap tentang desa

- 4) Sebagai media penyimpanan data penting tentang desa
- 5) Menjadi pedoman dalam perencanaan pembangunan desa
- 6) Pengawasan penyelenggaraan pemerintah di desa
- 7) Membantu mempercepat pembangunan desa maupun kelurahan
- 8) Dapat memperkenalkan profil desa di masing-masing desa kepada seluruh masyarakat.

1.3.3. Pengelolaan Website Daerah

Dalam suatu proses pengimplementasian *website* desa diperlukan pengelolaan yang dapat dijadikan dasar pelaksanaan program. Pengelolaan program tidak hanya terdiri dari Sumber Daya Manusia, namun juga dengan manajemen sistem yang saling berkesinambungan dengan adanya pembagian peran kerjanya masing-masing di setiap aspek.

Berdasarkan Peraturan Bupati Cirebon Nomor 85 Tahun 2020 tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Kabupaten Cirebon Bagian Keempat mengenai Manajemen Data Sistem Elektronik Pasal 29 menyatakan sebagai berikut :

- (1) Data dari setiap *software* aplikasi secara kumulatif dilakukan *backup* secara terpusat dalam media penyimpanan data, terutama *software* aplikasi kritikal.
- (2) *Backup* data dilakukan secara reguler, dengan frekuensi dan jenis backup disesuaikan dengan tingkat kritikal sistem.

- (3) Pengujian secara teratur mekanisme *backup* dan *restore* data untuk memastikan integritas dan absahitas prosedur.
- (4) Implementasi mekanisme inventori atas media penyimpanan data, terutama media yang *offline*.

Manajemen Sumber Daya Manusia pun diatur dalam Peraturan Bupati Cirebon Nomor 85 Tahun 2020 tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Kabupaten Cirebon Bagian Kesembilan mengenai Manajemen Sumber Daya Manusia Sistem Elektronik Pasal 33, sebagai berikut :

- (1) Perangkat daerah melaksanakan pengelolaan sumber daya melalui :
 - a. Pemetaan kompetensi TIK personel Perangkat Daerah;
 - b. pimpinan perangkat daerah menunjuk personel TIK di internal Perangkat Daerah berdasarkan hasil pemetaan sebagaimana dimaksud pada huruf a;
 - c. analisis kebutuhan pelatihan dengan cara membandingkan antara kebutuhan kompetensi dengan hasil pemetaan kompetensi TIK;
 - d. perencanaan program pelatihan peningkatan kompetensi personel;
 - dan
 - e. fasilitas kepada personel yang memiliki kompetensi TIK berupa pelatihan atau pendidikan pengelolaan TIK.
- (2) Dalam upaya pengembangan sumber daya TIK, Dinas membuat rencana pelatihan peningkatan kompetensi personel TIK sesuai kebutuhan.

- (3) Pelaksanaan pelatihan dilakukan melalui kerjasama dengan Perangkat Daerah yang membidangi urusan kepegawaian, pendidikan dan pelatihan.

