

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi internet yang saat ini mengalami perkembangan sangat pesat sudah dimanfaatkan oleh lingkungan pemerintahan dalam pelayanan publik berbasis online yang dikenal dengan istilah *E-Government*. Pemerintah pusat beserta pemerintah daerah saling bekerjasama dan bergerak cepat dalam hal membuat berbagai inovasi berupa aplikasi - aplikasi layanan *E-Government* untuk menerapkan sistem pelayanan yang efektif dan transparan. Dalam mengembangkan aplikasi *E-Government* tersebut perlu pemodalan yang cukup besar, sehingga diperlukan persiapan dari segi sumber daya manusia (SDM), pemerintah serta masyarakat.

Hasil riset dari berbagai negara merumuskan tiga tahapan dasar dalam pengembangan layanan *E-Government*, yaitu pembangunan infrastruktur dan konektivitas, pengembangan isi atau konten dari aplikasi, serta pengembangan sistem atau koordinasi. Pendekatan tiga tahapan dasar tersebut telah diadopsi oleh banyak negara termasuk Jepang, Republik Korea, dan Meksiko. Pengembangan infrastruktur dan konektivitas berarti menyediakan akses publik terhadap seluruh perangkat informasi, misalnya seperti digital community centres. Tahap kedua yaitu mengembangkan isi atau konten, berarti situs web dan portal pemerintahan ataupun aplikasi yang ada baik di tingkat kementerian hingga daerah harus berisi informasi-informasi yang aktual dan tentunya disesuaikan dengan kebutuhan dari

setiap kelompok masyarakat. Tahap terakhir meliputi pengkoneksian atau koordinasi seluruh sistem maupun portal guna menyediakan *one-stop service* untuk seluruh masyarakat dan kelompok bisnis (Ordiyasa., 2015).

Kabupaten Toba merupakan salah satu kabupaten di provinsi Sumatera Utara yang telah menerapkan *E-Government* di berbagai bidang pelayanan. Penerapan layanan *E-Government* oleh pemerintah daerah Kabupaten Toba merupakan salah satu upaya pemerintah dalam mendukung transparansi tata kelola pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi. Dengan asas keterbukaan atau transparansi maka diharapkan seluruh aktivitas pemerintahan di daerah Toba dapat dipantau oleh seluruh kelompok masyarakat sehingga dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah.

Penerapan *E-Government* di berbagai bidang pelayanan di Kabupaten Toba antara lain *e-planning*, LPSE, *sicantik cloud*, *e-budgeting*, dll. Dari banyaknya pelayanan *E-Government* yang sudah diterapkan hingga saat ini masih banyak ditemukan kendala dalam penerapannya. Mulai dari sulitnya mengakses layanan, keterbatasan akses untuk umum karena ketersediaan cakupan internet yang belum merata, bahkan ada layanan *E-Government* yang tidak dapat diakses. Hal ini menjadi pertanyaan di tengah masyarakat. Berbagai kerangka berbasis elektronik dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kabupaten Toba saat ini belum semuanya terkoordinasi. Hal ini menyebabkan pola birokrasi yang lama masih benar-benar berjalan sehingga terjadi kesenjangan dalam pemanfaatan inovasi antara lembaga yang satu dengan lembaga yang lainnya.

Melihat kondisi sekarang sudah seharusnya pemerintah Toba berbenah melakukan evaluasi dan inovasi terhadap layanan *E-Government* yang disediakan guna terciptanya pemerintahan yang baik dan bersih di Kabupaten Toba. Diperlukan kebijakan yang tepat sasaran untuk mencapai hal tersebut, salah satunya adalah pemanfaatan teknologi informasi dalam bentuk e-gov. *E-Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memudahkan masyarakat mengakses informasi guna mendorong keterbukaan, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat, serta berfungsi sebagai *check and balance* terhadap kebijakan dan kegiatan pemerintah.

Hal ini menunjukkan bahwa perkembangan sistem *E-Government* Indonesia sudah mulai meningkat secara kuantitas, namun masih belum mencukupi dari segi kualitas. Untuk meningkatkan kuantitas dan kualitas pengembangan *E-Government* di Indonesia, pemerintah harus berkomitmen untuk menyempurnakan pengembangan *E-Government*, khususnya dalam hal infrastruktur, sumber daya manusia, aplikasi, regulasi, dan sosialisasi di lingkungan pemerintah dan masyarakat. Jika ditanggapi dengan serius, hal ini berpotensi membantu keberhasilan implementasi *E-Government* dan meningkatkan kualitas layanan publik dalam rangka mendorong tata pemerintahan yang baik.

Kemudian, mengutip perkataan dari Ibu Lahsa Simanullang, Kepala Bagian Pemerintahan Setda Kabupaten Toba, saat menjelaskan hasil forum diskusi kelompok (FGD) mengenai *E-Government* di Hotel Labersa Balige, muncul solusi dari sumber lain menyebutkan, ada beberapa hal yang bisa dilakukan pemerintah berupa solusi terhadap kendala penerapan sistem *E-Government* di instansi

pemerintah, seperti percepatan pengembangan program satu data dan perluasan pembentukan tenaga ahli teknologi informasi pendukung dengan pola rekrutmen berdasarkan kebutuhan instansi pemerintah terkait. Kemudian ada pembuatan kerangka hukum untuk penggunaan *E-Government*, serta peningkatan keamanan informasi yang berkelanjutan di semua tingkatan dan pertemuan rutin dengan lembaga pemerintah untuk membahas pengembangan *E-Government*.

Dimulai dengan layanan *e-planning* untuk prosedur perencanaan, pengelolaan, dan evaluasi pembangunan daerah. Tata cara analisis rencana pembangunan jangka panjang daerah, perubahan rencana jangka panjang daerah, dan rencana kerja pemerintah daerah untuk pembangunan daerah. Pembuatan aplikasi *e-planning* di kabupaten Toba ini bertujuan untuk meningkatkan kerjasama dan pemahaman rencana pembangunan daerah antara pemerintah pusat dan daerah. Masyarakat akan terdorong untuk berpartisipasi dalam kegiatan pembangunan daerah sebagai respon dari penerimaan informasi yang tersedia dalam aplikasi ini.

Kenyataannya dalam penerapannya di lapangan tidak semulus yang dirancang di awal, dimana masih terdapat banyak kendala. Mulai dari pembangunan dari pusat ke daerah (Toba) yang tidak berjalan sesuai dengan rancangan awal sampai dengan ketidakefektifan pemanfaatan layanan yang seharusnya menjadi wadah masyarakat sebagai konsumen untuk berkordinasi dengan pemerintah terkait pembangunan daerah melalui laporan yang disediakan aplikasi ini. Kendala dari sisi masyarakat antara lain kurangnya informasi dan sosialisasi dalam penggunaan *layanan e-planning* ini, atau dengan kata lain masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui keberadaannya atau cara

memanfaatkannya. Tidak adanya keberlangsungan sosialisasi secara berkala, pengenalan kurang mendalam. Kemudian kendala dari sisi pemerintah dimana dalam situs resmi *e-planning* ini bisa dilihat laporan yang menumpuk dan belum ditinjau dan di proses oleh pihak *e-planning* dan tidak adanya hubungan timbal balik sehingga mengurangi minat masyarakat untuk menggunakannya (tobakab.go.id, 2020). Minimnya sarana dan prasarana teknologi informasi, serta perhatian dari pihak-pihak yang terkait langsung menjadi penyebab utama tidak efektifnya layanan *e-planning* ini.

Layanan *sicantik cloud* adalah unit layanan di bawah naungan badan penanaman modal Kabupaten Toba dan layanan perizinan terpadu satu pintu. Proses pengelolaan dimulai pada tahap permohonan dan berlanjut hingga tahap penerbitan, dimana dokumen dapat diselesaikan secara online di satu lokasi dengan tetap berpegang pada konsep transparansi, akuntabilitas, dan jaminan biaya, waktu, dan prosedural. Yang menjadi catatan penting pada penerapan *sicantik cloud* ini adalah dimana perbandingan pembangunan yang memerlukan izin dari pemerintah masih berbanding jauh dengan badan yang memiliki izin, dalam artian pemerintah masih kurang berhasil untuk menarik masyarakat membuat izin melalui *sicantik cloud*. Ini bisa dilihat dari situs resmi *sicantik cloud* yang memuat data survey kepuasan masyarakat terhadap layanan ini (tobakab.go.id , 2020).

E-budgeting merupakan salah satu sistem informasi yang digunakan untuk penyusunan anggaran di Kabupaten Toba. Aplikasi program komputer berbasis web ini membantu dalam proses penganggaran untuk proyek-proyek pembangunan daerah. Penggunaan teknologi informasi ini akan membantu arah kebijakan

pemerintah terkait anggaran yang akan dipakai. Tujuan mendasar didirikannya sistem informasi *e-budgeting* ini adalah untuk mewujudkan keterbukaan atau transparansi dalam hal memberi pelayanan. Karena dokumentasi anggaran telah tercatat dan tersimpan secara otomatis dalam sistem, maka setiap pihak dapat mengakses data anggaran daerah menggunakan aplikasi ini.

E-budgeting pemerintah Kabupaten Toba sendiri dari awal menekankan transparansi guna mencegah terjadinya korupsi dan manipulasi data keuangan dan memiliki visi pendataan keuangan yang efektif dan efisien. Dalam penerapannya hingga saat ini hanya ada satu akses informasi mengenai *e-budgeting* kabupaten Toba dan data yang disediakan disana sangat jauh dari visi dan misi awal dibuatnya layanan *e-budgeting* ini. Dimana tidak ada data yang lengkap dan menunjukkan anggaran yang jelas dalam situs resmi yang seharusnya menyajikan banyak informasi, data, interaksi antara pemerintah dan masyarakat agar terciptanya transparansi.

Dalam hal alasan di balik kegagalan Indonesia untuk membangun *E-Government*, berlawanan dengan kepercayaan populer, akar masalahnya tidak selalu berkaitan dengan ketersediaan teknologi informasi. Di sisi lain, kesulitan yang dihadapi dalam pertumbuhan *E-Government* baik di tingkat nasional maupun tingkat daerah juga berkaitan dengan masalah pembangunan infrastruktur, kepemimpinan, dan budaya di masyarakat kita. Faktor kepemimpinan mungkin menjadi batu sandungan bagi implementasi e-government di Indonesia di sebagian besar lokasi. Konflik antara kebijakan pemerintah pusat dan kebijakan pemerintah daerah, regulasi yang masih kurang mendukung, alokasi anggaran yang tidak

mencukupi, dan sistem standarisasi yang tidak jelas semuanya berkontribusi pada faktor ini, yang ditentukan oleh komitmen pimpinan atau pejabat terhadap implementasi e-gov.

Sudah banyak bukti bahwa keberhasilan penerapan e-gov di daerah sangat dipengaruhi oleh komitmen Gubernur, Bupati, atau Walikota yang bersangkutan. Sedangkan aspek budaya cukup mendasar namun menuntut komitmen yang kuat untuk berubah. Persoalannya, penggunaan *E-Government* seringkali berbenturan dengan isu budaya masyarakat yang kurang mendukung. Faktor budaya dalam organisasi pemerintahan seringkali mengakibatkan kurangnya pemahaman akan pentingnya e-gov, yang seringkali berujung pada munculnya ketakutan yang berlebihan (Kumorotomo, 2015).

Hambatan utama saat ini bukan hanya pemerintah sebagai penyedia layanan, tetapi juga keterlibatan masyarakat dalam kelangsungan *E-Government* dalam jangka panjang. Minimnya sarana dan prasarana teknologi informasi, serta kurangnya pemahaman terhadap situasi terkini dan apa yang akan dicapai dengan penerapan *E-Government*, tidak adanya hubungan timbal balik antara masyarakat dengan pemerintah, dan perhatian yang diberikan pemerintah, semua turut andil dalam hal keefektifan implementasi *E-Government* di Kabupaten Toba.

Dari teori dan data yang disajikan diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan *E-Government* di kabupaten Toba secara keseluruhan terbilang masih belum sukses dan efeknya masih belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat, ini bisa dilihat dalam poling opini publik yang memperlihatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan-layanan yang disediakan oleh Pemkab Toba, di situs resmi

pemkab Toba dapat diakses (tobakab.go.id, 2020). Namun, seiring dengan waktu pergantian kepala daerah yang baru beserta jajarannya, terdapat banyak perubahan terkait proses pelaksanaan layanan publik melalui pengembangan *E-Government* di Kabupaten Toba. Hal inilah yang menjadi motivasi penulis untuk melakukan penelitian terhadap upaya pemerintah Kabupaten Toba dalam memberikan layanan *E-Government* guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil judul : “Analisis Inovasi Penerapan Layanan *E-Government* di Kabupaten Toba”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan permasalahan yang akan dikaji lebih mendalam sebagai berikut :

- 1.2.1 Bagaimana efektivitas inovasi penerapan layanan *E-Government* di Kabupaten Toba?
- 1.2.2 Bagaimana proses penerapan *E-Government* di Kabupaten Toba menuju konsep *Good Governance*?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1.2.3 Untuk menganalisis efektivitas inovasi layanan *E-Government* di Kabupaten Toba.
- 1.3.2 Untuk menganalisis proses penerapan inovasi layanan *E-Government* di Kabupaten Toba menuju konsep *Good Governance*.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi kemajuan ilmu pengetahuan dalam kajian ilmu pemerintahan dan sosial. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan suatu konsep pemikiran

yang dapat menjadi bahan-bahan bagi penelitian yang akan datang dalam bidang inovasi layanan publik berbasis teknologi dan menambah pengetahuan tentang pelaksanaan *E-Government* di Kabupaten Toba dan faktor-faktor yang menghambat pelaksanaannya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini dirancang untuk memberikan pengalaman, wawasan, dan pengetahuan peneliti. Peneliti dapat memperoleh pengalaman yang dapat diterapkan dalam dunia kerja, kehidupan sosial, dan kehidupan berbangsa dan bernegara ketika melakukan penelitian dengan berpartisipasi langsung dalam proses pendataan.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat khususnya di bidang layanan *E-Government*, serta meningkatkan rasa kritisi dan kepedulian terhadap kebijakan pemerintah.

c. Bagi Pemerintah

Penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran dan masukan kepada pemerintah dalam mengembangkan inovasi kebijakan berbasis teknologi, serta menjadi bahan kajian pemerintah dalam mengevaluasi kekurangan yang ada.

1.5 Kerangka Teori

1.5.1 Inovasi Layanan Publik

Secara umum inovasi dapat diartikan sebagai temuan baru dari sumber daya yang lama, yang kemudian menjadi lebih bermanfaat pada kehidupan banyak manusia. Menurut Van de Ven, Andrew H (2006 : 121) bahwa inovasi adalah sebuah karya baru yang dikembangkan dengan implementasi pengetahuan-pengetahuan oleh kelompok orang dengan tujuan memperoleh hasil yang lebih maksimal, efisien dan praktis dalam kurun waktu tertentu dalam tatanan organisasi tertentu. Inovasi memiliki makna sebagai hasil dari proses pengembangan dan penggabungan antara ilmu pengetahuan dan keterampilan di bidang teknologi berdasarkan pengalaman dari produk yang sebelumnya guna meraih hasil yang maksimal, efektif, praktis dan keuntungan-keuntungan lainnya.

Rosenfeld dalam Sutarno (2012:132), berpendapat bahwa inovasi adalah proses perubahan struktur ilmu pengetahuan dengan penerapannya berupa temuan baru, tindakan yang merubah sesuatu dari sebelumnya, baik dalam bentuk ide baru, jasa maupun barang. Maka dari itu dalam penerapannya pada layanan publik, inovasi tidak selalu mengharuskan suatu ciptaan baru berupa hal yang dapat terlihat, namun dapat juga melalui konsep pemikiran hasil pengembangan dan peningkatan dari inovasi sebelumnya. Inovasi dalam bidang pelayanan publik mewujudkan suatu konsep baru dalam teknologi yang menghasilkan pola baru dari sistem pelayanan yang lama ke sistem pelayanan baru dengan metode pendekatan teknologi yang lebih sederhana dalam penggunaannya sehingga lebih maksimal, efisien dan

praktis dalam perannya untuk membuat kebijakan umum, metode dan prosedur, maupun pendekatan dengan struktur organisasi pelayanan.

Banyak makna dan pengertian yang disampaikan para ahli terkait definisi dari inovasi, salah satunya Rogers dalam LAN (2007:115) menyatakan bahwa inovasi merupakan suatu hasil dari pemikiran dan praktek yang dirasa baru oleh satu kelompok tertentu. Disisi lain Damanpour berpendapat bahwa inovasi merupakan produk maupun jasa dengan menggunakan sistem teknologi baru yang terstruktur bagi kelompok organisasi. Inovasi juga disimpulkan sebagai perubahan menuju perbaikan dengan proses yang sudah dipertimbangkan baik-buruknya sebelumnya. Secara garis besar inovasi dikelompokkan menjadi 4 jenis, antara lain:

1. Pememuan baru, yaitu susunan dari komoditas barang dan jasa maupun perkembangan sistem baru yang sebelumnya tidak ada. Teori ini biasanya disebut dengan revolusioner.
2. Penambahan, yaitu menggabungkan antara konsep lama dan konsep baru yang kemudian menghasilkan konsep baru yang lebih kreatif dan inovatif serta memiliki daya saing yang tinggi.
3. Peningkatan, yaitu pengembangan suatu konsep lama berupa produk, barang dan jasa dengan proses tertentu dengan penambahan ide-ide baru.
4. Sintesis adalah proses menggabungkan ide dan komponen untuk membuat formulasi baru. Metode ini memerlukan pembentukan sejumlah ide atau item yang ditemukan sebelumnya ke produk yang dapat digunakan dengan cara baru.

Pelayanan publik didefinisikan sebagai suatu proses membantu orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan interaksi interpersonal untuk mencapai kebahagiaan dan kesuksesan (LAN, 2004). Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dikoordinasikan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya memenuhi kebutuhan penerima pelayanan serta penerapan peraturan perundang-undangan, menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. Kemudian, menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan tuntutan pelayanan kepada warga negara dan penduduk atas komoditas, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan batasan peraturan perundang-undangan.

Menurut Hardiansyah (2018:12), pelayanan publik diartikan sebagai pemberian pelayanan atau pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, atau orang lain yang berkepentingan dengan organisasi, sesuai dengan aturan dan tata cara dasar yang ditentukan dan didemonstrasikan. memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah upaya pemerintah untuk menyediakan komoditas, pelayanan, dan administrasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan membandingkan pandangan atas pelayanan yang diperoleh dengan harapan pelayanan yang diharapkan, maka keberhasilan suatu pelayanan berdasarkan kepuasan individu yang membutuhkan pelayanan dapat ditentukan. Pelayanan, menurut (Syafiee, 2003), memiliki tiga komponen dasar:

1. Biaya yang lebih minim

2. Proses yang relatif praktis
3. Kualitas yang dihasilkan lebih baik

1.5.2 Evaluasi *E-Government*

E-Government adalah sistem pemerintahan yang menggunakan TIK (informasi, komunikasi, dan teknologi) sebagai alat untuk mempermudah prosedur komunikasi dan transaksi bagi warga, bisnis, dan lembaga pemerintah serta karyawannya. Sehingga pemerintah dapat mencapai efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas kepada warganya. Dengan konsep pengembangan hubungan *government to government* (G2G), *government to business* (G2B), dan *government to citizen* (G2C) (Hartono, 2010). E-Government didefinisikan sebagai cara bagi pemerintah untuk menggunakan teknologi mutakhir seperti teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan warga dan bisnis akses yang lebih nyaman ke informasi dan layanan pemerintah (Fink dan Laupase, 2000). Sedangkan Rusli dalam Holle's berpendapat bahwa (2004) konsep *dasar E-Government* adalah bagaimana memberikan layanan melalui sarana elektronik (*e-service*), seperti internet, telepon seluler dan jaringan komputer, serta multimedia.

Pengelolaan sistem manajemen informasi dan prosedur pelayanan publik juga dilakukan sejalan dengan perkembangan *E-Government*, seperti optimalisasi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Bank Dunia mengusulkan empat fase untuk pengembangan *E-Government*: kehadiran (*presence*), interaksi (*interaction*), transaksi (*transaction*), dan transformasi (*transformation*) (*The World Bank*, 2002). Gartner Research (Gupta, 2004:58) memberikan model yang disebut "*The Value Chain of E-Service*," yang menguraikan empat tahap yang

dirancang secara tegas dalam konteks *E-Governance*. Jika keempat fase tersebut diterapkan pada pembuatan website *E-Government* di Indonesia, maka dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Kehadiran internet, yaitu membangun situs web regional. Informasi dasar masyarakat disajikan di situs web pemerintah pada tahap ini.
2. Interaksi, yaitu web daerah memfasilitasi komunikasi antara masyarakat dengan Pemerintah Daerah. Pada titik ini, materi yang disediakan di situs web pemerintah lebih beragam, termasuk kemampuan mengunduh dan komunikasi email.
3. Transaksi, yaitu web regional memiliki kemampuan kontak, juga dilengkapi dengan kemampuan transaksi layanan publik yang disediakan oleh pemerintah.
4. Transformasi, yaitu hal pelayanan pemerintah berlangsung secara terkoordinasi.

Keempat faktor yang dijelaskan di atas umumnya digunakan sebagai variabel dalam mengevaluasi kemajuan *E-Government*. Selanjutnya, beberapa kriteria masih digunakan untuk mengevaluasi *E-Government* secara keseluruhan dan aspek spesifiknya, seperti kualitas situs *E-Government*, seperti audiens, konten, interaksi, kegunaan, dan inovasi (Indrajit, 2006). Variabel ini lebih sering digunakan, namun banyak indikator yang dimasukkan dalam penelitian ini, antara lain transparansi, pelayanan, efisiensi, ekonomi, aspirasi, dan pembaruan (Sitokdana, 2014).

Sebelum membangun dan mengimplementasikan proses *E-Government* seperti yang sudah direkomendasikan oleh *World Bank*, ada beberapa faktor yang

harus diperhatikan, misalnya menurut INPRES No. 3 Tahun 2003, fitur-fitur berikut harus ada:

1. *E-Leadership*: Komponen ini berkaitan dengan prioritas dan inisiatif pemimpin dalam memprediksi dan menggunakan peningkatan teknologi informasi.
2. *Infrastruktur Jaringan Informasi*: Faktor ini meliputi kondisi infrastruktur, serta akses, kualitas, cakupan, dan biaya layanan akses.
3. *Lingkungan Bisnis*: Keadaan pasar, sistem perdagangan, ekonomi, dan peraturan semuanya berperan dalam perkembangan industri teknologi informasi.
4. *Unsur Masyarakat dan Sumber Daya Manusia* ini berkaitan dengan difusi teknologi informasi dalam kegiatan masyarakat, baik oleh individu maupun organisasi, serta sejauh mana teknologi informasi disosialisasikan kepada masyarakat umum melalui proses pendidikan.

1.5.3 Inovasi *E-Government* menuju Konsep Toba *Good Government*

Konsep pemerintahan menurut Koiman (2009:273) adalah proses interaksi sosial politik antara pemerintah dan rakyat dalam banyak domain yang berhubungan dengan masyarakat, serta intervensi pemerintah atas kepentingan tersebut. Warga negara mengkomunikasikan kepentingan mereka, menengahi ketidaksepakatan mereka, dan melaksanakan hak dan kewajiban mereka melalui alat, proses, dan organisasi yang mengatur mereka. Proses lembaga pelayanan mengelola sumber daya publik dan memastikan aktualitas hak asasi manusia

disebut sebagai pemerintahan. Dalam perspektif ini, pemerintahan yang baik adalah bebas dari kekuasaan dan korupsi, serta memiliki hak-hak hukum.

IMF dan *World Bank* memiliki konsep *Good Governance* yang serupa, yang melihatnya sebagai alat untuk memperkuat "struktur kelembagaan" pemerintah. Mereka percaya ini adalah cara terbaik untuk meningkatkan supremasi hukum, serta prediktabilitas dan ketidakberpihakan yang ditegakkan. Hal ini juga mencakup pemberantasan korupsi dan aktivitas perburuan rente, yang dapat dicapai melalui transparansi dan arus informasi yang bebas, serta memastikan bahwa informasi tentang kebijakan dan kinerja pemerintah dikumpulkan dan tersedia untuk publik dalam jumlah yang memadai sehingga masyarakat dapat memantau dan memantau pengelolaan dana (Kurniawan, 2006).

Istilah pemerintahan diciptakan oleh United Nations Development Programme (UNDP) untuk menggambarkan pelaksanaan otoritas politik, ekonomi, dan administratif untuk berorganisasi. Mengatur dan menangani isu-isu sosial (Thoha, 2000). Akibatnya, tata kelola yang baik bukanlah sesuatu yang dituntut dari luar, melainkan sesuatu yang diinginkan banyak orang. Pada hakekatnya tujuan *good governance* adalah menciptakan kondisi pemerintahan yang memungkinkan terselenggaranya kepentingan/pelayanan publik yang seimbang dengan melibatkan kerjasama semua aktor (negara, masyarakat sipil, lembaga masyarakat, dan pihak swasta). Perlunya hubungan paralel antara lembaga pemerintah, pasar, dan masyarakat ditekankan oleh paradigma *good governance*. Semua pemain harus menyadari apa yang dilakukan aktor lain dan dapat berkomunikasi satu sama lain sehingga mereka dapat memahami perbedaan satu sama lain. Diharapkan melalui

proses ini, konsensus dan sinergi masyarakat akan tumbuh dalam pelaksanaan proyek-proyek tata kelola yang baik.

Penelusuran wacana tata pemerintahan yang baik (good-governance.bappenas.go.id) menghasilkan empat belas karakteristik yang berbeda;

1. Proses demokrasi (*Democratisation System*)
2. Sistem Hukum yang Berintegritas (*Rule of Law System with Integrity*)
3. Kompetensi dan profesionalisme (*Professionalism dan Competency*)
4. Efisiensi dan Efektivitas (*Efficiency and Effectiveness*)
5. Desentralisasi yang Terstruktur (*Structured Decentralization*)
6. Desentralisasi (*Decentralization*)
7. Komitmen pengurangan kesenjangan (*Commitment to Discrepancy Reduction*)
8. Kerjasama dengan sektor komersial dan masyarakat umum (*Civil Society Partnership*)
9. Penatagunaan lingkungan (*Commitment to Environmental*)
10. Wawasan Terhadap Masa yang Akan Datang (*Visioner*)
11. Transparansi and Keterbukaan (*Openness and Transparency*)
12. Partisipasi Masyarakat (*Human Participation*)
13. Akuntabilitas (*Accountability*)
14. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan 3 karakteristik syarat menuju konsep *Good Governance* dalam studi kasus *E-Government* di Pemerintah Kabupaten Toba, yaitu Keterbukaan dan Transparansi, Akuntabilitas dan

Partisipasi Masyarakat. Ketiga konsep itu yang digunakan sebagai tolak ukur sejauh mana keberhasilan konsep *Good Governance* di Kabupaten Toba yang sudah berjalan. Memahami prinsip-prinsip yang mengatur tata pemerintahan yang baik adalah faktor yang paling penting untuk dipertimbangkan. Lebih lanjut, *good and responsibility governance* hanya akan terwujud jika ketiga komponen *good governance* tersebut memiliki jaringan dan interaksi yang setara dalam penerapan kewenangan politik, ekonomi, dan administrasi. Hubungan dan kemitraan seperti itu biasanya hanya dapat berkembang jika konsep tata kelola yang kuat diterapkan dengan tepat. Berikut ini adalah prinsip-prinsip dalam *Good Governance*, menurut United Nations Development Programme (UNDP):

1. Keterlibatan setiap orang, baik perorangan maupun warga negara, memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan, berdasarkan kepentingan dan tujuan masing-masing. Keterlibatan yang luas ini harus didasarkan pada landasan kebebasan berserikat, berpendapat, dan partisipasi konstruktif.
2. Transparansi harus dikembangkan dalam kerangka arus informasi yang bebas; proses, institusi, dan informasi yang beragam harus dapat diakses secara bebas oleh mereka yang membutuhkannya, dan harus disediakan dengan tepat dan cukup jelas untuk digunakan sebagai alat pemantauan dan penilaian.

3. Efisiensi dan efektivitas Setiap tindakan dan proses kelembagaan difokuskan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara efektif.
4. Akuntabilitas para pengambil keputusan di sektor jasa dan warga dalam masyarakat sipil dimintai pertanggungjawaban (*accountability*). Baik kepada masyarakat umum maupun kepada pemangku kepentingan (*stakeholder*).
5. Jumlah komponen atau konsep yang mendukung tata kelola yang baik berbeda secara signifikan dari satu lembaga ke lembaga berikutnya, dan dari satu pakar ke pakar berikutnya. Namun, sejumlah konsep dianggap sebagai prinsip dasar yang melandasi *good governance*, antara lain transparansi, keterlibatan, dan akuntabilitas (Sedarmayanti, 2009: 289).

1.6 Operasionalisasi Konsep

Dari beberapa konsep dan teori yang dikemukakan di atas, terlihat jelas bahwa diperlukan tata kelola pemerintahan yang baik dalam pelaksanaan dan perwujudan *good governance*. Konsep *good governance* yang digunakan dalam penelitian ini akan melihat bahwa inovasi merupakan salah satu sarana yang dapat menciptakan tata kelola yang baik dalam pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam penelitian ini, peneliti mengkaji ketata kelolaan pemerintah daerah melalui pemanfaatan layanan *E-Government* di Kabupaten Toba.

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Desain dan Tipe Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, dimana temuan penelitian didasarkan pada pendapat informan sebagai gambaran utama, dan dilakukan secara spontan dan alami sesuai dengan kondisi objektif (Sugiyono, 2012). Peneliti menggunakan metodologi penelitian kualitatif deskriptif dalam penelitian ini, yang akan mencakup pemanfaatan data deskriptif dalam bentuk tulisan, kata-kata lisan dari orang-orang, perilaku yang dapat diamati, dan deskripsi umum dari kejadian yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

1.7.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Sesuai topik penelitian, maka yang menjadi lokasi penelitian adalah Bidang Pemerintahan Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Toba yang berkantor di Jl. Sutomo Pagar Batu No.1 Saposurung dan merupakan lembaga pemerintah yang memelopori pengembangan layanan *E-Government* di Kabupaten Toba. Peneliti tidak melakukan penelitian berdasarkan manipulasi latar (*setting*) karena berlangsung dalam situasi yang alami. Penulis memilih tempat tersebut setelah mempertimbangkan relevansinya dengan topik dan masalah penelitian. Tempat ini dinilai sebagai tempat untuk menyalurkan keinginan masyarakat kepada pemerintah, serta tempat bagi penulis untuk mengikuti program-program Praktek Kerja Lapangan selama 30 hari.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan kurang lebih selama 2 bulan selama kegiatan KKP (magang) dan riset berlangsung 30 hari kerja antara tanggal 19 Januari – 23 Februari

2021 dan sebulan kemudian sampai data yang diperoleh peneliti terpenuhi dan sesuai dengan yang dibutuhkan.

1.7.3 Sumber Data

1. Data Primer

Data dari sumber asli atau pertama disebut sebagai data primer. Dan ini bukan sesuatu yang bisa didapatkan dalam bentuk file. Informasi ini harus diperoleh dari narasumber, atau dalam istilah teknis, responden, yaitu orang-orang yang dijadikan subjek penelitian atau sebagai sumber informasi atau data. Pengumpulan informasi dilakukan melalui wawancara mendalam dengan informan dan observasi langsung atau terbuka terhadap kondisi sosial budaya dan lingkungan sekitar. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Toba, Kepala Subbagian Pemerintahan Kabupaten Toba, Staf Bidang Pemerintahan, Pegawai Negeri Sipil Dinas Pendidikan Kabupaten Toba, dan masyarakat Kabupaten Toba.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang tidak dikumpulkan dari sumber utama. Data sekunder ini digunakan untuk melengkapi data primer dari berbagai sumber, antara lain literatur, surat kabar, internet, buku, jurnal ilmiah, artikel, peta topografi terkait, dan hasil studi sebelumnya. Peneliti akan merasa lebih mudah untuk menyusun hasil penelitian.

1.7.4 Informan Penelitian

Terdapat 4 Informan penelitian yang dipilih yang dimintai informasi yang dipilih menggunakan purposive sampling, yaitu (1) Lahsa J. Simanullang, S.STP, M.Si, Kabag Pemerintahan Setdakab Toba, (2) Rosdiana Sirait, SE, M.Si, Kasubag Tata Pemerintahan Setdakab Toba, (3) Edward Sirait, S.STP, Staff Bidang Pemerintahan Setdakab Toba, (4) Jhonny R. Sihombing, PNS Dinas Pendidikan Kabupaten Toba. Sementara 2 informan lainnya Parry Sitorus dan Robby Sirait adalah masyarakat Kabupaten Toba, yang dipilih menggunakan teknik aksidental, yaitu memilih orang yang kebetulan ditemui sesuai dengan kebutuhan penelitian sebagai sumber data (Sugiyono, 2012).

1.7.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah proses mengumpulkan data berdasarkan fakta dengan mengamati objek secara seksama. Observasi ini dilakukan ketika peneliti melakukan perjalanan langsung ke lokasi penelitian yaitu Sekretariat Daerah Bidang Pemerintahan dan instansi terkait di Pemerintah Kabupaten Toba untuk mengkaji perilaku dan aktivitas individu di tempat penelitian. Peneliti merekam/mencatat data dengan terstruktur maupun semi terstruktur di lapangan serta dilakukan pencatatan secara sistematis terhadap permasalahan yang terkait dengan inovasi yang harus dilakukan agar dapat mencapai keberhasilan dalam

mengimplementasikan layanan *E-Government* di Kabupaten Toba selama pengamatan ini berlangsung.

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi selama 2-3 minggu waktu pelaksanaan magang dan riset berlangsung antara tanggal 26 Januari – 16 Februari 2021. Objek observasi meliputi Sumber Daya Manusia (ASN) dalam melihat bagaimana perilaku birokrasi yang ada di Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Toba dalam memberikan pelayanan terkait pengaduan terhadap masyarakat dalam pelayanan melalui penerapan *E-Government* Kabupaten Toba.

2. Wawancara

Dalam penelitian yang digunakan peneliti adalah dengan cara wawancara, dimana teknik pengumpulan data lisan yang melibatkan proses tanya jawab di mana dua orang mendengarkan langsung informasi atau keterangan. Teknik ini dilakukan melalui pertemuan langsung dengan informan penelitian yang diambil sebagai sampel yang dianggap memberikan informasi yang akurat dan relevan dengan penelitian terkait implementasi layanan *E-Government* di Kabupaten Toba yang ditinjau pada aspek di sektor pemerintah. Dimana yang menjadi narasumber utama dalam pengolahan data melalui wawancara ini adalah Kepala Bidang Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Toba Ibu Lahsa Junianna Simanullang S.STP.,M.Si dan Kepala Sub Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Toba Ibu Rosdiana Sirait S.E., M.Si.

3. Dokumentasi

Dalam penelitian ini, dokumentasi dapat berbentuk tulisan, foto, atau karya kolosal seseorang, yang akan digunakan sebagai bentuk lampiran proses pengumpulan data dan input data. Hal ini dapat dicapai melalui penggunaan teknik pendokumentasian seperti media visual atau audiovisual. Dalam penelitian ini penulis menggunakan media visual kamera Handphone untuk mendapatkan foto sebagai dokumentasi dan audiovisual recording melalui Handphone.

1.7.6 Analisis dan Interpretasi Data

Peneliti menggunakan metodologi analisis data kualitatif dalam penelitian ini, artinya data yang dikumpulkan dari dokumen berupa jawaban atau informasi daripada statistik. Sedangkan analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, artinya data diperoleh, dikumpulkan, dan diinterpretasikan dengan menggunakan metode berdasarkan sifat datanya, kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan fakta dan dilatarbelakangi oleh pemikiran kritis untuk menghasilkan hasil yang lebih bermakna.

Teknik analisis ini bermaksud menjelaskan bagaimana inovasi layanan E-Government diimplementasikan di Kabupaten Toba, serta elemen-elemen yang mempengaruhi implementasi layanan dan evaluasi layanan *E-Government* di Kabupaten Toba. Data tersebut harus dipilah dan diolah, menurut Bogdan dan Biklen (Moleong, 2012) hal tersebut dilakukan agar memudahkan analisis data yang sebelumnya telah dikelompokkan dan diambil garis besarnya, membuang data yang kurang penting, dan nantinya diharapkan menjadi data yang dapat dicapai oleh masyarakat luas. Sebagai hasilnya, peneliti akan menguraikan tahapan yang terlibat dalam analisis data sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Minimisasi data memerlukan pemusatan perhatian pada data yang benar-benar dibutuhkan sebagai data primer maupun data pelengkap. Data yang diperoleh dari lokasi penelitian atau data lapangan diuraian atau dilaporkan secara menyeluruh dan rinci,. Laporan lapangan diringkas dan difokuskan pada informasi yang paling signifikan.

Hal ini memudahkan peneliti untuk mendapatkan data yang diperoleh. Setelah data lengkap dan sederhana, tahap selanjutnya adalah menemukan kata inti atau "benang merah" dari data, yang dilakukan setelah data primer dikonversi. Reduksi data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara berurutan dan “berkelanjutan” seperti yang terlihat pada tahapan-tahapan yang diuraikan di atas.

2. Penyajian Data

Data yang dikumpulkan di lapangan untuk semua masalah studi dikategorikan ke dalam apa yang diperlukan dan apa yang tidak, diikuti oleh pengembangan dan terakhir batasan masalah. Peneliti akan memperluas pemahamannya terhadap banyak sumber yang ada saat menyajikan materi untuk menarik kalimat utama atau benang merah. Narasi adalah keputusan umum yang dibuat oleh peneliti untuk mempresentasikan temuannya dalam penelitian kualitatif dengan merangkum secara rinci pendapat atau pemikiran informan tentang penelitian terkait.

3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan awal dapat ditarik ketika data telah disajikan. Penarikan kesimpulan ini dilakukan selama penelitian berlangsung. Peneliti telah berusaha

untuk menilai dan menemukan signifikansi dari apa yang telah dianalisis sejak awal lapangan dan selama prosedur pengumpulan data.

4. Keabsahan Data

Pada tahap ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi, yang memerlukan pemeriksaan data dari berbagai sumber dalam berbagai cara dan berbagai waktu. Menurut Sugiyono (2012), ada beberapa teknik triangulasi:

a. Triangulasi Sumber Data

Triangulasi sumber adalah jenis triangulasi yang digunakan untuk menguji data dengan membandingkan data dari banyak sumber. Dalam hal ini, peneliti dapat membandingkan hasil observasi dan wawancara dengan dokumen yang ada atau hasil wawancara dengan informan (data primer) dengan buku bacaan terkait penelitian (data sekunder).

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknis adalah jenis triangulasi di mana data yang sama diperiksa menggunakan berbagai metodologi. Dalam situasi ini, informasi dikumpulkan dengan prosedur wawancara, yang kemudian diverifikasi melalui pendekatan observasi atau dokumentasi.

c. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu adalah jenis triangulasi yang sering berdampak pada data. Peneliti dapat mengamati data tidak hanya pada satu waktu. Peneliti juga dapat menggunakan metode yang berbeda untuk memperoleh data yang lebih valid. Dalam situasi ini peneliti dapat melakukan observasi terlebih

dahulu pada pagi hari saat informan masih segar, kemudian melakukan observasi lagi saat observasi lapangan untuk mengumpulkan data yang lebih valid yang tidak berubah dari waktu ke waktu.

