

## **BAB 2**

### **KERANGKA PEMIKIRAN DAN METODE PENELITIAN**

#### **A. Tinjauan Literatur**

Penelitian mengenai *e-Government* sebelumnya telah dilakukan oleh Muhammad Husni pada tahun 2006. Dalam skripsinya yang berjudul: “Analisis Penerapan Electronic Government di Provinsi DKI Jakarta”. Ia menyebutkan bahwa *e-Government* merupakan hal yang penting dalam meningkatkan pelayanan. Hasil penelitian di lapangan, M. Husni menyimpulkan bahwa berdasarkan aspek kompleksitas dan manfaat *e-Government*, Provinsi DKI telah menerapkan *e-Government* dengan cukup baik, *e-Government* di DKI Jakarta telah menghadirkan sebuah bentuk interaksi baru yang menghubungkan pemerintah dengan masyarakat dan para pelaku bisnis, guna mengantarkan pelayanan publik.

Febriana Sariningtyas pada 2006 membuat penelitian yang berjudul “Penerapan *e-Government* dalam Perpajakan di Indonesia : Tinjauan atas Implementasi e-Filing pada KPP Wajib Pajak Besar Satu”. Tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi e-Filing dan hambatan-hambatannya di KPP Wajib Pajak Besar Satu. Dalam skripsi ini Sariningtyas menarik kesimpulan bahwa implementasi e-Filing di KPP Wajib Pajak Besar Satu belum dapat dikatakan berhasil, hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu: kurangnya sosialisasi pemerintah, keengganan untuk mempelajari hal yang baru, serta keraguan atas sistem yang baru akibat kurangnya perangkat hukum (*cyber law*) yang menjamin keamanannya. Aspek penekanan skripsi ini memiliki kesamaan dengan skripsi yang ditulis oleh M. Husni, yaitu mengenai perbaikan pelayanan kepada masyarakat melalui *e-Government*, sedangkan tulisan ini membahas mengenai upaya penyampaian informasi yang efektif dan efisien kepada masyarakat melalui penerapan *e-Government*.

## B. Kerangka Berpikir

### B.1. Pengertian Umum Tentang *e-Government*

Perkembangan Teknologi Informasi telah membuka cakrawala baru dalam memperbaiki sistem pemerintahan tradisional yang boros biaya, tidak efisien, dan lambat (Yong, 2003, h.7), sehingga tidak sesuai lagi dengan perkembangan zaman. Saat ini pemerintah dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas dirinya sehingga dapat melayani masyarakat dengan lebih baik. Transformasi dari *Government 1.0* ke *Government 2.0* selain dapat memperbaiki sistem lama juga diharapkan untuk dapat lebih terbuka, transparan, dan demokratis, seperti yang diungkapkan oleh Lenihan (2003, h.8):

*“...ICTs are very likely to lead to more efficient service delivery. It is not at all clear that they will lead to a form of government that is more open, transparent, accountable or democratic than conventional government.”*

Lenihan juga melihat bahwa pemanfaatan Teknologi Informasi dalam meningkatkan kinerja pemerintah adalah tepat, maka disinilah *e-Government* muncul. *E-Government* didalamnya mengandung banyak pemahaman, menurut *Departement Of The Interior United States Of America*, yang tertuang pada *E-Government Act of 2002* mendefinisikan:

*“...the use by the Government of web-based Internet applications and other information technologies, combined with processes that implement these technologies, to:*

- a. enhance the access to and delivery of Government information and services to the public, other agencies, and other Government entities;*

*or*

- b. bring about improvements in Government operations that may include effectiveness, efficiency, service quality, or transformation”*

Amerika Serikat sebagai negara pelopor penerapan *e-Government*, melihat *e-Government* sebagai bentuk penggunaan elemen teknologi informasi oleh pemerintah guna memudahkan penyampaian informasi, dan pelayanan kepada semua pihak, serta meningkatkan kinerja operasional dari dalam pemerintahan itu sendiri. Definisi yang lebih kompleks menurut Bank Dunia:

*“eGovernment refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relationships with citizens, businesses and other arms of government. These technologies can serve a variety of different ends, better delivery of government services to citizens, improved interactions with business and industry, citizen empowerment through access to information, or more efficient government management”*

Menurut Holmes (2001, h.2) dalam bukunya:

*“Electronic Government 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. It affects an agency’s dealing with citizens, businesses, and other public agencies as well as its internal business processes and employees.”*

Ketiga pendapat mengenai *e-Government* satu sama lain memiliki persamaan yang mendasar, sehingga dapat di ambil kesimpulan mengenai *e-Government* yaitu segenap upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanannya yang menggunakan bantuan teknologi informasi. Sehingga tujuan utama dari implementasi *e-Government* dapat tercapai, yaitu *“..to continuously improve the interaction of the government, business and citizens, so as to stimulate political, economic and social progress of the society”* (Yong, 2003, h.7). Dari tujuan itu terlihat bahwa manfaat *e-Government* telah mempengaruhi banyak sektor, seperti sektor pelayanan publik, sistem sosial politik, dan juga mempengaruhi lingkungan didalam organisasi pemerintahan itu sendiri.

## **B.2. Implementasi dan Pengembangan *Electronic Government***

Dalam membangun sebuah sistem *e-Government*, Yong (2003, h.29) mengemukakan bahwa didalam sistem tersebut harus memiliki prinsip dasar, prinsip dasar ini yang akan menjadi pedoman bagi para birokrat bila ingin mengembangkan pelayanan secara *online* atau *e-Services*:

- **Accessibility:** *e-Government* haruslah berbentuk pelayanan satu atap, mudah diakses, intuitif, dan didalamnya menyediakan berbagai kebutuhan bagi para *stakeholder*.
- **Availability:** pelayanan *e-Government* harus selalu tersedia setiap saat, dimanapun dan kapanpun masyarakat selalu dapat mengaksesnya.
- **Security And Accountability:** *e-Government* haruslah memiliki standar berkaitan dengan sistem keamanan datanya, terutama data-data personal orang lain, karena hal ini erat kaitanya dengan membangun kepercayaan masyarakat terhadap kapabilitas *e-Government*.
- **Integrability:** *e-Government* harus dapat selalu terhubung ke dalam sistem *database (back end)*, baik intra maupun lintas sektoral pemerintahan.
- **Sustainability:** *e-Government* pada akhirnya diharapkan agar dapat membiayai dirinya sendiri. Sehingga proyek ini dapat terus melangsungkan kegiatannya tanpa membebani negara di kemudian hari.

*E-Government* memiliki tipe-tipe interaksi yang nantinya akan mempengaruhi dalam pengembangan aplikasi-aplikasi pelayanan didalamnya (Indrajit, 2002, h.41), yaitu:

1. **G2G (*Government to Government*)**, interaksi ini bertujuan untuk membuka saluran komunikasi antar sektor pemerintah, sehingga dapat bekerjasama dalam melayani kebutuhan masyarakat dan bisnis, dan diharapkan agar pemerintah dapat menjadi lebih proaktif dalam menghadapi tantangan.
2. **G2B (*Government to Business*)**, dari interaksi ini diharapkan pihak pemerintah dan swasta dapat memanfaatkan internet sebagai sarana untuk bertukar informasi, dan yang terpenting juga sebagai sarana efektif untuk melakukan bisnis.
3. **G2C (*Government to Citizens*)**, interaksi ini bertujuan agar masyarakat dapat memperoleh informasi dan pelayanan yang dibutuhkan secara cepat, murah, dan mudah setiap saat. Selain itu juga dapat dimanfaatkan oleh pemerintah dalam membangun dan meningkatkan *trust* masyarakatnya terhadap pemerintah.

4. **G2E (Government to Employees)**, disini dapat diciptakan aplikasi untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri yang bekerja di dalam institusi sebagai pelayan masyarakat. Aplikasinya dapat berupa sistem pengembangan karir pegawai, maupun juga sistem asuransi kesehatan yang terintegrasi secara keseluruhan.

Dalam memberikan pelayanannya *e-Government* akan semakin berkembang dan melewati beberapa tahapan. Tahapan-tahapan ini berkembang sesuai dengan kemampuan dari pemerintah itu sendiri baik dari sumber daya manusia, teknologi, maupun dari segi pembiayaan proyek *e-Government*, serta dorongan kebutuhan masyarakat atas pelayanan lebih luas, tahapan-tahapannya ialah (Hafeez, 2005, h.16):

1. ***Emerging Presence is Stage I*** representing information, which is limited and basic. The *e-Government* online presence comprises a web page and/or an official website; links to ministries/departments of education, health, social welfare, labor and finance may/may not exist; links to regional/local government may/may not exist; some archived information such as the head of states' message or a document such as the constitution may be available on line, most information remains static with the fewest options for citizens.
2. ***Enhanced presence is Stage II*** in which the government provides greater public policy and governance sources of current and archived information, such as policies, laws and regulation, reports, newsletters, and downloadable databases. The user can search for a document and there is a help feature and a site map provided. A larger selection of public policy documents such as an *e-Government* strategy, policy briefs on specific education or health issues. Though more sophisticated, the interaction is still primarily unidirectional with information flowing essentially from government to the citizen.
3. ***Interactive presence is Stage III*** in which the online services of the government enter the interactive mode with services to enhance convenience of the consumer such as downloadable forms for tax

*payment, application for license renewal. Audio and video capability is provided for relevant public information. The government officials can be contacted via email, fax, telephone and post. The site is updated with greater regularity to keep the information current and up to date for the public.*

4. ***Transactional presence is Stage IV*** that allows two-way interaction between the citizen and his/her government. It includes options for paying taxes; applying for ID cards, birth certificates/passports, license renewals and other similar C2G interactions by allowing him/her to submit these online 24/7. The citizens are able to pay for relevant public services, such as motor vehicle violation, taxes, fees for postal services through their credit, bank or debit card. Providers of goods and services are able to bid online for public contracts via secure links.
5. ***Networked presence is Stage V*** which represents the most sophisticated level in the online e-Government initiatives. It can be characterized by an integration of G2G, G2C and C2G (and reverse) interactions. The government encourages participatory deliberative decision-making and is willing and able to involve the society in a two-way open dialogue. Through interactive features such as the web comment form, and innovative online consultation mechanisms, the government actively solicits citizens' views on public policy, law making, and democratic participatory decision making. Implicit in this stage of the model is the integration of the public sector agencies with full cooperation and understanding of the concept of collective decision-making, participatory democracy and citizen empowerment as a democratic right.

Pada tahapan pertama, pelayanan *e-Government* hanya berupa tampilan *website* dari instansi pemerintahan saja, didalamnya berisi informasi-informasi yang sifatnya statis, dan merupakan tahapan *e-Government* yang paling mudah sehingga banyak situs-situs *e-Government* yang masih berada pada tahapan ini. Tahapan kedua pelayanan *e-Government* sudah mulai menggunakan sistem

*database* dalam pengorganisasian informasi situs tersebut, sehingga *user* dapat melakukan pencarian data atau informasi dengan mudah dan cepat. Disini sudah dapat dilihat bentuk kecil dari interaksi yang dilakukan oleh *user* dengan pemerintah meskipun hanya satu arah saja. Tahapan ketiga sudah masuk kedalam fase interaksi dimana *user* memanfaatkan fasilitas *email*, *audio/video*, untuk berkomunikasi dengan pemerintah. Di tahap ketiga ini terdapat lebih banyak aplikasi-aplikasi yang memudahkan *user* dalam memperoleh informasi dan juga layanan yang dibutuhkan, selain itu informasi-informasi dalam tahapan ini sudah *di-update* secara berkala. Tahapan keempat sudah tercipta suatu sistem komunikasi dua arah secara *realtime* melalui *internet*, masyarakat juga dapat mengurus segala keperluannya yang berkaitan dengan pelayanan pemerintah, seperti pembayaran pajak, pengurusan kartu identitas, paspor, dan lain sebagainya, tanpa ada kendala waktu dan jarak. Dan di tahapan ke lima, merupakan integrasi dari seluruh aspek yang ada, masyarakat, bisnis, maupun pemerintahan. Disini diharapkan tercipta adanya bentuk baru dari demokrasi, yang melibatkan segenap sektor untuk berpartisipasi dalam proses pembuatan kebijakan. Pada tahap ini merupakan tahapan yang paling kompleks, karena selain dibutuhkan teknologi yang memadai, juga *goodwill* dari pemerintah untuk menciptakan pemerintahan yang baik dan transparan.

Biaya yang digunakan dalam proyek *e-Government* sangat besar dan terbatas jumlahnya sedangkan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang nyaman, cepat, mudah dan fleksibel tidak akan pernah berhenti, pada intinya masyarakat ingin semuanya serba *online*, dan bukan *in line*. Untuk itu perlu dipertimbangkan mengenai saluran-saluran (*channel*) yang akan digunakan oleh pemerintah, melalui analisa yang akurat dan disesuaikan dengan kondisi yang ada, diharapkan pelayanan *e-Government* efektif dan sesuai dengan kebutuhan *end user*. Berikut ini beberapa saluran interaksi yang dapat dimanfaatkan oleh pemerintah (European Commission Enterprise DG – IDAP, 2004):

**TABEL. 2.1**  
**SALURAN AKSES *E-GOVERNMENT***

Website	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dapat berisi informasi dalam jumlah besar.</li> <li>• Dapat di aplikasikan ke dalam pelayanan yang prosesnya tidak terlalu rumit.</li> <li>• Selalu tersedia dalam 24 jam.</li> <li>• Dibutuhkan alat tambahan untuk mengaksesnya.</li> <li>• Harus dibedakan pelayanan yang diberikan sesuai dengan alat yang digunakan untuk mengaksesnya (PC atau <i>mobile device</i>)</li> <li>• Sistem keamanannya masih diragukan.</li> </ul>
SMS ( <i>Short Messaging Service</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cepat dan cocok digunakan untuk pelayanan yang sifatnya informatif.</li> <li>• Dapat digunakan untuk mengirim pesan dari dan ke telepon selular lainnya.</li> <li>• Dapat dikombinasikan penggunaannya dengan saluran akses lainnya (<i>website</i> dan <i>email</i>).</li> </ul>
<i>Mobile Device</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memudahkan <i>user</i> dalam menjangkau layanan, dimanapun berada.</li> <li>• Menawarkan banyak fungsi diluar fungsinya sebagai telepon, seperti <i>SMS</i>, <i>Email</i>, dan <i>Internet</i>. Disini fungsi dari berbagai alat, ada didalamnya.</li> <li>• Satu-satunya keterbatasannya ialah layarnya yang kecil, sehingga terasa kurang nyaman, bila dibandingkan dengan PC.</li> </ul>
Komputer (PC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telah digunakan secara luas untuk mengakses internet.</li> <li>• Memerlukan koneksi ke internet, baik menggunakan <i>line</i> telepon biasa, maupun menggunakan modem <i>Broadband</i>.</li> </ul>
Warnet ( <i>Public Access Point</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ditujukan buat pengguna internet yang tidak memiliki komputer pribadi dan koneksi internet.</li> <li>• Biasanya tersedia di lokasi-lokasi keramaian.</li> <li>• Jarak dapat menjadi hambatan untuk mengaksesnya.</li> </ul>

Telepon	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penetrasinya yang sudah cukup tinggi ke pelosok daerah.</li> <li>• Layanan yang menggunakan telepon, hanya dapat diakses pada jam kerja saja.</li> <li>• Lebih disukai oleh banyak <i>user</i> karena kemudahannya, dan tidak membutuhkan pengetahuan tertentu.</li> <li>• Kekurangan fisik <i>user</i> yang berkaitan dengan mendengar atau berbicara, dapat dipandu menggunakan bantuan orang lain, maupun dengan alat.</li> <li>• Dapat digunakan untuk mengakses internet.</li> </ul>
<i>Interactive Voice Response System</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dapat diakses menggunakan saluran telepon.</li> <li>• Cocok digunakan untuk pelayanan yang prosedurnya mudah.</li> <li>• Pelayanan tersedia selama 24 jam.</li> <li>• Agak sulit digunakan, kecuali bila memiliki tampilan <i>visual</i>.</li> </ul>
Televisi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penetrasi penggunaan yang sudah cukup besar.</li> <li>• Cocok untuk digunakan pada pelayanan yang sifatnya informatif.</li> <li>• Belum ada standar teknis dalam penggunaannya pada <i>e-Government</i>.</li> </ul>
<i>Email</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jika digunakan menggunakan sistem otomatis: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Cocok bagi pelayanan <i>simple</i>, yang tidak memerlukan tatap muka.</li> <li>➢ Tersedia setiap saat, 24 jam.</li> </ul> </li> <li>• Dan jika menggunakan sistem manual: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Cocok digunakan untuk pelayanan informasi dan komunikasi yang lebih kompleks.</li> <li>➢ Mahal dalam pengoperasiannya.</li> </ul> </li> <li>• Membutuhkan alat tambahan untuk mengaksesnya.</li> <li>• Adanya <i>spam</i> dan <i>phising</i>* dapat menimbulkan keraguan <i>user</i> ketika mengirimkan data-data pribadi.</li> </ul> <p>*.<i>phising</i> adalah metode pencurian data-data pribadi</p>

	oleh para <i>cracker</i> di <i>internet</i> .
<i>Call Centre</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dapat menjalin komunikasi dengan <i>user</i> melalui telepon, <i>internet</i>, dan melalui surat tertulis.</li> <li>• Dapat memberikan pelayanan dari yang <i>simple</i> hingga transaksi yang kompleks.</li> <li>• Pelayanan satu atap dapat diterapkan dengan <i>Computer Telephony Integration (CTI)</i>.</li> <li>• Lebih murah pengoperasiannya dibandingkan saluran akses tradisional.</li> <li>• Dapat digunakan sebagai <i>add-on</i> dengan saluran akses lainnya.</li> </ul>
<i>Counter</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyediakan saluran akses langsung, dan sifatnya lebih personal.</li> <li>• Cocok digunakan untuk pelayanan yang kompleks, dan tidak dapat ditangani dengan metode <i>self service</i>.</li> <li>• Mahal dalam pengoperasiannya.</li> <li>• <i>User</i> mengalami kendala jarak dan waktu ketika akan mengaksesnya. sehingga dapat mengurangi efektifitas layanan.</li> </ul>

Sistem pelayanan yang menggunakan *internet* untuk mengaksesnya telah menunjukkan manfaat yang besar bagi pengguna dengan segala benefit dan kemudahannya, namun pemerintah juga perlu memperhatikan faktor adanya *digital divide* pada para pengguna yang tidak memiliki akses ke *internet*. Sehingga adanya strategi lain yang sifatnya *direct interaction*, strategi ini masih diperlukan pemerintah agar dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Hanya saja mungkin porsinya yang mulai dikurangi seiring dengan semakin banyaknya *user* yang menggunakan layanan menggunakan *internet*.

Selain pemilihan *channel* yang tepat, keefektifan *e-Government* tidak akan berjalan tanpa dukungan sosialisasi, baik secara internal maupun eksternal organisasi. Sosialisasi ini bertujuan agar dapat menimbulkan rasa percaya diri bagi pengguna untuk menggunakan teknologi baru, lalu untuk membujuk pengguna agar selalu menggunakan sistem yang baru ketika membutuhkan pelayanan, dan terakhir bagi para birokrat agar memiliki pengetahuan dan sedikit keahlian dalam

memperbaiki kerusakan pada sistem pelayanan *e-Government*, sehingga pelayanan tidak lantas berhenti begitu saja ketika mengalami kerusakan kecil (Heeks, 2006, h.249).

Dalam sosialisasi ke pengguna ada 3 hal yang menjadi kunci sosialisasi tersebut (Heeks, 2006, h.254):

1. **Cost:** Pengguna harus diyakinkan bahwa biaya yang dikeluarkan dari segi finansial maupun waktu untuk mengakses layanan *e-Government* sangatlah kecil.
2. **Value:** Pengguna harus betul-betul diyakinkan tentang benefit yang diperolehnya jika menggunakan layanan *e-Government*.
3. **Trust:** Pengguna harus diberikan suatu keyakinan bahwa layanan menggunakan *e-Government* itu aman.

### **B.3. Faktor-Faktor Sukses Pengembangan Electronic Government**

Dalam pengembangan *e-Government* ada faktor-faktor yang dapat membantu keberhasilan dan kegagalan dari sebuah proyek *e-Government*, faktor-faktor ini merupakan intisari dari pengembangan *e-Government* yang pernah diterapkan di negara lain (Heeks, 2001, h.34).

1. **Eksternal Pressure:** tuntutan yang kuat dari para *stakeholder* agar pemerintah memperbaiki pelayanannya menjadi salah satu faktor penting, karena pada dasarnya pemerintah bersikap responsif dan belum proaktif, sehingga bila tidak ada tuntutan dari luar, pemerintah akan merasa tidak ada yang perlu diperbaiki didalam sistem pelayanannya.
2. **Internal Political Desire:** adanya dorongan atau inisiatif dari dalam pemerintah untuk melakukan reformasi serta mendukung pengembangan *e-Government* didalam organisasinya. Ada 2 tipe yang berkaitan dengan inisiatif pengembangan proyek *e-Government* didalam birokrasi yaitu (Indrajit, 2002, h.62) *Top Down* yang mana inisiatif tersebut datangnya dari pihak atasan atau kalangan eksekutif, dan *Bottom Up*, dimana inisiatif datangnya dari para bawahan. Pada umumnya proyek yang bersifat *Top Down* lebih dapat *survive* karena berkaitan dengan dukungan, anggaran, serta hambatan-hambatan yang datang khususnya dari internal departemen.

3. **Overall Vision and Strategy:** Perencanaan yang holistik dan secara detail untuk mengembangkan *e-Government*, mampu menentukan bagaimana harus memulai dan kemana arah tujuan dari sebuah proyek *e-Government*, “*.think big, start small, and scale fast*” (Gupta, 2004, h.124).” dengan memulai dari dasar kemudian menggunakan strategi yang *SMART (simple, measurable, accountable, realistic, and time-relate)* (Backus, 2001, h.4) serta melibatkan seluruh *stakeholder* untuk meraih visi yang lebih besar dalam mengintegrasikan seluruh layanan *e-Government* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Yang terpenting ialah dengan tidak memandang suatu proyek *e-Government* merupakan “proyek sekali jalan”, harus ada peraturan yang melandasi, hal ini untuk mencegah adanya perubahan mendasar apabila terjadi pergantian kepemimpinan atau perubahan keadaan politik disuatu negara.
4. **Effective Project Management:** Adanya tanggung jawab yang jelas, perencanaan yang baik, pertimbangan terhadap resiko, kontrol dan monitoring, manajemen sumber daya yang baik, dan pengelolaan yang baik atas hubungan kerjasama antara pihak pemerintah dan kalangan swasta. Tanggung jawab yang tidak jelas dapat mengakibatkan kontrol yang lemah, dan ini mengakibatkan efisiensi tidak tercapai.
5. **Effective Change Management:** Untuk itu dibutuhkan seorang model pemimpin yang memiliki visi dan profesionalitas tinggi dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat, sehingga dapat membentuk sebuah lingkungan kerja yang kondusif mengembangkan *e-Government*. Kondusif baik dari dalam maupun dari luar, dan ini berarti melibatkan *stakeholder*, hal ini hanya dimungkinkan apabila pemerintah bersikap transparan dan membuka jalur-jalur komunikasi dengan para *stakeholder* yang pada akhirnya meningkatnya dukungan atas *e-Government*.
6. **Requisite Competencies:** Dalam setiap pengembangan *e-Government*, dibutuhkan keahlian dan penguasaan ilmu pengetahuan, khususnya didalam pemerintah itu sendiri, dalam *e-Government* pemanfaatan teknologi informasi hanyalah sebagai alat bantu jadi porsi nya tidak terlalu besar, justru pola berfikir yang luas dalam berinovasi, menciptakan pelayanan yang diinginkan

oleh *stakeholder*, dan membangun visi bersama untuk menentukan arah dimasa depan menjadi prasyarat utama bagi semua pihak yang sedang mengembangkan *e-Government*.

- 7. Adequate Technological Infrastructure:** Teknologi Informasi yang digunakan dalam pengembangan *e-Government* bervariasi, dari yang paling murah hingga yang paling mahal, sedangkan dana yang tersedia terbatas, terbatas pada hasil yang akan dicapai sesuai yang telah direncanakan sebelumnya. Dengan kata lain teknologi informasi yang akan digunakan sebaiknya disesuaikan dengan kebutuhan, memang semakin besar anggaran maka semakin canggih teknologinya, disini pemerintah harus pintar dalam mempertimbangkan perbandingan *price vs performance*, agar pengeluarannya tidak sia-sia apabila ternyata manfaat yang diperoleh tidak sebanding dengan biaya yang dikeluarkan.

### C. Metode Penelitian

Adams dan Schvaneveldt (1992, h.16) mendefinisikan metode penelitian sebagai *application of scientific procedures toward acquiring answers to a wide variety of research questions*. Dari definisi tersebut, dapat diperoleh kesimpulan bahwa pada hakikatnya, metode penelitian merupakan suatu prosedur yang ditempuh oleh peneliti dalam rangka mendapatkan jawaban atas pertanyaan penelitian.

Selanjutnya, Adam dan Schvaneveldt menyebutkan fungsi metode penelitian sebagai berikut;

*Research methodology helps us use scientific principles in responding to questions such as the one presented. Like other scientist, social scientist seeks to inform, solve problems, describe situations in an accurate and clear manner, generate new ideas, test hypotheses, and pose new questions for research.*

Secara eksplisit dijelaskan bahwa metode penelitian membantu para ilmuwan di bidang sosial untuk menemukan informasi, menjelaskan keadaan dan membantu menciptakan ide-ide yang baru. Dengan memilih metode yang tepat untuk suatu penelitian, akan menjadikan hasil dan rekomendasi penelitian lebih akurat dan tepat guna.

### C.1. Pendekatan penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Dalam bukunya yang berjudul *Research Design: Quantitative and Qualitative Approaches*, Creswell (1994, h.21) memberikan gambaran metode penelitian kualitatif sebagai berikut.

*Qualitative study is designed to be consistent with the assumptions of a qualitative paradigm. This study is defined as an inquiry process of understanding a social or human problem, based on building a complex holistic pictures, formed with words, reporting detailed views of informants, and conducted in natural settings.*

Penelitian kualitatif didesain untuk selaras dengan paradigma kualitatif. Dimana tujuan penelitiannya tidak untuk menguji hipotesis tetapi untuk memperlihatkan suatu fenomena ke permukaan sebagaimana yang disebutkan oleh Prasetya Irawan (2006, h.7) sebagai berikut.

Penelitian kualitatif tidak bertujuan mengkonfirmasi realitas, seperti dalam uji hipotesis, tetapi justru "menampakkan" (atau membangun) realitas yang sebelumnya tacit, implisit, tersembunyi, menjadi nyata, eksplisit, nampak

Pada pendekatan kualitatif, pengolahan terhadap hasil penelitian dipengaruhi dari pemahaman subjektif peneliti yang diperoleh dari pemahaman dan interpretasi penulis berdasarkan observasi yang dilakukan, sehingga penelitian tidak bebas nilai, sebagaimana dikemukakan oleh Neuman (2003, h.76).

*In general, the interpretive approach is the systemic analysis of socially meaningful action through the direct detailed observations of people in natural settings in order to arrive at understandings and interpretations of how people create and maintain their social world. For interpretive researcher, social reality is based on people definition of it. A person definition of a situation tells him or her how to assign meaning in constantly shifting condition.*

Selain alasan tersebut, alasan lain mengapa peneliti memilih untuk melakukan penelitian melalui pendekatan kualitatif adalah analisis yang bersifat

bersifat induktif, yang merupakan salah satu ciri penelitian kualitatif sebagaimana dijelaskan Irawan (2003, h.11) sebagai berikut.

Peneliti kualitatif berfikir secara induktif, *grounded*. Ia tidak memulai penelitiannya dengan mengajukan hipotesis dan kemudian menguji kebenarannya (berpikir deduktif). Tetapi peneliti kualitatif bergerak dari 'bawah'. Dia kumpulkan data sebanyak mungkin tentang sesuatu, dan dari data itu ia mencari pola-pola, hukum, prinsip-prinsip, dan akhirnya ia menarik kesimpulan dari analisisnya itu.

Pada penelitian ini, peneliti tidak akan menggunakan suatu teori untuk menguji kinerja penerapan *e-Government* pada Badan Meteorologi dan Geofisika, melainkan untuk mengamati, mendeskripsikan kembali secara jelas dan akurat sehingga dapat menyimpulkan upaya yang dilakukan oleh BMG dalam menerapkan *e-Government* sehingga dapat meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.

## **C.2. Jenis penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian, penelitian ini dapat digolongkan sebagai penelitian deskriptif (*descriptive research*). Tujuan penelitian deskriptif dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi suatu fenomena atau kenyataan sosial dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang akan diteliti (Faisal, 1992, h.20). Dengan menggunakan metode deskriptif, peneliti dapat memberikan gambaran mengenai penerapan *E-Government* di BMG. Selanjutnya peneliti dapat menemukan hal hal yang menjadi hambatan dalam penerapan *E-Government* di BMG untuk kemudian memberikan rekomendasi untuk mengatasi hambatan tersebut sehingga penerapan *E-Government* di BMG dapat dilakukan dengan optimal.

Berdasarkan metodologi yang digunakan dalam penelitian kualitatif, penelitian ini digolongkan sebagai *case study research* atau penelitian studi kasus. Menurut Sofyan Syafri Harahap, pada penelitian studi kasus dimaksudkan bahwa di dalam penelitian, peneliti dapat menetapkan unit analisis yang menjadi fokus penelitiannya secara mendalam dengan membahas berbagai latar belakang persoalan yang menyelimutinya (Harahap, 2001, h.77). Pada penelitian ini,

peneliti tidak serta-merta memberikan tinjauan secara umum, melainkan membatasi wilayah penelitian terutama menitikberatkan pada Badan Meteorologi dan Geofisika sebagai lembaga negara yang menerapkan *E-Government* di bidang penyediaan informasi mengenai cuaca. Penjelasan mengenai penelitian studi kasus dijelaskan oleh Danim (2002, h.54) sebagai berikut.

Penelitian case study merupakan studi mendalam mengenai unit sosial tertentu dan hasil penelitian tersebut memberikan gambaran luas serta mendalam mengenai unit sosial tertentu. Subjek yang diteliti relatif terbatas, namun variabel-variabel dan fokus yang diteliti sangat luas.

Berdasarkan manfaat penelitian, penelitian ini termasuk ke dalam penelitian murni. Ciri-ciri penelitian murni diungkapkan oleh Nazir (2003, h.26) sebagai berikut.

Penelitian dasar atau penelitian murni adalah pencarian terhadap sesuatu karena ada perhatian dan keingintahuan terhadap hasil suatu aktivitas. Penelitian dasar dikerjakan tanpa memikirkan ujung praktis atau titik terapan. Hasil dari penelitian dasar adalah pengetahuan umum dan pengertian-pengertian tentang alam serta hukum-hukumnya. Pengetahuan umum ini merupakan alat untuk memecahkan masalah-masalah praktika, walaupun ia tidak memberikan jawaban yang menyeluruh untuk tiap masalah tersebut. Tugas Penelitian terapanlah yang akan menjawab masalah-masalah praktis tersebut.

Ditinjau dari waktu penelitian, penelitian ini termasuk kedalam penelitian *cross sectional* karena dilakukan pada saat tertentu dan menganalisa yang terjadi pada saat tertentu tersebut secara hati hati, sebagaimana dinyatakan oleh Bailey (n.d, h.36) *Most survey studies are in theory cross-sectional, even though in practice it may take several weeks or months for interviewing to be completed. Researchers observe at one point in time.*

### C.3. Metode dan Strategi Penelitian

Dalam mengumpulkan data untuk menjelaskan proses *E-Government* di BMG, ada dua metode yang digunakan yaitu :

1. **Studi Lapangan (*Field research*)**, Penelitian lapangan dilaksanakan dengan studi kasus, yang dilanjutkan dengan pemilihan lokasi penelitian dalam memulai penelitian, kemudian berusaha masuk dan melakukan observasi dari dalam lokasi penelitian untuk memperoleh berbagai pemahaman dari berbagai sudut pandang dari masalah yang diteliti, sebagaimana disampaikan Neuman (n.d, 349).

*Most field researchers conduct case studies on a small group of people. Next, researchers select a social group or site for study. Once they gain access to the group site, they adopt a social role in the setting and begin observing. Field research is based on naturalism, which involves observing ordinary event in natural setting. A field researcher examines social meanings and grasp multiple perspective in natural social setting. He or she gets inside the meaning of system, and then goes back to an outside or research viewpoint.*

Dalam mendapatkan data primer, penelitian lapangan akan dilakukan dengan mengadakan wawancara secara mendalam (*in-depth interview*). Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, berdasarkan tujuan tertentu (Mulyana, 2003, h.180). Wawancara dalam penelitian ini akan dilakukan dengan *key informant* yang mengetahui dengan jelas proses penerapan *E-Government* di BMG, maupun dengan para pihak lain yang memanfaatkan layanan BMG.

2. **Studi Kepustakaan (*Library Research*)**, Studi kepustakaan dilakukan peneliti dengan cara mengumpulkan, membaca dan menelaah berbagai literatur seperti buku-buku, jurnal, *paper* atau makalah, majalah, seminar dan tulisan yang peneliti anggap relevan dengan permasalahan penelitian. Studi kepustakaan bertujuan untuk membantu memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai penerapan *E-Government*, terutama yang berkaitan dengan cuaca

dan dapat membantu membentuk kerangka pemikiran yang dapat menentukan arah dan tujuan penulisan. Melalui studi kepustakaan, peneliti berharap dapat mengumpulkan data sekunder yang menunjang penelitian. Pentingnya berbagai dokumen pendukung juga dijelaskan oleh Schartzman dan Strauss sebagaimana dikutip Mulyana sebagai berikut.

Schartzman dan Strauss menegaskan bahwa dokumen historis merupakan bahan penting dalam penelitian kualitatif. Menurut mereka, sebagai metode lapangan (*field methods*) peneliti dapat menelaah dokumen historis dan sumber-sumber sekunder lainnya, karena kebanyakan situasi yang dikaji mempunyai sejarah dan dokumen-dokumen ini sering menjelaskan sebagian aspek situasi tersebut.

#### **C.4. Narasumber/Informan**

Pada penelitian kualitatif, pemilihan narasumber harus dilakukan dengan pertimbangan bahwa para narasumber tersebut dapat memberikan data yang dibutuhkan sehingga hasil penelitian dapat diambil dengan akurat, sebagaimana disebutkan Creswell "*the Idea of qualitative research is to purposefully select informants (or documents or visual material) that will be best answer the research question. No attempts is made to randomly select informants*".

Dalam penelitian ini, yang menjadi narasumber atau informan adalah pejabat atau pihak yang berkaitan langsung dalam penerapan *E-Government* di BMG. Serta pihak-pihak yang memanfaatkan layanan dari BMG, baik itu dari institusi pemerintah maupun swasta.

#### **C.5. Proses penelitian.**

Irawan menyebutkan bahwa penelitian kualitatif memiliki 5 fase, yaitu penentuan fokus, pengembangan kerangka teori, penentuan metodologi, analisis temuan dan pengambilan kesimpulan. Penelitian ini diawali dengan ketertarikan peneliti terhadap sistem *E-Government* di Indonesia, terutama dalam rangka penyediaan informasi di bidang iklim dan cuaca. Beranjak dari situ, peneliti mulai mengumpulkan berbagai literatur sehubungan dengan fokus penelitian. Untuk

melanjutkan penelitian, peneliti kemudian mengumpulkan teori-teori yang dianggap relevan dan dapat membantu menganalisis temuan data nantinya.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan kajian atas literatur yang telah peneliti kumpulkan sebelumnya. Atas hasil wawancara, proses analisa data dilakukan terlebih dahulu dengan membuat transkrip data dan koding. Terakhir, peneliti menarik kesimpulan akhir dari penelitian, selain itu peneliti juga mengharapkan agar dapat memberikan rekomendasi yang dapat digunakan agar penerapan sistem *E-Government* dapat lebih dioptimalkan.

### **C.6. Lokasi Penelitian.**

Dalam penelitian ini, yang dijadikan lokasi penelitian adalah Badan Meteorologi dan Geofisika (BMG) yang beralamat di Jl. Angkasa 1 No.2, Kemayoran Jakarta Pusat 10720. Badan Meteorologi dan Geofisika atau BMG dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan lembaga negara yang menerapkan *E-Government* di bidang penyediaan informasi mengenai fenomena alam.

### **C.7. Pembatasan Penelitian.**

Lingkup penelitian ini dibatasi hanya pada upaya upaya BMG dalam menerapkan/mengimplementasi *E-Government* sehingga informasi yang diberikan dapat dimanfaatkan secara optimal bagi para *user*. Permasalahan yang dibahas dibatasi dalam lingkup upaya penerapan *E-Government* di BMG.

### **C.8. Keterbatasan Penelitian.**

Dalam menyelesaikan penelitian ini, ada beberapa keterbatasan, terutama dalam pengumpulan data. Keterbatasan tersebut antara lain:

1. Susunan Organisasi yang tidak jelas mengakibatkan peneliti mengalami kesulitan dalam menentukan siapa yang diberikan tanggung jawab mengenai penerapan *e-gov* di BMG
2. Dalam penelitian ini, peneliti hanya mewawancarai pihak-pihak yang memang merupakan pengguna terbesar dari layanan BMG yaitu pertanian, transportasi laut, dan udara , hal ini diakibatkan karena luasnya cakupan layanan yang diberikan oleh BMG dan tingkat kepentingan dari layanan tersebut.