

BAB II

LANDASAN TEORITIS

2.1. Konsep Persepsi, Sikap dan Perilaku Masyarakat

Sunarto (2006:49) mengemukakan bahwa ada tiga konsep yang berhubungan dengan pemrosesan informasi konsumen yaitu : refleks orientasi (*Orientasi reflex*), adaptasi (*adaption*) dan persepsi (*perception*). Persepsi adalah dimana individu di ekspos untuk menerima informasi melalui panca inderanya.

Wirawan (1995 : 77), menjelaskan bahwa proses pandangan merupakan hasil hubungan antar manusia dengan lingkungan dan kemudian diproses dalam alam kesadaran (kognisi) yang dipengaruhi memori tentang pengalaman masa lampau, minat, sikap, intelegensi, dimana hasil atau penelitian terhadap apa yang diinderakan akan mempengaruhi tingkah laku.

Defenisi persepsi juga diartikan oleh Indrawijaya (2000 : 45), sebagai suatu penerimaan yang baik atau pengambilan inisiatif dari proses komunikasi. Maka dari beberapa defenisi diatas secara umum, peneliti membuat kesimpulan tentang persepsi adalah penafsiran berdasarkan data-data yang diperoleh dari lingkungan yang diserap oleh indera manusia sebagai pengambilan inisiatif dari proses komunikasi.

Masyarakat adalah sekelompok manusia yang hidup dalam satu kesatuan dalam tatanan sosial masyarakat. Lebih lanjut adalah pendapat yang dikemukakan oleh Ralph Linton dalam Harsojo (1997) “bahwa masyarakat adalah setiap kelompok manusia yang telah cukup lama hidup

dan bekerja sama sehingga mereka itu dapat mengorganisasikan dirinya dan berpikir tentang dirinya sebagai kesatuan sosial dengan batas-batas tertentu”.

Dari defenisi tersebut, penulis menyimpulkan bahwa masyarakat merupakan sekelompok manusia yang hidup secara bersama-sama dan saling berhubungan. Artinya bahwa setiap individu manusia yang satu sadar akan adanya individu yang lain dan memperhatikan kehadiran individu tersebut.

Bila dikombinasikan antara persepsi dan masyarakat maka penulis memberikan defenisi bahwa persepsi masyarakat adalah sebuah proses dimana sekelompok individu yang hidup dan tinggal bersama dalam wilayah tertentu, memberikan tanggapan terhadap hal-hal yang dianggap menarik dari lingkungan tempat tinggal mereka.

Proses pembentukan persepsi bersifat fungsional dimana seseorang mempersiapkan stimulus melalui proses pemilihan. Terdapat faktor personal dan struktural yang berhubungan dengan persepsi. Faktor personal merupakan karakteristik individu baik internal maupun eksternal (Krech dan Crutchfield dalam Rakhmat, 2001). Persepsi sendiri merupakan proses internal yang memungkinkan kita memilih, mengorganisasikan, dan menafsirkan rangsangan dari lingkungan kita, dan proses tersebut mempengaruhi perilaku kita. Persepsi disebut sebagai inti komunikasi, karena jika persepsi kita tidak akurat, tidak mungkin kita berkomunikasi dengan efektif. Persepsilah yang menentukan kita memilih suatu pesan dan mengabaikan pesan yang lain. Semakin tinggi derajat kesamaan persepsi antar individu, semakin mudah dan semakin sering mereka berkomunikasi,

dan sebagai konsekuensinya semakin cenderung membentuk kelompok budaya atau kelompok identitas (Mulyana, 2001).

Robbins (2001), mengemukakan bahwasanya ada 3 faktor yang dapat mempengaruhi persepsi masyarakat yaitu :

1. Pelaku persepsi, bila seseorang memandang suatu objek dan mencoba menafsirkan apa yang dilihatnya dan penafsiran itu sangat dipengaruhi oleh karakteristik pribadi dari pelaku persepsi individu itu
2. Target atau objek, karakteristik-karakteristik dan target yang diamati dapat mempengaruhi apa yang dipersepsikan. Target tidak dipandang dalam keadaan terisolasi, hubungan suatu target dengan latar belakangnya mempengaruhi persepsi seperti kecenderungan kita untuk mengelompokkan benda-benda yang berdekatan atau yang mirip
3. Situasi, dalam hal ini penting untuk melihat konteks objek atau peristiwa sebab unsur-unsur lingkungan sekitar mempengaruhi persepsi kita.

Secara rinci faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dikemukakan oleh Thoha (1983:23) bahwa ada empat karakteristik dari faktor pribadi dan sosial yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang yaitu :

1. Faktor ciri khas dari obyek rangsangan yang terdiri dari :
 - a. Nilai, yaitu ciri-ciri dari stimulus (rangsangan).
 - b. Arti emosional, yaitu sampai beberapa jauh stimulus tertentu merupakan sesuatu yang mempengaruhi persepsi individu yang bersangkutan.

- c. Familiaritas, yaitu pengenalan yang berkali-kali dari suatu stimulus yang mengakibatkan stimulus tersebut dipersepsi lebih akurat.
 - d. Intensitas, yaitu derajat kesadaran seseorang mengenai stimulus tersebut.
2. Faktor pribadi termasuk dalam ciri khas individu seperti tingkat kesadaran, minat, emosional, dan lain-lain.
 3. Faktor pengaruh kelompok, dimana dalam suatu kelompok manusia, respon orang lain akan memberi arah terhadap tingkah laku seseorang.
 4. Faktor latar belakang kultural : orang dapat memberikan persepsi berbeda terhadap subyek yang sama karena latar belakang kultural berbeda.

Persepsi ditentukan oleh faktor personal dan faktor situasional (Rakhmat, 2005). Krech dalam Rakhmat (2005) menyebutnya faktor fungsional dan faktor struktural. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut :

1. Faktor fungsional: faktor fungsional berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu dan hal-hal lain yang termasuk dalam faktor-faktor personal. Persepsi tidak ditentukan oleh jenis atau bentuk stimuli, tetapi karakteristik orang yang memberikan stimuli tersebut.
2. Faktor struktural: faktor struktural berasal dari sifat stimuli fisik dan efek saraf yang ditimbulkannya pada sistem saraf individu.

Selain faktor kebutuhan di atas, Leavitt (1978) juga menyatakan “bahwa cara individu melihat dunia adalah berasal dari kelompoknya serta keanggotaannya dalam masyarakat. Artinya terdapat pengaruh lingkungan terhadap cara individu melihat dunia yang dapat dikatakan sebagai tekanan-tekanan sosial”.

Sikap adalah perasaan seseorang tentang obyek, aktivitas, peristiwa dan orang lain. Perasaan ini menjadi konsep yang merepresentasikan suka atau tidak sukanya (positif, negatif, atau netral) seseorang pada sesuatu. Seseorang pun dapat menjadi ambivalen terhadap suatu target, yang berarti ia terus mengalami bisa positif dan negatif terhadap sikap tertentu. Sikap muncul dari berbagai bentuk penilaian. Sikap dikembangkan dalam tiga model, yaitu afeksi, kecenderungan perilaku, dan kognisi. Respon afektif adalah respon fisiologis yang mengekspresikan kesukaan individu pada sesuatu. Kecenderungan perilaku adalah indikasi verbal dari maksud seorang individu. Respon kognitif adalah pengevaluasian secara kognitif terhadap suatu objek sikap. Kebanyakan sikap individu adalah hasil belajar sosial dari lingkungannya (Anonim,2012).

Bisa terdapat kaitan antara sikap dan perilaku seseorang walaupun tergantung pada faktor lain, yang kadang bersifat irasional. Sebagai contoh, seseorang yang menganggap penting transfusi darah belum tentu mendonorkan darahnya. Hal ini masuk akal bila orang tersebut takut melihat darah, yang akan menjelaskan irasionalitas tadi. Sikap dapat mengalami perubahan sebagai akibat dari pengalaman. Tesser (1993) berargumen bahwa faktor bawaan dapat mempengaruhi sikap tapi secara tidak langsung. Sebagai

contoh, bila seseorang terlahir dengan kecenderungan menjadi ekstrovert, maka sikapnya terhadap suatu jenis musik akan terpengaruhi. Sikap seseorang juga dapat berubah akibat bujukan. Hal ini bisa terlihat saat iklan atau kampanye mempengaruhi seseorang.

Rahayuningsih (2008) menyatakan bahwa sikap (Attitude) adalah:

1. Berorientasi kepada respon : sikap adalah suatu bentuk dari perasaan, yaitu perasaan mendukung atau memihak (favourable) maupun perasaan tidak mendukung . (Unfavourable) pada suatu objek.
2. Berorientasi kepada kesiapan respon : sikap merupakan kesiapan untuk bereaksi terhadap suatu objek dengan cara-cara tertentu, apabila dihadapkan pada suatu stimulus yang menghendaki adanya respon.: suatu pola perilaku, tendensi atau kesiapan antisipatif untuk menyesuaikan diri dari situasi sosial yang telah terkondisikan.
3. Berorientasi kepada skema triadic : sikap merupakan konstelasi komponen-komponen kognitif, afektif, dan konatif yang saling berinteraksi dalam memahami, merasakan, dan berperilaku terhadap suatu objek di lingkungan sekitarnya. Menurut Anonim (2012) dalam Diktat pada mata kuliah Psikologi Umum Jurusan Psikologi Pendidikan Dan Bimbingan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia, perilaku adalah segenap manifestasi hayati individu dalam berinteraksi dengan lingkungan, mulai dari perilaku yang paling nampak sampai yang tidak tampak, dari yang paling dirasakan sampai yang paling tidak dirasakan .

Tingkah Laku dapat dijelaskan dengan cara yang berbeda-beda, dalam psikologi sedikitnya ada 5 cara pendekatan,yaitu :

1. Pendekatan neurobiologis adalah tingkah laku manusia pada dasarnya dikendalikan oleh aktivitas otak dan sistem syaraf. Pendekatan neurobiologis berupaya mengaitkan perilaku yang terlihat dengan impuls listrik dan kimia yang terjadi didalam tubuh serta menentukan proses neurobiologi yang mendasari perilaku dan proses mental.
2. Pendekatan perilaku, Menurut pendekatan perilaku, pada dasarnya tingkah laku adalah respon atas stimulus yang datang. Secara sederhana dapat digambarkan dalam model S - R atau suatu kaitan Stimulus - Respon. Ini berarti tingkah laku itu seperti reflek tanpa kerja mental sama sekali. Pendekatan ini dipelopori oleh J.B. Watson kemudian dikembangkan oleh banyak ahli, seperti B.F.Skinner, dan melahirkan banyak sub-aliran.
3. Pendekatan kognitif
Pendekatan kognitif menekankan bahwa tingkah laku adalah proses mental, dimana individu (organisme) aktif dalam menangkap, menilai, membandingkan, dan menanggapi stimulus sebelum melakukan reaksi. Individu menerima stimulus lalu melakukan proses mental sebelum memberikan reaksi atas stimulus yang datang.
4. Pendekatan psikoanalisa
Pendekatan psikoanalisa dikembangkan oleh Sigmund Freud. Ia meyakini bahwa kehidupan individu sebagian besar dikuasai oleh alam bawah sadar. Sehingga tingkah laku banyak didasari oleh hal-hal yang

tidak disadari, seperti keinginan, impuls, atau dorongan. Keinginan atau dorongan yang ditekan akan tetap hidup dalam alam bawah sadar dan sewaktu-waktu akan menuntut untuk dipuaskan.

5. Pendekatan Fenomenologi

Pendekatan fenomenologi ini lebih memperhatikan pada pengalaman subyektif individu karena itu tingkah laku sangat dipengaruhi oleh pandangan individu terhadap diri dan dunianya, konsep tentang dirinya, harga dirinya dan segala hal yang menyangkut kesadaran atau aktualisasi dirinya. Ini berarti melihat tingkah laku seseorang selalu dikaitkan dengan fenomena tentang dirinya.

2.2. Konsep Pelayanan e-Government, *Media online*

a. Pengertian Pelayanan

Dalam memahami arti pelayanan tidak terlepas dari masalah kepentingan umum yang menjadi asal-usul timbulnya pelayanan. Kepentingan umum adalah berkaitan dengan kepentingan pelayanan kepada umum. Meskipun pada perkembangan selanjutnya pelayanan jasa juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu bentuk dari proses penyelenggaraan suatu organisasi. Dimana setiap organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta tujuan pelayanan telah ditetapkan bersamaan dengan pembentukan organisasi.

Untuk menjelaskan pengertian pelayanan yang lebih luas, penulis mengutip pendapat dari Sarlito Wirawaiz (1982: 27) yang mengemukakan bahwa “Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu

ia merupakan serangkaian proses. Sebagai proses pelayanan, berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat”.

Berdasarkan pengertian tersebut, pelayanan dilaksanakan sekelompok orang guna memenuhi kepentingan akan sesuatu dari sekelompok orang lainnya dalam suatu wadah atau organisasi, baik pemerintah maupun swasta.

Lebih tegas mengenai pengertian pelayanan, H.A.Smoenir (1982 : 12) mengemukakan pandangannya sebagai berikut:

“Pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak. Pelayanan ini sifatnya tidak selalu kolektif, sebab melayani kepentingan perorangan asal kepentingan itu masih termasuk dalam rangka pemenuhan kebutuhan hak dan kebutuhan bersama yang telah diatur, termasuk dalam pengertian pelayanan”.

Timbulnya pelayanan dari orang lain kepada seseorang jika direnungkan lebih mendalam terlihat bahwa pelayanan timbul karena ada faktor penyebab yang bersifat mendasar.

Faktor yang mendasar yang dimaksud sebagaimana dikemukakan oleh H. A.S. Moenir adalah sebagai berikut:

- Adanya rasa cinta dan kasih sayang, manusia diciptakan lengkap dengan perasaan saling mencintai, saling mengasihi, dan saling menyayangi perasaan inilah yang menyebabkan orang rela berkorban demi orang lain.
- Adanya keyakinan untuk saling tolong menolong sesamanya, tolong menolong sesamanya dalam segala dimensinya juga menyertai kehidupan manusia didunia sehingga ia tidak dapat memenuhi kebutuhan hidupnya tanpa bantuan orang lain, hal ini merupakan salah satu bentuk pelayanan.
- Adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah bentuk amal saleh, satu ciri khusus yang membedakan manusia dengan makhluk lainnya didunia ini adalah adanya sifat untuk berbuat baik terhadap sesamanya. Hal ini merupakan bentuk lain dari pelayanan.

Ketiga faktor ideal tersebut menimbulkan pelayanan kepada setiap manusia di sekitar atau di lingkungannya. Sedangkan faktor lain yang menyebabkan timbulnya pelayanan adalah faktor material yang lebih menekankan pada aktifitas layanan organisasi, dimana hal ini melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai yang ditetapkan dalam organisasi tersebut.

Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha baik melalui aktifitas sendiri maupun aktifitas orang lain secara tidak langsung. Terjadinya aktifitas dari orang lain adalah suatu proses pelayanan yang melibatkan dua unsur atau kelompok orang yang saling membutuhkan. Karena itu masing-masing unsur memiliki fungsi dan peranan pada proses pelayanan dengan memanfaatkan segala potensi manusia, fasilitas atau alat yang dapat digunakan untuk memberikan atau mendapatkan pelayanan. Untuk terjadinya proses pelayanan yang lebih berkualitas sebelumnya terdapat kesepakatan dan aturan main yang dijadikan acuan dalam melakukan pelayanan.

Dari penjelasan mengenai timbulnya pelayanan, dan pelayanan sebagai proses maka selanjutnya akan diterangkan mengenai pengertian pelayanan publik dari berbagai ahli. Pelayanan ialah proses pemenuhan kebutuhan yang langsung melalui aktifitas orang lain. Proses dalam pengertian ini adalah terbatas pada kegiatan manajemen dalam rangka tujuan organisasi, jadi pelayanan disini adalah pelayanan dalam rangkaian organisasi manajemen.

Drs. The Liang Gie (1999: 76) mengemukakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi, mengamalkan, dan mengabdikan diri.

Sedangkan menurut H.A.S Moenir (1992: 17) memberikan batasan bahwa :
”Pelayanan adalah proses penggunaan akal, pikiran, panca indra dan anggota badan dan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa.

S. Pramudji (2003: 46) memberikan pengertian pelayanan publik adalah berbagai kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa.

Defenisi pelayanan publik menurut Kepmenpan No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 yaitu:

”Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Apa yang seharusnya dilakukan oleh pemerintah (pusat/daerah) sebagai pelayanan publik memang menjadi suatu perdebatan tersendiri, baik dalam tatanan akademis maupun praktisi peran pemerintah sebagai pelayan publik selalu berkembang atau bergeser. Apa yang seharusnya dilakukan pemerintah bersifat dinamis dan mengikuti perkembangan lingkungan internal maupun lingkungan eksternal. Kebutuhan itupun tidak bisa dilepaskan dari kondisi ekonomi, politik, hukum, sosial dan budaya masyarakat.

Berkaitan dengan pelayanan masyarakat, dalam menyongsong era globalisasi, pemerintah harus mempersiapkan seluruh aparatnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan sopan santun dalam melayani masyarakat. Kemampuan aparat pelayanan dalam menghayati sopan santun ini merupakan syarat mutlak untuk menjaga citra instansinya. Oleh karena itu

perlu dijaga agar jangan sampai terjadi hal-hal yang bisa menyinggung perasaan masyarakat yang dilayaninya. Setiap orang menginginkan jasa pelayanan yang diterima dan yang dirasakan sesuai dengan harapannya. Secara umum masyarakat menginginkan pelayanan yang sama dari aparat pemerintah, sebab warga negara yang mempunyai kedudukan yang sama didalam hukum berhak mendapatkan pelayanan yang sama.

Pelayanan yang bersahabat dan profesional sudah menjadi suatu syarat yang harus dipenuhi oleh para penyelenggara pekerjaan administrasi negara (Waworuntu, 1997:18). Sianipar (1998:4), mengatakan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau kelompok orang.

Melayani adalah meladeni/membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya.

Menurut Moenir (1998:26), pelayanan umum adalah “kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya”.

Pelayanan umum adalah segala bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan (Anonim, 1993:21).

Sedangkan Kottler (dalam Supranto, 2001:227) mengatakan ‘bahwa jasa/pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat

hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berperan aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut”.

Yoeti (2000:9), mengemukakan bahwa pelayanan itu diberikan kepada dua macam pelanggan, yaitu:

- internal customer (orang yang terlibat dalam proses produksi produk dan jasa yang kita hasilkan)
- external customer (mereka yang berada di luar organisasi yang menerima barang atau jasa dari pemberi pelayanan).

Dalam memberikan layanan sangat terkait kepada siapa yang kita berikan layanan tersebut, dalam hal ini adalah pelanggan.

Pelayanan pada hakekatnya berkaitan dengan perwujudan fungsi negara/pemerintahan untuk mengatur, mengendalikan dan mengawasi, membina serta mengarahkan setiap aspek kehidupan masyarakat untuk mencapai kehidupan yang aman tertib, dinamis dan sejahtera dalam bernegara dan berbangsa (Trenggono, 1997:38)

b. Pengertian Media *Online*

E-Government adalah bagian dari *cyber public relation* yaitu kegiatan kehumasan yang dilakukan melalui internet yang pemanfaatan teknologi internet sebagai pelayanan masyarakat dan untuk menjalankan sistem pemerintahan secara online. Kehadiran e-Government merupakan hal baru seiring kehadiran media baru (*new media*) yaitu media online.

Media Online disebut juga dengan digital media adalah media yang tersaji secara *online* di internet. Pengertian *Media Online* dibagi menjadi dua pengertian yaitu secara umum dan khusus:

a. Pengertian Media *Online* Secara Umum

yaitu segala jenis atau format media yang hanya bisa diakses melalui internet berisikan teks, foto, video, dan suara. Dalam pengertian umum ini, media online juga bisa dimaknai sebagai sarana komunikasi secara online. Dengan pengertian media online secara umum ini, maka email, mailing list (milis), website, blog, whatsapp, dan media sosial (sosial media) masuk dalam kategori media *online*.

b. Pengertian Media *Online* Secara Khusus

yaitu terkait dengan pengertian media dalam konteks komunikasi massa. Media adalah singkatan dari media komunikasi massa dalam bidang keilmuan komunikasi massa mempunyai karakteristik tertentu, seperti publisitas dan periodisitas.

Media *online* adalah sebutan umum untuk sebuah bentuk media yang berbasis telekomunikasi dan multimedia. Didalamnya terdapat portal, website (situs web).

c. Pengertian e-Government

Pemerintahan elektronik atau e-Government berasal dari kata Bahasa Inggris *electronic government*, juga disebut e-Gov, digital Government, *online Government* atau dalam konteks tertentu *transformational Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. . e-Government adalah “ *e-Government refers to the processes and structures pertinent to the electronic delivery of government services to the public (www.eu.com/e-government.html)*” yaitu penggunaan

teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan sementara itu Kementerian kominfo memberi definisi e-Government sebagai aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah ke masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha dan lembaga-lembaga lainnya secara online. intinya e-Government adalah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien. Electronic government dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis.

Secara umum pengertian *elektronik government* adalah sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis Internet. Layanan ini diberikan oleh pemerintah kepada masyarakatnya. Dengan memanfaatkan Internet, maka akan muncul sangat banyak pengembangan modus layanan dari pemerintah kepada masyarakat yang memungkinkan peran aktif masyarakat dimana diharapkan masyarakat dapat secara mandiri melakukan registrasi perizinan, memantau proses penyelesaian, melakukan pembayaran secara langsung untuk setiap perizinan dan layanan publik lainnya. Semua hal tersebut dengan bantuan teknologi Internet akan dapat dilakukan dari mana saja dan kapan saja. Dengan adanya fasilitas seperti ini, masyarakat diharapkan akan menjadi lebih produktif karena masyarakat tidak perlu antri dalam waktu yang lama hanya untuk menyelesaikan satu buah perizinan. Dengan adanya on-

line system ini, masyarakat dapat memanfaatkan banyak waktunya untuk melakukan pembangunan yang lain sehingga diharapkan produktivitas nasional pun dapat meningkat. Untuk mengembangkan sistem manajemen dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, maka pemerintah pusat dan pemerintah daerah otonom harus segera melaksanakan proses transformasi menuju elektronik government. Melalui pengembangan elektronik government dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dan pemerintah daerah otonom dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi.

Menurut Zweers dan Plangue mendefinisikan electronic government antara lain: “*electronic government* berhubungan dengan penyediaan informasi, layanan atau produk yang disiapkan secara elektronik oleh pemerintah, tidak berbasis tempat dan waktu, menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan”.

Kementrian komunikasi dan informasi, berpendapat bahwa: “*electronic government* adalah aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah kepada masyarakat, mitra bisnisnya, dan lembaga-lembaga lain secara online”.

Menurut Cahyana Ahmadjayadi dalam keynote speech acara Workshop Standarisasi menuju interoperabilitas e-Government tahun 2006, menerangkan bahwa:

”e-Government merupakan kegiatan yang terkait dengan upaya seluruh lembaga pemerintah dalam bekerja bersama-sama memanfaatkan

teknologi komunikasi dan informasi, sehingga dapat menyediakan jasa layanan elektronik dan informasi yang akurat kepada individu masyarakat dan dunia usaha. Inisiatif e-Government adalah suatu proses yang berlangsung terus menerus untuk memperbaiki kinerja pemerintah dan penyelenggaraan layanan yang efisien bagi publik. Perlu ditekankan bahwa, efisiensi sangat tergantung pada kurun waktu dan teknologi. e-Government yang sangat efisien saat ini belum tentu efisien beberapa tahun ke depan karena perkembangan TIK dan demand dari stakeholdernya.”

Dari pengertian diatas intinya adalah *electronic government* merupakan poses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien. Ada 2 hal utama yang dapat kita tarik dari pengertian elektronik government diatas:

- Pertama, penggunaan teknologi informasi (internet) sebagai alat bantu.
- Kedua, tujuan pemanfaatannya sehingga pemerintahan dapat berjalan secara efektif, efisien dan produktif.

Dengan penggunaan teknologi internet, seluruh proses atau prosedur yang berbelit-belit dapat dipangkas. Kendati demikian, elektronik government bukan berarti menggantikan peran aparat pemerintah dalam berhubungan dengan masyarakat. Dalam konsep elektronik government masyarakat masih bisa berhubungan dengan pos-pos pelayanan, berbicara melalui telepon untuk mendapatkan pelayanan pemerintah atau mengirim surat.

Melalui pengembangan *elektronik government*, dilakukan penataan sistem manajemen serta proses kerja dilingkungan pemerintah dan pemerintah daerah otonom dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup dua aktifitas yang saling berkaitan, yaitu:

- Pengolahan data, pengolahan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik.
- Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat diseluruh wilayah.

Inisiatif *elektronik government* di Indonesia telah diperkenalkan melalui Instruksi Presiden No. 6/2001 tgl. 24 April 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, media dan informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Lebih jauh lagi, *electronic government* wajib diperkenalkan untuk tujuan yang berbeda di kantor-kantor pemerintahan. Administrasi publik adalah salah satu area dimana internet dapat digunakan untuk menyediakan akses bagi semua masyarakat yang berupa pelayanan yang mendasar dan mensimplifikasi hubungan antar masyarakat dan pemerintah.

Electronic Government dengan menyediakan pelayanan melalui internet dapat dibagi dalam beberapa tingkatan yaitu penyediaan informasi, interaksi satu arah, interaksi dua arah dan transaksi yang berarti pelayanan elektronik secara penuh. Interaksi satu arah bisa berupa fasilitas mendownload formulir yang dibutuhkan. Pemrosesan / pengumpulan formulir secara online

merupakan contoh interaksi dua arah. Sedangkan pelayanan elektronik penuh berupa pengambilan keputusan dan *delivery* (pembayaran). Akan tetapi perlu digarisbawahi bahwa *electronik government* bukan hanya sekedar publikasi situs oleh pemerintah. Pemberian pelayanan sampai dengan tahap *full-electronic delivery service* perlu diupayakan.

Pengembangan e-Government merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan melalui penggunaan media elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Dengan adanya pengembangan E-Government maka perlu dilakukan penataan sistem dan proses kerja di lingkungan pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) kegiatan atau aktifitas yang berkaitan langsung, (Inpres No.3, 2003) yaitu:

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

Ada tiga model pengiriman e-Government, antara lain : Government-to-Customer (G2C) Government-to-Business (G2B) Government-to-Government (G2G) .

Adapun tujuan dari dibangunnya e-Government itu adalah pembentukan jaringan dan transaksi layanan publik yang tidak dibatasi sekat waktu dan lokasi, serta dengan biaya yang terjangkau masyarakat. Secara umum,

penerapan e-Government di berbagai negara yang dikaji mempunyai tujuan sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kualitas layanan masyarakat, terutama dalam hal mempercepat proses dan mempermudah akses interaksi masyarakat
- b. Meningkatkan transparansi pemerintahan dengan memperbanyak akses informasi publik
- c. Meningkatkan pertanggung jawaban pemerintah dengan menyediakan lebih banyak pelayanan dan informasi, serta menyediakan kanal akses baru kepada masyarakat
- d. Mengurangi waktu, uang, dan sumber daya lain, baik di sisi pemerintah maupun pihak-pihak yang terlibat dengan memperpendek proses pemberian layanan.

Pelaksanaan dalam pengembangan e-Government diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan utama, menurut (Inpres No.3, 2003) yaitu :

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.

3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

1) G2C (Government to Citizens)

Government-to-Citizen Penyampaian layanan publik dan informasi satu arah oleh pemerintah ke masyarakat, Memungkinkan pertukaran informasi dan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah,

contohnya G2C : Pajak online, mencari Pekerjaan, Layanan Jaminan sosial, Dokumen pribadi (Kelahiran dan Akte perkawinan, Aplikasi Paspor, Lisensi Pengarah), Layanan imigrasi, layanan kesehatan, beasiswa, penanggulangan bencana. Atau merupakan aplikasi e-Government yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat). Dengan kata lain, tujuan utama dari dibangunnya aplikasi e-overnment bertipe G-to-C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari. Contoh aplikasinya adalah sebagai berikut:

- Kepolisian membangun dan menawarkan jasa pelayanan perpanjangan surat izin mengemudi (SIM) atau surat tanda nomor kendaraan (STNK) melalui internet dengan maksud untuk mendekatkan aparat administrasi kepolisian dengan komunitas para pemilik kendaraan bermotor dan para pengemudi, sehingga yang bersangkutan tidak harus bersusah payah datang ke Komdak dan antri untuk memperoleh pelayanan.
- Departemen agama membuka situs pendaftaran bagi mereka yang berniat untuk melangsungkan ibadah haji di tahun-tahun tertentu sehingga pemerintah dapat mempersiapkan kuota haji dan bentuk pelayanan perjalanan yang sesuai.
- Bagi masyarakat yang memiliki keahlian tertentu dan berniat untuk mencari pekerjaan di luar negeri (menjadi tenaga kerja Indonesia), maka yang bersangkutan dapat dengan mudah mendaftarkan diri dari warnet (warung internet) terdekat ke Departemen Tenaga Kerja secara gratis dan lain sebagainya.

2) G2B (Government to Business)

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, entiti bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah entiti berorientasi profit. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah

dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta. Contoh aplikasinya adalah:

- Para perusahaan wajib pajak dapat dengan mudah menjalankan aplikasi berbasis web untuk menghitung besarnya pajak yang harus dibayarkan ke pemerintah dan melakukan pembayaran melalui internet.
- Proses tender proyek-proyek pemerintahan yang melibatkan sejumlah pihak swasta dapat dilakukan melalui website (sehingga menghemat biaya transportasi dan komunikasi), mulai dari proses pengambilan dan pembelian formulir tender, pengambilan formulir informasi TOR (Term of Reference), sampai dengan mekanisme pelaksanaan tender itu sendiri yang berakhir dengan pengumuman pemenang tender

3) G2G (Government to Governments)

Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari ke hari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, dan lain sebagainya. Berbagai penerapan e-Government bertipe G-to-G ini yang telah dikenal luas antara lain: Hubungan administrasi antara kantor-kantor pemerintah setempat

dengan sejumlah kedutaan-kedutaan besar atau konsulat jenderal untuk membantu penyediaan data dan informasi akurat yang dibutuhkan oleh para warga negara asing yang sedang berada di tanah air.

d. Kerangka Pemikiran

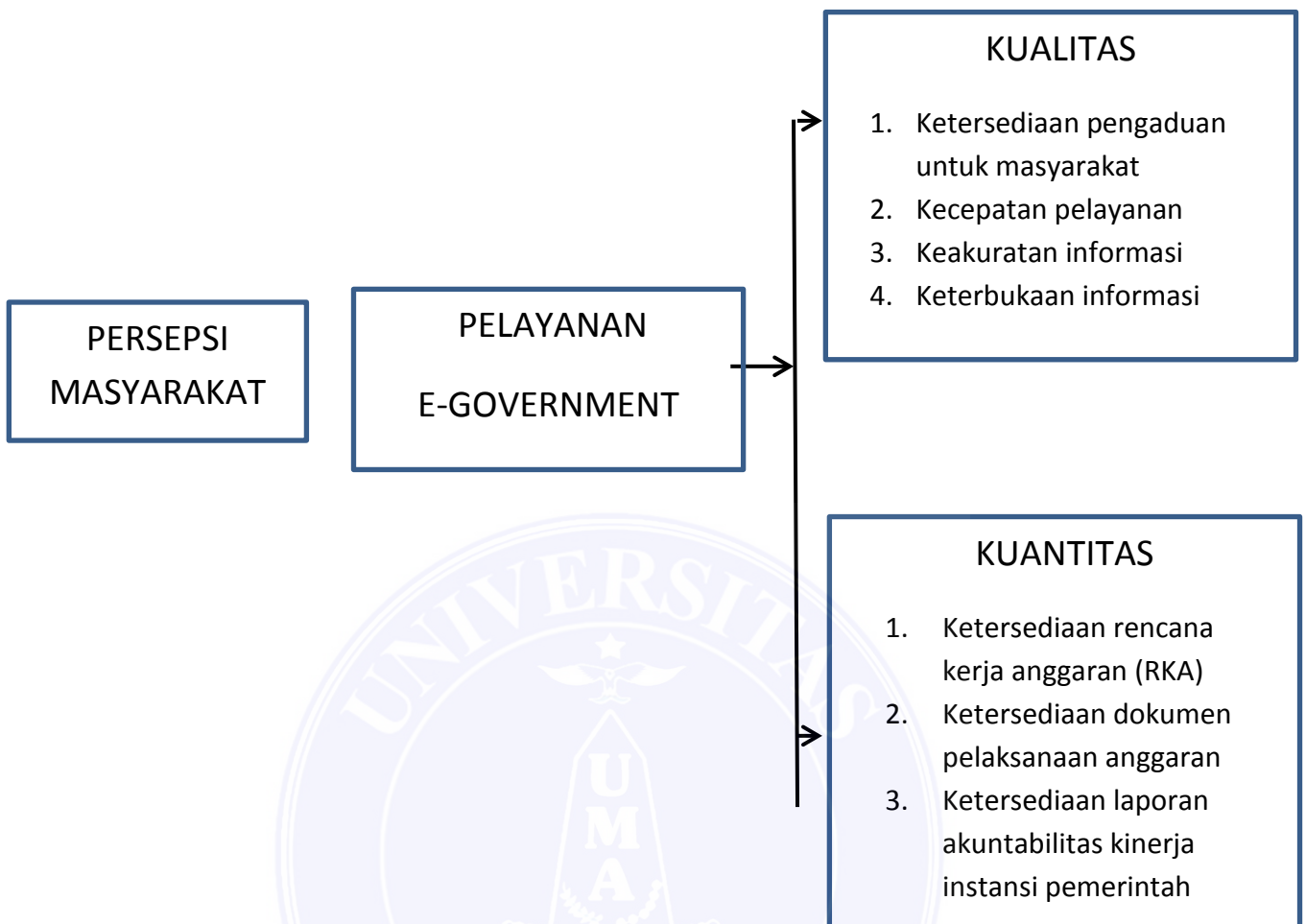
Dalam pelayanan e-Government dari sisi kualitasnya:

1. Ketersediaan pengaduan masyarakat
2. Kecepatan pelayanan
3. Keakuratan informasi
4. transparansi informasi

Dari segi kuantitasnya pelayanan e-Government adalah :

1. Ketersediaan rencana kerja anggaran (RKA)
2. Ketersediaan dokument pelaksanaan anggaran (DPA)
3. Ketersediaan laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (Lakip)
4. Transparansi pengelolaan anggaran

Dari definisi diatas tentang pelayanan dan e-Government dari berbagai pakar mengungkapkan sehingga penulis menyimpulkan bahwa pelayanan e-Government adalah seorang aparatur pemerintah menyediakan informasi dan transparansi informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat sehingga mempermudah masyarakat dalam berhubungan dengan pemerintah melalui teknologi yang bisa diakses dengan cara online kapanpun dan dimanapun tanpa pergi ke kantor pemerintah



Gambar 2.1 Kerangka Persepsi Masyarakat

2.3. Penelitian Terdahulu

1. TANTANGAN DAN HAMBATAN DALAM IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DI INDONESIA.

Oleh: Edwi Arief Sosiawan (2008)

Saat ini banyak instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah mengembangkan pelayanan publik melalui Teknologi komunikasi dan informasi (TIK/ICT) yang disebut dengan e-government. Tetapi ada tiga hal persoalan mendasar di dalam penyelenggaraan e-government tersebut yaitu ; inisiatif dan pemaknaan implementasi e-government oleh pemerintah daerah otonom masih

bersifat sendiri-sendiri. Kedua, implementasi melalui efdegtggsitus web daerah tersebut belum didukung oleh sistem manajemen dan proses kerja yang efektif karena kesiapan peraturan, prosedur dan keterbatasan sumber daya manusia. Ketiga, banyak pemerintah daerah mengidentikkan implementasi e-government hanya sekadar membuat situs web pemda saja (web presence), sehingga penyelenggaraan e-government hanya berhenti ditahappematangan saja dari 4 tahap yang harus dilalui. Keywords : Tantangan dan hambatan e-government, Faktor-faktor penyebab, Solusi dan Rekomendasi.

2. PERSEPSI TERHADAP E-GOVERNMENT PADA PEGAWAI DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN

Oleh : PUTU JAYA PERMANA (2013)

Penelitian yang dilakukan ini berfokus meneliti , antara lain:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Sistem terhadap penerimaan EG oleh pegawai pemerintahan.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Informasi terhadap penerimaan EG oleh pegawai pemerintahan.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Persepsi Manfaat terhadap penerimaan EG oleh pegawai pemerintahan.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap penerimaan EG oleh pegawai pemerintahan.
5. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan secara bersama-sama terhadap penerimaan EG oleh pegawai pemerintahan.

Keyword: persepsi, e-government

Dari dua judul penelitian tersebut, penulis membuat penelitian dengan fokus atau tema yang serupa yaitu mengenai e-Government dengan metode pendekatan yang sama yakni menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Namun, ada perbedaannya diantara dua penelitian terdahulu tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan sekarang ini yaitu Persepsi masyarakat terhadap pelayanan e-Government studi deskriptif pada masyarakat kelurahan Denai, kecamatan Medan Denai. Jika pada penelitian Edwin arif meneliti menitik beratkan pada hambatan-hambatan dan tantangan dalam penerapan e-Government di Indonesia sedangkan pada penelitian Putu jaya adalah lebih dikecilkan penelitiannya persepsi terhadap e-Government pada pegawai direktorat Jenderal perbendaharaan.

