

# Model Adopsi E-Government Dalam Perspektif Sistem

**Fransisca Mulyono**

*Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Katolik Parahyangan, sisca@unpar.ac.id*

---

## **Abstract**

E-Government is actually an application of business concept in the public sector whose existence is now recognized many countries as being to their advantage in serving its citizens more efficiently and effectively. The main purpose of the paper is a review of E-Government as a system, which should be observed for E-Government adoption process more quickly and successfully. As a system, E-Government consists of seven elements that are interdependent with one another, namely the government's commitment, the characteristics of users, website design, cultural awareness, service quality and clients satisfaction. Thus the successful adoption of E-Government is unlikely released from a good understanding of the seven elements.

**Keywords:** E-Government adoption, system, elements of E-government

---

## **1. Pengertian e-Government**

Ketika fenomena globalisasi merambah dunia, maka dunia menjadi mengkerut, menjadi tiada batas lagi berkat teknologi yang dikenal sebagai *Information and Communication Technology* (ICT). Tanpa ICT ini, maka peta bisnis dunia tidak akan seperti sekarang, di mana dunia menjadi tanpa batas (borderless market) - konsumen menjadi semakin dekat diraih oleh produsen dalam jarak jauh sekalipun - karena adanya alat komunikasi yang dikenal sebagai internet. Dengan bantuan internet, maka kegiatan bisnis berubah secara drastis menjadi bisnis yang dijalankan secara elektronik, dikenal sebagai E-business. Di abad 21 ini E-business merupakan sebuah keharusan jika tidak ingin kalah bersaing, sebagaimana dinyatakan *Bill Gates : the companies that do not use information technologies effectively will fall behind*. Kehebatan E-business ini dikarenakan proses transaksi bisa dilakukan dengan sangat cepat, berbiaya murah bagi konsumen maupun pemasar, dan tidak mengenal waktu libur sebagaimana jam kerja dalam transaksi bisnis tradisional (menggunakan prinsip 24/7, yaitu jam kerja selama 24 jam dalam 7 hari seminggu) dan bisa menjangkau konsumen atau produsen di manapun di dunia. Dengan internet, maka konsumen yang tadinya terhalang jarak dan waktu sehingga seringkali mendapatkan produk yang 'agak' ketinggalan jaman dibandingkan dengan konsumen di mana produsen berada, bisa membeli produk yang baru diluncurkan.

*Jurnal Administrasi Bisnis (2011), Vol.7, No.2: hal. 157-170, (ISSN:0216-1249)*  
© 2011 Center for Business Studies. FISIP - Unpar .

Konsep E-Government merupakan salah satu contoh implementasi praktek e-business dalam bidang pemerintahan. Menurut Gullledge & Sommer (2002) perubahan-perubahan yang terjadi dalam filsafat manajemen menyebabkan organisasi sektor publik berfikir dan bertindak seperti organisasi-organisasi sektor privat (Hughes et.al., 2006 : 76).

Heeks melalui penelitiannya di 40 pemerintah di negara-negara berkembang dan transisi menemukan kenyataan bahwa sebanyak 35% implementasi E-Government ini bisa dikategorikan sebagai kegagalan total, sementara 50% pemerintah separuh gagal mengimplementasikan E-Government. Dari sekian banyak, hanya sebesar 15% pemerintah yang sukses menjalankannya (Al-adawi, 2005 : 3).

Pemahaman E-Government ini bisa dilihat bahwa inti dari E-Government adalah pengaplikasian teknologi informasi dan komunikasi untuk melayani warganegara - termasuk pelaku bisnis - dengan lebih baik, cepat dan murah yang disertai dengan menggunakan prinsip-prinsip bisnis, yaitu efisiensi dan efektivitas yang berorientasi kepada kepuasan warganegara dan pihak-pihak lainnya (lihat Muir dan Oppenheim, Kumar, et al, 2007, dan Monga, 2008).

Dalam memberikan pelayanan kepada publik, ada empat (4) tahap pelayanan yang ada dalam E-Government. Yang paling banyak dikutip adalah yang dikenal sebagai Model Gartner Group (Al-adawi, 2005 : 2; Al-Khatib, 2009 : 5), yaitu :

1. Publishing (web presence). Jenis pelayanan ini adalah pelayanan yang paling mendasar, berisikan informasi mendasar tentang visi, misi, lokasi pemerintah dan informasi lainnya yang ditampilkan dalam situs tersebut.

Sebagai contoh, situs resmi pemerintah Kota Bandung ([www.bandung.go.id](http://www.bandung.go.id)) (diakses 7 Mei 2011) memberikan banyak informasi kepada publik. Di deret paling atas situs ini ditampilkan informasi tentang : Pemerintah, Sekilas Kota Bandung, Pariwisata, Pendidikan dan Investasi. Sementara di bagian bawahnya terdapat banyak berita utama tentang Kabar Bandung pada hari kita mengakses situs ini.

2. Interaksi.

Jenis pelayanan ini memungkinkan adanya interaksi antara pemerintah dengan publik, antara lain dengan adanya kotak search atau melakukan kontak melalui email atau melakukan pelayanan sendiri seperti mengunduh dokumen atau formulir.

Pemerintah Kota Bandung telah sampai kepada tahap pelayanan ini, yaitu (1) dengan memberikan alamat email bagi mereka yang membutuhkan informasi tentang investasi misalnya, (2) disediakan juga kolom tentang Opini Pengunjung yang berisikan opini tentang Kota Bandung yang ditujukan kepada Walikota Bandung dan (3) kolom polling serta (4) disediakan kolom pengaduan publik/pengaduan masyarakat yang dapat dilakukan melalui nomor telepon tertentu.

3. Transaksi.

Dalam tahap ini publik bisa melakukan transaksi secara online, misalnya pembayaran pajak secara online atau pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) secara online.

Walaupun dalam situs Kota Bandung ada informasi mengenai kolom investasi, tetapi pengguna E-Government ini belum bisa melakukan transaksi dalam masalah investasi.

#### 4. Transformasi.

Dalam tahap ini pemerintah memberikan semua pelayanan yang terintegrasi dan terpadu yang dilakukan secara on-line. Tahap terakhir ini adalah tahap yang paling sulit, karena membutuhkan perubahan dalam semua segi, baik dalam sistem pemerintahan maupun dalam segi sumber daya manusia dan yang terutama adalah perubahan dalam mind-set mulai dari pemimpin sampai dengan tenaga pelaksana paling rendah.

## 2. Manfaat E-Government

Menurut the World Bank Group (2003), penerapan teknologi informasi dan komunikasi di lembaga pemerintahan akan menghasilkan : *better delivery of government services to citizens, improved interactions with business and industry, citizen empowerment through access to information, or more efficient government management* (Affisco & Soliman, 2006 : 13). Artinya semua stakeholder dan pemerintah dapat melakukan simbiosis mutualisme yang pada akhirnya akan mengembangkan semua aspek kota, terutama dari sisi ekonomi. Sementara Kumar et.al (2007 : 65) menyatakan beberapa manfaat E-Government, antara lain :

#### 1. Memungkinkan warganegara untuk berpartisipasi dalam pembuatan keputusan.

Hal ini dimungkinkan oleh adanya teknologi komunikasi saat ini seperti video-conference yang sudah banyak tersedia di komputer atau laptop. Permasalahan di Indonesia berkenaan dengan hal ini adalah masih banyaknya warganegara yang belum memiliki komputer pribadi atau laptop. Menurut penulis hal ini dikarenakan tingkat pendidikan di Indonesia mayoritas masih belum tinggi karena sebesar 97% rakyat Indonesia memiliki tingkat pendidikan SMA ke bawah (Metro TV, 27 Oktober 2009, acara pk. 07.30), padahal masalah pendidikan warganegara memegang peranan yang penting untuk berpartisipasi dalam pembuatan keputusan pemerintah. Artinya semakin tinggi tingkat pendidikan warganegara, semakin baik kontribusinya dalam pembuatan keputusan.

Ketika partisipasi publik tinggi, hal ini akan mengarah kepada pembentukan e-democracy, sehingga tidak heran bila ada yang menyatakan bahwa e-democracy adalah bagian dari E-Government.

#### 2. Penghematan biaya yang signifikan bagi pemerintah maupun publik.

Pemerintah akan bisa menghemat biaya besar ketika paper work berubah menjadi paperless work. Selain itu dengan pelayanan elektronik, jumlah pegawai yang melayani publik bisa dikurangi dalam jumlah banyak, karena warganegara atau

pelaku bisnis asing bisa melayani dirinya sendiri secara elektronik tanpa perlu bantuan pegawai pemerintah.

Penghematan biaya bagi stakeholder dengan melakukan transaksi elektronik (on-line) maka terjadi pada penghematan biaya transportasi untuk pulang dan pergi ke kantor pemerintah yang memberikan layanan yang dibutuhkannya.

3. Meningkatkan transparansi dalam banyak hal (Al-adawi, 2005 : 1), termasuk biaya untuk mendapatkan sebuah layanan. Dengan layanan on-line, petugas pemerintah tidak bisa memberikan perlakuan yang berbeda kepada publik, karena dalam situs pemerintah tersebut ada informasi tertulis yang berlaku untuk siapapun, kecuali informasi tersebut memang sengaja tidak dicantumkan dalam situs tersebut dan untuk mendapatkannya publik dipersilahkan menghubungi petugas.
4. Mengurangi tingkat aktivitas korupsi dalam pemberian layanan publik. Manfaat ini bisa merupakan konsekuensi dari point (3).
5. Internet memungkinkan E-Government untuk memberikan pelayanan khusus secara individual yang akan berujung kepada kepuasan individu tersebut.
6. Manfaat operasional E-Government menurut Al-kibisi et.al (2001) yang dikutip Hughes et.al (2006 : 77) adalah adanya ketersediaan pelayanan yang berkelanjutan, penghematan waktu dalam memberikan tanggapan kepada publik dan pengurangan tingkat kesalahan.

Selain beberapa manfaat di atas, menurut penulis paling tidak masih ada dua manfaat lagi dari E-Government, yaitu :

1. memperluas jangkauan pelayanan pemerintah, terutama kepada pelaku bisnis (investor) yang berasal dari luar negeri. Jika mereka memiliki rencana berinvestasi di Indonesia, mereka tidak perlu datang langsung ke Indonesia, tetapi cukup mencari informasi tentang iklim bisnis di Indonesia, stabilitas politiknya ataupun situasi dan kondisi sosial dan budayanya, baik dari situs pemerintah Indonesia atau dari situs pihak swasta di Indonesia maupun negara asalnya.
2. Kecepatan pencarian informasi yang menyeluruh, tidak parsial.

### 3. Area Aktivitas e-Government

Ada tiga area aktivitas E-Government (Monga, 2008 : 54-55), yaitu aktivitas antara (1) Government dengan Government, dikenal dengan singkatan G to G, (2) Government dengan Citizen, dikenal dengan singkatan G to C, dan (3) Government to Business, dikenal dengan singkatan G to B. Beynon-Davies (2007 : 15) menambahkan dua area lagi, yaitu : (4) Internal E-Government dan (5) Citizen to Citizen, dikenal dengan singkatan C to C.

### 3.1. *Aktivitas G to G*

Aktivitas G to G dilakukan antar pemerintah dengan pemerintah, misalnya dalam upaya kerja sama di bidang penanganan kejahatan ataupun investasi. Sejauh yang penulis ketahui, aktivitas ini juga dapat dilakukan oleh lembaga pemerintah yang satu dengan yang lain, baik dalam level horizontal maupun vertikal - di negara yang sama - untuk melakukan pertukaran data. Pembagian informasi tentang identitas penduduk (KTP) dari tiap wilayah di seluruh Indonesia secara elektronik kepada para pihak yang membutuhkan, seperti kepolisian dan imigrasi atau antara sesama kecamatan bisa mengurangi resiko kejahatan seperti pembuatan KTP dobel atau informasi dalam KTP yang bisa diakses oleh pihak kepolisian di manapun di Indonesia untuk mencari pelaku-pelaku kejahatan tertentu.

Manfaat aktivitas G to G ini antara lain (1) penghematan biaya yang diperoleh melalui peningkatan kecepatan transaksi, pengurangan jumlah tenaga kerja dan peningkatan konsistensi outcome, dan (2) peningkatan dalam mengelola sumber daya publik.

### 3.2. *Aktivitas G to C*

Aktivitas ini memfasilitas interaksi antara warganegara dengan pemerintahnya, di mana interaksi ini merupakan tujuan utama E-Government yang memungkinkan warganegara mendapatkan pelayanan pemerintah dengan nyaman, mudah dan cepat melalui akses akan informasi publik yang disediakan pemerintah dalam situs tertentu, yang dalam batas tertentu diharapkan bisa meningkatkan efisiensi melalui pelayanan satu atap kepada warganegara.

### 3.3. *Aktivitas G to B*

Aktivitas ini terjadi antara lembaga pemerintah dengan pihak bisnis yang lebih mengutamakan hubungan bisnis. Umumnya pelaku bisnis menjadi pihak penyedia barang atau jasa bagi lembaga pemerintah, seperti menyediakan jasa pembuatan situs E-Government, pengadaan barang keperluan lembaga pemerintah (diistilahkan dengan E-procurement), misalnya komputer atau penyedia Webmaster (pihak yang membangun dan membuat sebuah situs menjadi layak untuk dikunjungi penggunanya), penyedia jasa layanan internet (Internet Service Provider), atau jasa pemeliharaan situs E-Government agar terus bekerja dengan baik selama 24 jam dalam sehari dan 7 hari dalam seminggu. Dengan interaksi ini, lembaga pemerintah paling tidak bisa memberikan pelayanan yang lebih professional kepada warganegaranya.

### 3.4. *Internal E-Government*

Aktivitas ini merupakan perwujudan proses pengembangan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) dalam lembaga pemerintah. Menurut Millard (2003) yang dikutip Beynbon-Davies, inovasi yang signifikan dalam aktivitas ini adalah integrasi dari sistem back-office dengan proses pengembangan teknologi ini dengan aktor utama adalah pegawai di lingkungan lembaga pemerintah yang bersangkutan. Cloete (2003)

menyatakan bahwa penerimaan inovasi teknologi yang tinggi dari pegawai pemerintahan - dalam hal penerapan teknologi yang inovatif, diseminasi informasi eletronis dan aplikasi pemberian pelayanan - diharapkan dapat menciptakan pemerintah yang efektif (Schwester, 2009 : 113).

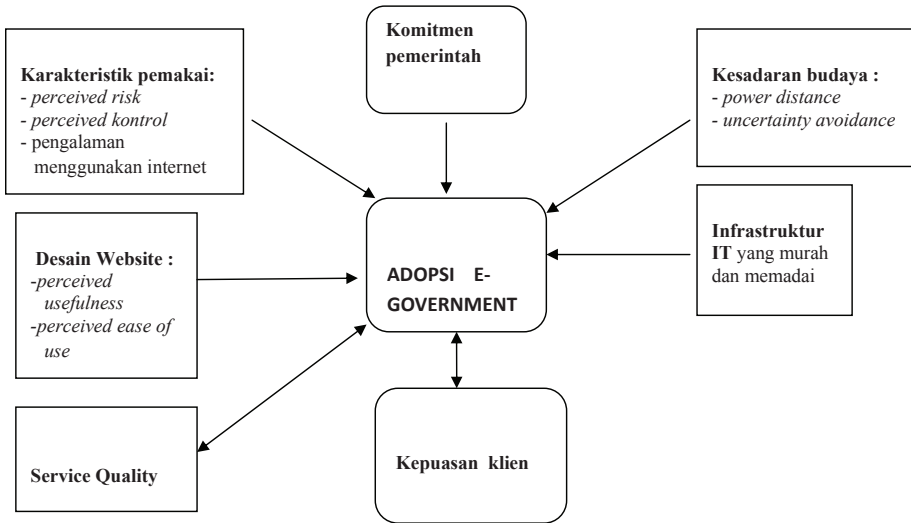
### 3.5. *Aktivitas C to C*

Aktivitas ini berlangsung dari warganegara kepada warganegara dan bukan merupakan bagian dari pemerintah. Aktivitas ini dapat dilakukan dengan mudah jika fasilitas jaringan internet diperbanyak. Misalnya Pemerintah Kota Cimahi yang bertekad mewujudkan Cimahi Cyber City melalui pemfasilitasan VOIP yang murah agar komunikasi antar warganya bisa semakin nyaman, sehingga mampu menjadikan warganya semakin berkualitas.

## 4. E-Government Sebagai Sistem

Model "Ship-Crew-Wind" adalah model yang baik sebagai analogi E-Government. Model ini merupakan prasyarat yang baik untuk sebuah pelayaran yang sukses : (1) adanya kapal yang bagus - dalam artian layak untuk digunakan, (2) seorang kapten yang handal dan (3) angin yang bersahabat (Serrano-Cinca, 2009 : 478). Jika diperhatikan dengan baik, ketiga hal ini saling berhubungan satu dengan yang lain dan saling mempengaruhi. Dengan demikian maka sebuah pelayaran merupakan sebuah sistem. Agar E-Government bisa berjalan dengan baik dan akhirnya diadopsi dengan baik pula oleh penggunanya, maka diperlukan : (1) kapal yang baik, yang berupa sumber daya dari lembaga pemerintah, (2) kapten yang handal : pemimpin pemerintah - beserta jajarannya - yang mampu memahami penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dengan warga negaranya yang memiliki komitmen tinggi untuk itu yang menjadi agen perubahan, kekuatan pendorong dan (3) angin yang bersahabat : lingkungan pemerintah yang dalam tulisan ini merupakan pengguna layanan E-Government yang terdiri dari warganegara, pelaku bisnis - baik lokal maupun asing, termasuk budayanya, sebagaimana dinyatakan Serrano-Cinca (2009 : 481) : *the environment is principally formed by the recipients of municipal services and information, namely the citizens and businesses.* Selain itu menurut penulis ada satu aktor lagi yang penting diperhatikan dalam faktor lingkungan ini, yaitu sesama lembaga pemerintah yang bisa saling bertukar data demi pelayanan publik yang lebih baik.

Sama seperti sebuah pelayaran, maka E-Government juga pada dasarnya merupakan sebuah sistem, karena semua unsur yang ada di dalamnya saling berkaitan dan mempengaruhi satu dengan yang lain yang secara sinergis akan menghasilkan sebuah pelayanan elektronik yang baik.



Gambar 1. Model Adopsi E-Government Dalam Perspektif Sistem.

Bagan 1<sup>1</sup> di atas merupakan gambaran tentang E-Government sebagai sebuah sistem yang perlu mendapat perhatian, agar implementasi E-Government dapat berjalan dengan lebih baik.

1. Komitmen Pemerintah

Komitmen menurut Encarta.msn.com berarti dedikasi. Jadi komitmen pemerintah berarti dedikasi pemerintah - dalam hal ini adalah dedikasi dalam menjalankan tugasnya. Istilah dedikasi bisa diartikan sebagai pengabdian. Komitmen pemerintah terdiri dari dua hal utama, yaitu :

a) Pemimpin Lembaga Pemerintah

Pemimpin pemerintahan yang memiliki komitmen tinggi dalam menjalankan tugasnya adalah pemimpin yang bersedia melayani rakyatnya, bukan dilayani rakyatnya. Dengan kata lain, pemimpin yang menjalankan tugasnya demi pemenuhan kepentingan rakyat. Komitmen pemimpin ini harus muncul dari kesadaran pemimpin untuk melakukan perubahan mulai dari visi, misi dan programnya, termasuk perubahan mind-set dirinya beserta seluruh jajarannya, sehingga bersedia melakukan perubahan yang tidak inkremental sifatnya.

Pemimpin lembaga pemerintah memiliki kekuatan yang besar dalam melakukan perubahan, termasuk melakukan E-Government agar berhasil. Jun, sebuah desa di Spanyol dengan populasi penduduk sekitar 2.350 jiwa merupa-

<sup>1</sup> Model ini bersumber dari tulisan Bwalya (2009:10) berjudul Factors Affecting Adoption of E-Government in Zambia, dengan modifikasi dilakukan pada faktor kesadaran budaya yang diambil dari Kumar et al. (2007 : 66).

kan salah satu contoh keberhasilan pelaksanaan E-Government dengan wakilotanya yang penuh antusiasme (Serrano-Cinca, 2009 : 480-1) : penduduk bisa berpartisipasi dalam pengambilan keputusan dewan kota melalui video-conference, otoritas lokal memperkenalkan digital signature untuk mengatasi masalah otentikasi, juga menerapkan pemberlakuan e-voting dan memberlakukan Police-Net, yaitu sebuah program di mana penduduk bisa mengirimkan foto kejadian apapun yang memerlukan penanganan polisi kepada pihak kepolisian.

b) Sumber Daya Lembaga Pemerintah, yang terdiri dari :

- i) Uang (budget) yang digunakan untuk membiayai semua keperluan pemanfaatan pelayanan elektronik. Menurut Kaylor et.al. yang dikutip Serrano-Cinca (2009 : 479), semakin banyak budget yang tersedia untuk melakukan E-Government, maka semakin mudah pula pemerintah untuk melaksanakan proses E-Government yang lebih baik dan canggih.
- ii) Tempat, baik fisik maupun non fisik, sebagai sarana penyimpanan content pelayanan elektronik. Misalnya ruangan fisik untuk menyimpan server yang perlu difasilitasi dengan produk maupun piranti yang memadai agar server tersebut dapat beroperasi penuh selama 24 jam sehari.
- iii) Content, berupa informasi yang diberikan kepada pengguna E-Government. Menurut Zimmerman yang dikutip Serrano-Cinca (2009 : 480) : ada hubungan yang positif antara ukuran lembaga pemerintah dengan kuantitas informasi yang tersedia karena dalam lembaga pemerintah yang lebih besar lebih besar kemungkinan terjadinya konflik kepentingan, maka manfaat pemberian informasi juga menjadi lebih banyak.
- iv) Koneksi yang baik, berupa komputer dan jaringan internet. Dalam hal ini pemerintah perlu bekerja sama dengan pihak penyedia jaringan (Internet Service Provider) agar jaringannya tidak terganggu, terutama penggunaan bahan jaringan yang tahan terhadap berbagai gangguan, apakah itu gempa maupun bencana alam lainnya.
- v) Sumber daya manusia yang ada dalam lembaga pemerintahan menurut West (2000) yang dikutip Serrano-Cinca (2009 : 480) seyogyanya memiliki motivasi untuk berinovasi, karena E-Government mensyaratkan adanya inovasi. Semakin besar ukuran lembaga pemerintah yang ada, menurut West, semakin mampu ia berinovasi - walau hal ini menurut penulis tidak dapat digeneralisasikan di semua negara, karena hal ini antara lain disebabkan oleh budaya organisasi pemerintah yang berlaku, budaya masyarakatnya maupun ketersediaan reward dalam bentuk dana maupun non dana sebagai insentif dalam upaya melakukan inovasi.

## 2. Desain website.

### – Perceived usefulness

Davies mendefinisikan perceived usefulness (kegunaan yang dirasakan) sebagai keyakinan para pengguna situs bahwa situs yang dikunjungnya



akan menyediakan semua informasi yang dibutuhkannya (Kumar et.al., 2007 : 70). Jadi semakin tinggi keyakinan masyarakat bahwa kegunaan E-Government pemerintahnya tinggi, maka semakin besar kemungkinan masyarakat mau memanfaatkan E-Government tersebut, walaupun memang masih ada faktor-faktor lainnya yang berpengaruh akan hal ini.

– Perceived ease of

Didefinisikan sebagai sistem yang mudah untuk digunakan, terutama bagi individu yang belum memiliki keahlian menggunakan komputer (Kumar, 2007 : 65).

Jadi agar pemakaian E-Government mudah dilakukan, sebaiknya situs yang disediakan mudah untuk dinavigasi (berselancar), desain situs yang indah dipandang, mudah diakses (dalam pengertian pengguna mudah membuka situs tersebut. Dalam beberapa pengalaman, ada situs tertentu yang sulit dibuka, terutama dari luar negeri), situs yang ada tidak membingungkan pengguna untuk mencari informasi dan penyedia situs cepat tanggap atas segala kesulitan yang dihadapi usernya.

Menurut Kumar et.al. (2007 : 67-68), perceived usefulness dan perceived ease of use pengguna internet akan dipengaruhi oleh opinion leader, kompatibilitas situs belanja, keamanan situs yang dirasakan, kepuasan akan situs dan orientasi belanja.

### 3. Infrastruktur IT yang murah dan memadai.

Infrastruktur IT secara fisik yang berupa komputer untuk mengakses layanan elektronik bila harganya murah dan memadai, maka pengguna layanan ini akan lebih termotivasi untuk menggunakannya.

Dengan semakin banyaknya WarNet yang biayanya relatif murah - berdasarkan pengamatan penulis maupun wawancara dengan pemilik beberapa WarNet di Bandung maupun Cimahi sekitar awal tahun 2010 - menunjukkan banyak anak-anak sekolah, baik SMP maupun SMA datang ke WarNet hampir setiap hari selain untuk mengerjakan tugas-tugas sekolahnya, kebanyakan dari mereka menggunakan internet sebagai sarana untuk berfacebook ria. Hal ini menurut penulis adalah bagus, karena akan mendorong anak-anak ini kelak untuk terbiasa berE-Government. Hal ini didasarkan kepada tingkat penerimaan mereka akan ide baru (adopsi dan difusi inovasi) adalah tinggi disamping pengalamannya berinternet yang banyak (kaitan pengalaman berinternet dengan adopsi E-Government bisa dilihat dalam bahasan tentang pengguna layanan E-Government pada butir 3 di bawah). Selain itu mereka bisa dijadikan agen sosialisasi penggunaan E-Governmen bagi para orang tuanya atau dengan kata lain sebagai opinion leader.

### 4. Service Quality

Pentingnya service quality (kualitas pelayanan) bisa dilihat dari pendapat Brown & Swartz dan Parasuraman yang dikutip oleh Nowak & Washburn (1998 : 442) : banyak pelaku bisnis yang meningkatkan kualitas pelayanannya sebagai strategi

untuk memposisikan produknya<sup>2</sup> agar lebih kompetitif, baik di tingkat domestik maupun global. Dengan demikian kualitas pelayanan juga menjadi faktor yang penting dalam sektor publik demi memberikan pelayanan yang semakin baik bagi warganya, sehingga warganya puas. Ketika kepuasan warga meningkat, maka warga tersebut akan loyal tinggal di kota itu dan bahkan dalam situasi tertentu dapat merekomendasikan kotanya pada teman-teman atau saudaranya. Pemandang baru akan membantu mengembangkan kota, terutama ketika mereka kreatif<sup>3</sup>.

Pengertian kualitas pelayanan menurut Cronin & Taylor (1992, 1994) dan Boulding et.al. (1993) adalah sikap yang didasarkan kepada persepsi pelanggan atas kinerja organisasi, yang menurut Cronin dan Taylor merupakan anteseden dari kepuasan pelanggan (Nowak & Washburn, 1998 : 442). Karena itu kebutuhan pelanggan sebaiknya merupakan prioritas utama pemerintah dalam memberikan pelayanannya. Kumar et.al. (2007 : 69) memberikan beberapa ukuran tentang kualitas pelayanan yang baik : (1) kualitas content atau informasi yang diberikan, (2) kecepatan menanggapi pengguna E-Government yang berwawasan kepada pemecahan masalah, (3) ketersediaan nomor telepon atau faksimili untuk menjaga keterhubungan pengguna dengan pemerintah.

## 5. Pengguna Layanan E-Government, dengan karakteristik Pemakai

### a) Perceived risk

Diartikan sebagai sebuah kekhawatiran akan (a) kehilangan informasi pribadi dan (b) dimonitor pemerintah selama melakukan E-Government Resiko yang dirasakan ini memiliki hubungan yang negative dengan adopsi E-Government (Kumar et.al., 2007 : 65). Maksud kehilangan informasi pribadi adalah bahwa kehilangan informasi pribadi, seperti alamat tempat tinggal, informasi tentang kelahiran dan informasi pribadi lainnya yang bersifat pribadi, menjadi tidak pribadi lagi, karena tersebar luas di internet dan bisa disalahgunakan oleh orang-orang yang tidak bertanggungjawab.

Ketakutan ini adalah beralasan, karena pihak search engine sekaliber Yahoo di tahun 2000-an pernah dibobol hacker, sehingga banyak kartu kredit yang berhasil dibobol pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab. Efeknya selama setahun kemudian, online shopping dunia menjadi terhenti karena ketakutan akan sistem keamanan situs-situs maya yang memungkinkan pembobolan kartu kredit terulang lagi.

Untuk mengatasi kekhawatiran ini, pemerintah sebaiknya memberikan jaminan kepada publik, khususnya pelaku bisnis, bahwa sistem keamanan E-Governmentnya adalah aman dan memiliki petugas pengaman secara khusus

<sup>2</sup> Strategi memposisikan produk di benak konsumen (positioning strategy) dalam literatur marketing terbukti mampu meningkatkan competitive advantage perusahaan yang mampu melakukannya dengan baik, yaitu antara lain melalui program promosi.

<sup>3</sup> Kompetisi perkotaan saat ini merupakan suatu hal yang semakin dianggap wajar, apalagi dalam era saat ini yang dikenal sebagai era kreativitas. Untuk lebih jelas memahami tentang kompetisi perkotaan, lihat Richard Florida dalam bukunya yang berjudul *Cities and the Creative Class*, 2005.

untuk menangani hackers yang seringkali memasuki situs E-Government untuk sekedar usil atau melakukan perbuatan criminal seperti mencuri informasi pribadi individu maupun perusahaan bisnis.

b) Perceived Control

Diartikan sebagai persepsi individu untuk mengontrol (a) penggunaan informasi pribadi dan (b) bagaimana dan kapan informasi yang dibutuhkan bisa diperoleh. Kontrol yang dirasakan individu akan memperbesar adopsi E-Government (Kumar et.al., 2007 : 65).

Ketika individu memiliki persepsi bahwa informasi pribadinya dalam E-Government bisa dikontrol dirinya, maka ia akan merasa aman dan minat untuk mengadopsi E-Government akan tinggi.

Ketika individu semakin mudah mendapatkan informasi yang dibutuhkannya melalui E-Government, maka adopsi E-Government akan menjadi tinggi, karena semuanya sudah tersedia di situs pemerintah, tanpa membuang waktu dan tenaga serta 'amplop'. Berbeda dengan pelayanan klasik yang mengharuskan individu menemui secara langsung petugas tertentu guna meminta informasi yang dibutuhkannya yang seringkali tidak bisa diberikan saat itu juga.

c) Pengalaman menggunakan internet.

Reddick di tahun 2005 melalui penelitiannya menarik sebuah kesimpulan bahwa pengalaman warganegara dalam berinternet dan tingkat pendapatannya secara positif mempengaruhi adopsi E-Government, baik dalam tahap transaksi maupun informasi (Serrano-Cinca, 2009 : 482). Artinya semakin banyak pengalaman warganegara berinternet dan semakin tinggi pendapatannya, maka tingkat adopsi E-Government juga akan tinggi.

Selain itu, pemerintah perlu mengetahui pengguna internet lebih rinci agar mengetahui sejauh mana mereka mau mengadopsi E-Government. Menurut Citrin et.al. (2000) ada dua hal yang menyebabkan orang-orang tertentu mau berbelanja secara online dibandingkan yang lainnya : tingkat penggunaan internet dan keinovativan konsumen (didefinisikan sebagai penerimaan konsumen akan ide-ide baru) (Kumar et.al., 2007 : 67).

Di Bandung tarif pemakaian internet bisa dibilang relative murah. Jika menggunakan jasa Warung Internet (WarNet) biayanya terentang antara Rp. 3.000/jam - Rp. 3.500/jam. Sehingga untuk adopsi E-Government tidaklah sulit dalam hal biaya penggunaannya. Demikian juga dengan anak-anak sekolah yang lebih terbuka akan ide-ide baru bisa memudahkan pemerintah menyajikan layanan E-Government.

## 6. Kepuasan Klien

Dalam dunia bisnis, seorang klien setelah mengkonsumsi sebuah produk akan merasa apakah ia puas atau tidak puas. Menurut Churchill & Surprenant (1982) dan Bearden & Tell (1983) serta LaBarbera & Mazursky yang dikutip oleh Chumpitaz & Paparoidamis (2004 : 236) klien akan merasa puas ketika apa

yang ia dapatkan dari produk yang dikonsumsinya melebihi harapannya. Menurut Biong (1993) dan Kotler (1994), semakin tinggi tingkat kepuasan klien, maka loyalitasnya akan terjaga pula. Sementara klien yang tingkat kepuasannya biasa saja cenderung mudah untuk beralih ke produk lain (Nowak & Washburn, 1998 : 443). Cara untuk mampu memberikan kepuasan yang tinggi kepada klien diberikan oleh Jones & Sasser (1995) yang dikutip Nowak & Washburn (1998 : 443) : dengan memberikan klien produk bernilai tambah (value added) tinggi merupakan satu-satunya cara untuk mempertahankan kepuasan klien berkelanjutan.

## 7. Kesadaran budaya.

### a) Power Distance.

Didefinisikan sebagai jarak antara kelas bawah dan kelas yang lebih atas dalam masyarakat. Warganegara yang berada di negara-negara yang jarak powernya lebih tinggi, dalam arti bahwa terdapat jarak yang lebih besar antara kelas atas dan bawah, akan lebih suka menjalankan tugas-tugas yang dispesifikasi oleh pejabat yang lebih tinggi (Kumar, 2007 : 6). Hal ini menurut penulis disebabkan karena dalam perbedaan power ini terkandung adanya perbedaan yang besar antara mereka yang berpendidikan tinggi dan rendah. Akibatnya adalah mereka yang berpendidikan rendah (apalagi jika hal ini mayoritas) akan menganggap benar dan mempercayai mereka-mereka yang lebih tinggi tingkat pendidikannya (walau dalam banyak hal hal ini dapat menjadikan mereka yang berpendidikan rendah sebagai sarana eksploitasi mereka yang berpendidikan tinggi).

### b) Uncertainty Avoidance

Didefinisikan sebagai kecenderungan untuk menghindari resiko (Kumar, 2007 : 66). Menurut Kumar, individu-individu yang hidup dalam budaya yang cenderung tinggi menghindari resiko akan lebih memprioritaskan trust pada E-Governmentnya. Dengan demikian untuk meningkatkan adopsi E-Government, pemerintah harus menumbuhkan kepercayaan publiknya bahwa pelayanan melalui elektronik adalah yang terbaik, termurah dan teraman (karena saat ini cyber crime yang skalanya sudah mengglobal sulit untuk dicekal pemerintah manapun).

## 5. Penutup

Berdasarkan uraian di atas dapat dilihat bahwa E-Government sebagai sebuah fenomena global adalah sebuah kemenarikan yang sangat beralasan untuk diterapkan pemerintah di manapun demi memberikan pelayanan yang lebih cepat, lebih murah dan lebih mudah yang mengutamakan pelayanan yang lebih baik kepada publik : mengisi formulir pemerintah yang dengan mudag diperoleh dengan mengunduhnya dari situs yang disediakan, warganegara bisa minta informasi secara elektronik dari

pemerintah, publik bisa minta ijin tinggal atau lisensi secara on-line, pajak dan denda bisa dibayarkan secara on-line, melaporkan kejahatan melalui situs E-Government termasuk memberikan keluhan atau pembuatan KTP, SIM, Passport dan surat penting lainnya secara on-line.

Walaupun demikian, sebagaimana diuraikan di atas, masih banyak kegagalan dalam penerapan E-Government. Faktor-faktor yang bisa menyumbangkan kegagalan penerapan dan adopsi E-Government adalah (1) komitmen pemimpin lembaga pemerintah termasuk anak buahnya yang tidak tinggi akan ide-ide baru - lebih senang dengan status quo, karena ide-ide baru seringkali sulit diprediksi tingkat keberhasilannya, sehingga E-Government sebagai inovasi menjadi tidak terlaksana dengan baik, (2) karakteristik pengguna E-Government yang menganggap resiko untuk berE-Government yang tinggi disertai dengan kesulitan mengontrol apa yang dilakukannya dengan E-Government akan menghambat pengguna untuk melakukan E-Government, (3) desain situs E-Government yang sulit untuk dipahami dan menganggap E-Government tidak memberikan banyak keuntungan bagi pengguna akan menghambat adopsi E-Government, (4) kualitas pelayanan yang terdapat pada E-Government yang tidak baik - terutama berkaitan dengan faktor keamanan informasi maupun investasi - akan mengurungkan niat pengguna menggunakan E-Government, (5) ketidakpuasan pengguna akan E-Government akan menyurutkan minatnya untuk terus menggunakan E-Government, (6) ketidakterediaan infrastruktur teknologi informasi akan menghambat adopsi E-Government, dan (7) kesadaran budaya pengguna, apakah cenderung menghindari resiko maupun tingginya perbedaan jarak antara kelas social yang satu dengan yang lain juga memungkinkan adopsi E-Government menjadi rendah.

Tujuh faktor yang bisa mempengaruhi adopsi E-Government di atas pada dasarnya tidak bisa dilepaskan dan dipisahkan satu per satu ketika membahas E-Government. Ketujuh faktor ini saling berkaitan dan dengan E-Government yang disusun pemerintah tertentu membentuk satu kesatuan sebagai sebuah sistem menyeluruh, yaitu : sistem E-Government yang mampu untuk meminimalisir keengganan stakeholder mengadopsi E-Government yang dalam banyak hal sudah terbukti memberikan banyak kemudahan bagi stakeholder.

## Daftar Rujukan

- Affisco, John F., and Khalid S. Soliman. 2006. *E-Government : a Strategic Operations Management Framework for Service Delivery*. Business Process Management Journal, Vo. 12, No. 1, pp. 13-21.
- Al-adawi, Z, S. Yousatzai, J. Pallister. 2005. *Conceptual Model of Citizen Adoption of E-Government*. The Second International Conference on Innovations in Information Technology, pp. 1-10.
- Al-Khatib, Hala. 2009. *A Citizen Oriented E-government Maturity Model*. Brunei University, pp. 1-14.
- Beynon-Davies, Paul. 2007. *Models for E-Government*. Transforming Government People, Process and Policy Volume 1, no. 1, pp. 7-28.

- Bwalya, Kelvin Joseph. 2009. *Faktors Affecting Adoption of E-Government in Zambia*. The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries, Vol. 38, No. 4, pp. 1-13
- Chumpitaz, Ruben, and Nicholas G. Paparoidamis. 2004. *Service Quality and Marketing Performance in Business-to-Business Markets : Exploring the Mediating Role of Client Satisfaction*. Journal of Managing Service Quality, Vol. 14, No. 2/3, pp. 235-248.
- Hughes, Martin, [and] Murray Scott, [and] Willie Golden. 2006. *The Role of Business Process Redesign in Creating E-Government in Ireland*. Business Process Management Journal, Vol. 12, No. 1, pp. 76-87.
- Kumar V, Mukerji B, Butt I and Persaud A. 2007. *Factors for Successful e-Government Adoption: a Conceptual Framework*. The Electronic Journal of e-Government Volume 5 Issue 1, pp 63 - 76.
- Monga, A. 2008. *E-government in India: Opportunities and challenges*. JOAAG, Vol. 3. No. 2, pp. 52-61.
- Nowak, Linda I, and Judith H. Washburn. 1998. *Antecedent to Client Satisfaction in Business Service*. Journal of Services Marketing, Vol. 12, No. 6, pp. 441-452.
- Schwester, R. W. 2009. *Examining the Barriers to e-Government Adoption*. Electronic Journal of e-Government Volume 7, Issue 1, pp. 113 - 122.
- Serrano-Cinca, Carlos, [and] Mar Rueda-Tomas, [and] Pilar Portillo-Tarragona. 2009. *Other Article : Determinants of e-government extension*. Online Information Review, Vol. 33, No. 3, pp. 476-498.