BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Komisi Pemilihan Umum

Menurut Jimly Asshiddiqie dalam bukunya yang berjudul *Konstitusi dan Konstitusionalisme Indonesia* mendefinsikan Komisi Pemilihan Umum Sebagai Berikut:

> "Komisi Pemilihan Umum adalah lembaga negara yang menyelenggarakan pemilihan umum di Indonesia, yakni meliputi Pemilihan Umum Anggota DPR/DPD/DPRD, Pemilihan Umum Presiden dan Wakil Presiden, serta Pemilihan Umum Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah. Komisi Pemilihan Umum tidak dapat disejajarkan kedudukannya dengan lembaga-lembaga negara yang lain yang kewenangannya ditentukan dan diberikan oleh UUD 1945. Bahkan nama Komisi Pemilihan Umum belum disebut secara pasti atau tidak ditentukan dalam UUD 1945, tetapi kewenangannya sebagai penyelenggara pemilihan umum sudah ditegaskan dalam Pasal 22E ayat (5) UUD 1945 yaitu Pemilihan umum diselenggarakan oleh suatu komisi pemilihan umum yang bersifat nasional, tetap, dan mandiri. Artinya, bahwa Komisi Pemilihan Umum itu adalah penyelenggara pemilu, dan sebagai penyelenggara bersifat nasional, tetap dan mandiri (independen)" (Asshiddiqie, 2006:236-239).

Berdasarkan definisi di atas, yang dimaksud dengan komisi pemilihan umum adalah lembaga negara yang menyelenggarakan pemilihan umum di Indonesia yang bersifat nasional, tetap dan mandiri (independen). Pemilihan umum yang diselenggarakan oleh komisi pemilihan umum meliputi pemilihan Umum Anggota DPR/DPD/DPRD, Pemilihan Umum Presiden dan Wakil Presiden, serta Pemilihan Umum Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah. Kedudukan komisi pemilihan umum tidak ditentukan dalam UUD 1945, maka kedudukan komisi pemilihan umum tidak dapat disejajarkan dengan lembaga-

lembaga negara yang telah ditentukan dalam UUD 1945. Kewenangan komisi pemilihan umum sebagai penyelenggara pemilihan umum, hanya ditegaskan dalam Pasal 22E ayat (5) UUD 1945 yaitu Pemilihan umum diselenggarakan oleh suatu komisi pemilihan umum yang bersifat nasional, tetap, dan mandiri. Komisi pemilihan umum dengan demikian adalah penyelenggara pemilihan Umum, dan sebagai penyelenggara yang bersifat nasional, tetap dan mandiri (independen).

Menururt Saldi Isra (2010) bahwa eksistensi Komisi pemilihan umum sebagai berikut:

> "Secara normatif, eksistensi KPU untuk menyelenggarakan pemilu diatur di dalam Pasal 22E ayat (5) UUD 1945 yang menyebutkan bahwa penyelenggara pemilu oleh suatu komisi pemilihan umum. Kata suatu pada UUD 1945 menunjukkan makna subjek yang kabur dan tidak jelas, lain halnya dengan makna kata sebuah yang disebutkan pada kekuasaan kehakiman oleh sebuah MA dan MK" (Saldi Isra - mahkamahkonstitusi.go.id).

Berdasarkan penjelasan di atas kedudukan komisi pemilihan umum tidak dapat disejajarkan dengan lembaga-lembaga negara lain yang kewenangannya ditentukan dan diberikan oleh UUD 1945. Hal tersebut disebabkan karena dalam Pasal 22E UUD 1945, nama Komisi Pemilihan Umum tidak disebutkan secara eksplisit dan tidak ditulis dengan huruf kapital. Nama Komisi Pemilihan Umum baru disebutkan secara pasti dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2007 tentang Penyelenggara Pemilihan Umum.

Penjelasan mengenai eksistensi komisi pemilihan umum, lebih lanjut dijelaskan oleh Lukman Hakim sebagai berikut:

> "Komisi pemilihan umum merupakan suatu komisi negara. Posisi komisi negara secara hierarki sebagai lembaga penunjang atas lembaga negara utama seperti MPR, DPR, DPD, Presiden, MA, MK dan BPK" (Lukman Hakim, 2010:55).

Penjelasan di atas menyebutkan bahwa komisi pemilihan umum merupakan suatu komisi negara. Posisi komisi pemilihan umum secara hierarki adalah sebagai lembaga penunjang atas lembaga utama. Kedudukan Komisi pemilihan umum dengan demikian tidak dapat disejajarkan dengan lembaga-lembaga negara yang telah ditentukan dalam UUD 1945.

Natabaya mengemukakan bahwa penafsiran mengenai posisi komisi pemilihan umum sebagai lembaga penunjang, dijelaskan sebagai berikut:

> "penafsiran organ UUD 1945 terkelompok ke dalam dua bagian, yaitu *main state organ (*lembaga negara utama*)*, dan *auxiliary state organ* (lembaga penunjang atau lembaga bantu). Komisi Pemilihan Umum merupakan organ konstitusi yang masuk dalam *auxiliary state organ"* (Natabaya, 2008:213).

Berdasarkan teori organ negara di atas, Komisi Pemilihan Umum merupakan *auxiliary state body*, yaitu penunjang atas lembaga negara utama (*main state organ*). Komisi Pemilihan Umum secara hierarki termasuk dalam kategori *auxiliary state* organ yang kedudukannya sejajar dengan Menteri Negara, Tentara Nasional Indonesia, Kepolisian Negara, Komisi Yudisial, Komisi Ombudsman Indonesia dan Bank Sentral. Komisi pemilihan umum menunjang lembaga-lembaga negara utama sebagai penyelenggara pemilihan umum di negara Indonesia.

Ferry Kurnia Rizkiyansyah dalam bukunya yang berjudul *Mengawal Pemilu Menatap Demokrasi*, menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan penyelenggara pemilihan umum adalah suatu lembaga khusus yang menangani proses pemilihan umum (Rizkiyansyah, 2007:78).

Definisi di atas menyebutkan bahwa penyelenggara pemilihan umum adalah lembaga khusus yang menangani proses pemilihan umum. Komisi pemilihan umum merupakan lembaga khusus yang menangani proses pemilihan umum di Indonesia. Komisi pemilihan umum sesuai dengan amanat UUD 1945 merupakan lembaga khusus penyelenggara pemilihan umum yang bersifat nasional, tetap dan mandiri.

Ketentuan mengenai penyelenggara pemilihan umum yang bersifat nasional, tetap dan mandiri telah ditindaklanjuti dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2007 tentang Penyelenggara Pemilihan Umum. Komisi Pemilihan Umum sebagai lembaga independen ditunjukkan dalam Penjelasan Pasal 3 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2007, yang menyebutkan bahwa Komisi Pemilihan Umum bersifat nasional, tetap dan mandiri. Yang dimaksud bersifat nasional yaitu mencerminkan bahwa wilayah kerja Komisi Pemilihan Umum sebagai penyelenggara pemilihan umum mencakup seluruh negara Republik Indonesia. Sifat tetap menunjukkan Komisi Pemilihan Umum sebagai lembaga yang menjalankan tugas secara berkesinambungan meskipun dibatasi oleh masa jabatan tertentu. Sifat mandiri menegaskan Komisi Pemilihan Umum dalam menyelenggarakan dan melaksanakan pemilihan umum adalah bebas dari pengaruh pihak manapun. Penyelenggaraan pemilihan umum harus memberikan derajad kompetisi yang sehat, partisipatif dan mempunyai derajad keterwakilan yang tinggi sebagai amanat dari reformasi.

2.2 Definisi Pemilihan Umum

Pengisian lembaga perwakilan dalam praktek ketatanegaraan lazimnya dilaksanakan melalui Pemilihan Umum. Pasca perubahan amandemen UUD 1945, semua anggota lembaga perwakilan dan bahkan presiden serta Kepala Daerah dipilih dengan mekanisme Pemilihan Umum. Pemilihan umum menjadi agenda yang diselenggarakan secara berkala di Indonesia.

Ibnu Tricahyo dalam bukunya yang berjudul *Reformasi Pemilu,* mendefinisikan Pemilihan Umum sebagai berikut:

> ”Secara universal Pemilihan Umum adalah instrumen mewujudkan kedaulatan rakyat yang bermaksud membentuk pemerintahan yang absah serta sarana mengartikulasikan aspirasi dan kepentingan rakyat” (Tricahyo, 2009:6).

Definisi di atas menjelaskan bahwa pemilihan umum merupakan isntrumen untuk mewujudkan kedaulatan rakyat, membentuk pemerintahan yang absah serta sebagai sarana mengartikulasi aspirasi dan kepentingan rakyat. Negara Indonesia mengikutsertakan rakyatnya dalam rangka penyelenggaraan negara. Kedaulatan rakyat dijalankan oleh wakil rakyat yang duduk dalam parlemen dengan sistem perwakilan *(representative democracy)* atau demokrasi tidak langsung *(indirect democracy)*. Wakil-wakil rakyat ditentukan sendiri oleh rakyat melalui Pemilu *(general election)* secara berkala agar dapat memperjuangkan aspirasi rakyat.

Soedarsono mengemukakan lebih lanjut dalam bukunya yang berjudul *Mahkamah Konstitusi Pengawal Demokrasi*, bahwa yang dimaksud dengan pemilihan umum adalah sebagai berikut:

> "Pemilihan umum adalah syarat minimal bagi adanya demokrasi dan diselenggarakan dengan tujuan memilih wakil rakyat, wakil daerah, presiden untuk membentuk pemerintahan demokratis" (Soedarsono, 2005:1).

Penjelasan di atas menyebutkan bahwa pemilihan umum merupakan syarat minimal adanya demokrasi yang bertujuan memilih wakil-wakil rakyat, wakil daerah, presiden untuk membentuk pemerintahan demokratis. Kedaulatan rakyat dijalankan oleh wakil-wakil rakyat yang duduk di dalam lembaga perwakilan. Kedaulatan rakyat atas penyelenggaraan pemerintahan dijalankan oleh presiden dan Kepala Daerah yang juga dipilih secara langsung. Anggota legislatif maupun Presiden dan Kepala Daerah karena telah dipilih secara langsung, maka semuanya merupakan wakil-wakil rakyat yang menjalankan fungsi kekuasaan masing-masing. Kedudukan dan fungsi wakil rakyat dalam siklus ketatanegaraan yang begitu penting dan agar wakil-wakil rakyat benar-benar bertindak atas nama rakyat, maka wakil rakyat tersebut harus ditentukan sendiri oleh rakyat, yaitu melalui pemilihan umum.

Menurut Jimly Asshidiqqie pentingnya penyelenggaraan Pemilihan Umum secara berkala tersebut dikarenakan beberapa sebab diantaranya sebagai berikut:

1) pendapat atau aspirasi rakyat cenderung berubah dari waktu ke waktu;
2) kondisi kehidupan masyarakat yang dapat juga berubah;
3) pertambahan penduduk dan rakyat dewasa yang dapat menggunakan hak pilihnya;
4) guna menjamin regulasi kepemimpinan baik dalam cabang eksekutif dan legislatif. (Asshidiqqie, 2006:169-171).

Berdasarkan pernyataan di atas bahwa beberapa sebab pentingnya pemilihan umum diantaranya adalah aspirasi rakyat cenderung berubah, kondisi kehidupan rakyat berubah, pertambahan penduduk dan regulasi kepemimpinan.

Pemilihan umum menjadi sarana untuk menyalurkan aspirasi rakyat. Kondisi kehidupan rakyat yang cenderung berubah memerlukan adanya mekanisme yang mewadahi dan mengaturnya yaitu melalui proses pemilihan umum. Setiap penduduk dan rakyat Indonesia yang telah dewasa memiliki hak untuk menggunakan hak pilihnya dalam pemilihan umum. Regulasi kepemimpinan baik cabang eksekutif maupun legislatif akan terlaksana secara berkala dengan adanya pemilihan umum.

2.3 Definisi Sistem Informasi

Sistem informasi menjadi sebuah bentuk penerapan TIK yang dikembangkan dalam sebuah organisasi. Penerapan/penggunaan sistem informasi pada dasarnya digunakan untuk mendukung sebuah organisasi dalam mengumpulkan dan mengolah data dan menyediakan informasi. Sistem informasi apabila diperhatikan terdiri dari dua struktur kata yaitu Sistem dan Informasi. Penjelasan mengenai sistem dan informasi perlu diketahui untuk memperjelas pengertian sistem informasi secara lebih terperinci.

Menurut Sutabri dalam bukunya *Analisa Sistem Informasi*, mengatakan bahwa suatu sistem secara sederhana dapat dijelaskan sebagai:

> “suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen atau variabel-variabel yang terorganisasi, saling berinteraksi, saling bergantung satu sama lain dan terpadu” (Sutabri, 2004:3).

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa suatu sistem merupakan kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen atau variabel-variabel yang terorganisasi, saling berinteraksi, saling bergantung satu sama lain dan terpadu. Setiap unsur,

komponen atau variabel memiliki keterkaitan dan berjalan secara terpadu. Keterkaitan dari setiap unsur, komponen atau variabel tersebut berjalan secara bersama-sama dalam mencapai tujuan.

Penjelasan tersebut di atas sejalan dengan pengertian sistem yang dijelaskan oleh Wing Wahyu Winarno dalam bukunya yang berjudul *Sistem Informasi Manajemen.* Menurut Winarno yang dimaksud dengan sistem adalah sekumpulan komponen yang saling bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan. Masing-masing komponen memiliki fungsi yang berbeda dengan yang lain, tetapi tetap dapat bekerja sama (Winarno, 2006:1.4). Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa suatu sistem merupakan sekumpulan komponen, unsur atau variabel yang berjalan secara terpadu dan saling bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan.

Jogiyanto dalam bukunya yang berjudul *Sistem Teknologi Informasi*, menjelaskan bahwa Informasi (*information*) adalah data yang diolah menjadi bentuk yang berguna bagi para pemakainya (Jogiyanto, 2005:36).

Pengertian di atas menjelaskan bahwa informasi adalah data yang telah diolah menjadi bentuk yang berguna bagi para pemakainya. Data harus diolah dengan baik agar berguna bagi para pemakainya. Pengolahan data dilaksanakan oleh unit-unit kerja yang membentuk sistem kerja. Unit-unit kerja memerlukan komponen yang dapat digunakan untuk mengolah data. Data yang telah diolah harus disajikan dengan benar. Penyajian informasi harus mudah dipahami dan dicari oleh para pemakainya. Komponen sistem informasi dapat digunakan untuk menyajikan informasi dengan lebih baik.

Penjelasan tersebut di atas sejalan dengan pengertian informasi yang dikemukakan oleh Sutanta, sebagai berikut:

> "suatu informasi merupakan hasil pengolahan data sehingga menjadi bentuk yang penting bagi penerimana dan mempunyai kegunaan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang dapat dirasakan akibatnya secara langsung saat itu juga atau secara tidak langsung pada saat mendatang" (Sutanta, 2003:10).

Sehubungan dengan penjelasan di atas, maka pada dasarnya suatu informasi merupakan hasil dari pengolahan data yang diolah sehingga menjadi bentuk yang berguna bagi pemakainya. Pengolahan data tersebut dilaksanakan dalam suatu sistem. Sekumpulan komponen saling bekerjasama untuk mengolah data menjadi sesuatu bentuk yang berguna bagi pemakainya. Berdasarkan pengertian mengenai sistem, data dan informasi, maka apabila digabungkan menjadi sistem informasi akan diperoleh pengertian yaitu sekumpulan komponen yang digunakan secara terpadu untuk mengolah data menjadi sesuatu yang berguna bagi pemakainya.

Sehubungan dengan penjelasan mengenai sistem dan informasi, maka sistem informasi dapat disimpulkan menurut Azhar Susanto sebagai berikut:

> "Sistem informasi adalah kumpulan dari sub-sub sistem baik pisik maupun non pisik yang saling berhubungan satu sama dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang berguna" (Azhar Susanto,2004:55).

Definisi di atas menjelaskan bahwa sistem informasi merupakan kumpulan dari sub sistem baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan dan bekerja sama antara yang satu dengan yang lainnya untuk mencapai suatu tujuan. Sistem informasi digunakan secara terpadu untuk menghasilkan informasi. Sistem

informasi merupakan pengolahan data menjadi informasi yang berguna untuk bagi para penggunanya.

Winarno dalam bukunya yang berjudul *Sistem Informasi Manajemen*, menjelaskan bahwa sistem informasi adalah sebagai berikut:

> "Sekumpulan komponen yang saling bekerja sama, yang digunakan untuk mencatat data, mengolah data, dan menyajikan informasi untuk para pembuat keputusan agar dapat membuat keputusan dengan baik" (Winarno, 2006:1.6).

Pengertian di atas menjelaskan bahwa sistem informasi itu merupakan suatu alat atau aplikasi pendukung kerja. Sistem informasi digunakan untuk mencatat data, mengolah data dan menyajikan informasi. Sistem informasi akan berjalan jika memiliki sekumpulan komponen yang mendukungnya. Sekumpulan komponen dalam sistem informasi bekerjasama menghasilkan informasi dengan lebih baik. Unit-unit kerja dalam sistem kerja memerlukan informasi yang tepat, akurat dan relevan. Sistem informasi dapat digunakan untuk menghasilkan Informasi dengan lebih baik. Informasi diperlukan untuk membuat keputusan yang lebih baik.

2.4 Penerapan *E-Government*

2.4.1 Pengertian Penerapan *E-Government*

Penerapan *e-Government* menjadi populer seiring dengan perkembangan dan kemajuan TIK. Instansi pemerintahan memiliki tujuan sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Tantangan kemajuan TIK yang berkembang di era globalisasi harus dapat dihadapi oleh setiap instansi pemerintahan. Instansi pemerintahan menerapkan *e-Government* sebagai suatu inisiatif untuk

menghadapi tantangan dan persaingan di era globalisasi. Penerapan *e-Government* telah menjadi salah satu cara yang dilakukan oleh instansi pemerintahan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Riant Nugroho menjelaskan bahwa, penerapan pada prinsipnya adalah cara yang dilakukan agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan (Nugroho, 2003:158).

Berdasarkan penjelasan di atas, bahwa penerapan merupakan suatu cara yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Individu atau kelompok melaksanakan cara tertentu untuk mengatasi permasalahan dalam mewujudkan tujuannya. Instasi Pemerintahan melaksanakan cara-cara tertentu untuk mencapai tujuan sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing.

Penerapan merupakan sebuah kegiatan yang memiliki tiga unsur penting dan mutlak dalam menjalankannya. Adapun unsur-unsur penerapan meliputi :

1. Adanya program yang dilaksanakan;
2. Adanya kelompok target, yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut;
3. Adanya pelaksanaan, baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut (Wahab, 1990:45).

Unsur-unsur penerapan yang disebutkan di atas meliputi program, kelompok target dan pelaksana. Unsur yang pertama dari penerapan adalah adanya program yang dilaksanakan yaitu mempraktekan *e-Government*. Unsur yang kedua adalah adanya kelompok target, yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dengan dipraktekannya *e-Government* tersebut. Unsur yang ketiga yaitu Adanya pelaksanaan, baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan *e-Government* tersebut.

E-Government pada dasarnya dapat menampakan dirinya dalam berbagai bentuk dan ruang lingkup. *E-Government* sering digambarkan atau dideskripsikan secara beragam oleh masing-masing individu atau komunitas. Pengertian *e-Government* yang beraneka ragam tersebut disebabkan karena *e-Government* memiliki ruang lingkup yang luas.

Menurut Akadun dalam bukunya yang berjudul *Teknologi Informasi Administrasi*, menjelaskan sebagai berikut:

> *"E-Government* memiliki spektrum yang luas. Oleh karena itu perlu dibagi menjadi *e-Government* dalam level makro dan *e-Government* dalam level mikro. Pada level makro, kita membicarakan strategi nasional *e-Government*, kebijakan yang diperlukan, kaitannya dengan cakupan yang lebih luas (internasional), keterlibatan multi sektor baik nasional maupun internasional, kepentingan nasional, integrasi bangsa. Dalam level mikro adalah strategi instansional, terfokus pada aplikasi , cakupan terbatas, keterlibatan sektor dalam skala lokal, pusat perhatiannya pada operasi *e-Government* itu sendiri dan bagaimana model kinerja akan dirancang dan dilaksanakan" (Akadun, 2009:142).

Berdasarkan penjelasan tersebut, untuk memahami pengertian *e-Government* perlu dibagi kedalam dua level yaitu *e-Government* level makro dan mikro. *E-Government* pada level makro merupakan bagian dari strategi nasional untuk mendukung penyelenggaraan pemerintahan. Strategi nasional *e-Government* mencakup kepentingan negara dan integrasi bangsa. *E-Government* pada level mikro merupakan pelaksanaan dari strategi nasional *e-Government*. *E-Government* pada tingkat instansi dilaksanakan dengan mengembangkan aplikasi yang dapat mendukung tugas dan fungsi masing-masing instansi pemerintahan.

UNDP (*United Nation Development Programme*) mendefinisikan *e-Government* secara lebih sederhana, yaitu sebagai berikut:

> "*E-Government is the application of Information and Comunicat-ion Technology (ICT) by government agencies"*. *E-Government* adalah penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (ICT- Information and Communicat-ion Technology) oleh pihak pemerintahan." (UNDP dalam Indrajit, 2006:2).

Berdasarkan pengertian di atas, *e-Government* adalah penggunaan TIK oleh pihak pemerintahan. Penggunaan TIK oleh pihak pemerintahan merupakan bagian dari strategi nasional. Pemanfaatan TIK bertujuan untuk mendukung penyelenggaraan pemerintahan. Penyelenggaraan pemerintahan di berbagai bidang dan instansi harus berjalan dengan baik. Kemajuan TIK dapat dimanfaatkan untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang lebih baik.

M. Khoirul Anwar dan Asianti Oetojo S menjelaskan *e-Government* sebagai berikut:

> *"E-Government* merupakan suatu sistem untuk penyelenggaraan pemerintahaan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi terutama yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat." (Anwar dan Oetojo, 2003:136).

E-Government seperti yang dijelaskan di atas, pada dasarnya adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam suatu sistem penyelenggaran pemerintahan. Penggunaan teknologi informasi ini kemudian menghasilkan hubungan dan memperluas akses publik untuk memperoleh informasi sehingga akuntabilitas pemerintah meningkat.

E-Government di level mikro merupakan strategi masing-masing instansi pemerintahan. *e-Government* pada level mikro lebih terfokus pada pemanfaatan

aplikasi sistem informasi. Pengembangan aplikasi sistem informasi digunakan untuk mendukung tugas dan fungsi masing-masing instansi pemerintahan.

Nugroho menyebutkan bahwa penerapan *e-Government* adalah pengembangan aplikasi sistem informasi dan telekomunikasi di lingkungan pemerintahan (Nugroho, 2008:165).

Penjelasan di atas menyebutkan bahwa penerapan *e-Government* adalah pemanfaatan aplikasi Sistem Informasi dan Telekomunikasi dalam pemerintahan. SIT dikembangkan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing instansi pemerintahan. Instansi pemerintahan memiliki ruang lingkup tugas dan fungsi yang berbeda-beda. Pengembangan aplikasi Sistem Informasi dan Telekomunikasi bertujuan agar TIK dapat digunakan secara efektif sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dharma Setyawan Salam menyebutkan bahwa tujuan utama *e-Government* adalah sebagai berikut:

> "Tujuan utama implementasi teknologi informasi pada sektor pemerintahan adalah munculnya berbagai prakarsa yang transparan ke arah perbaikan akses kompetisi global dan perbaikan kesejahteraan hidup secara lebih cepat, efisien dan dapat dihandalkan" (Salam, 2007:283).

Tujuan tersebut memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk dapat mengakses informasi, pemerintahan juga lebih bertanggung jawab, sehingga tercipta layanan pemerintahan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Diharapakan dengan pemanfaatan dari teknologi informasi pada sektor pemerintahan akan menjadi lebih baik dan akan menimbulkan citra pemerintahan yang baik dan bersih.

Manfaat diterapkannya *e-Government* menurut Al Gore sebagai berikut:

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai kehidupan bernegara;
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan;
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholder*-nya untuk keperluan aktivitas sehari-hari;
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan;
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada;
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis. (dalam Indrajit, 2006:5)

Pendapat di atas, menyebutkan bahwa penerapan *e-Government* yang tepat guna secara signifikan akan memperbaiki kualitas kehidupan suatu masyarakat, meningkatkan transparansi, mengurangi biaya administrasi serta menciptakan masyarakat informasi dalam kehidupan sehari-hari. Implementasi dari konsep *e-Government* harus dilaksanakan secara serius yang akhirnya akan memberikan keunggulan bagi citra pemerintahan.

2.4.2 Faktor-Faktor Penentu Penerapan *E-Government*

Konsep *e-Government* merupakan sebuah inisiatif yang tidak mudah dan murah. Inisiatif penerapan *e-Government* di daerah atau instansi pemerintahan harus dipersiapkan dengan sebaik-baiknya. Kekurangsiapan suatu daerah atau instansi pemerintahan dalam menerapkan *e-Government* menjadi hambatan atau kendala yang muncul pada tahap pelaksanaannya.

Perkembangan dan implementasi TIK pada organisasi merupakan sebuah fenomena yang mempengaruhi kinerja organisasi, namun menurut Hendra Gunawan menjelaskan bahwa dalam penerapan TIK banyak organisasi yang tidak mempertimbangkan faktor-faktor yang mempengaruhi keberadaan TIK dalam sebuah organisasi, lebih lanjut beliau menyebutkan faktor-faktor penting tersebut yaitu sebagai berikut:

> "Secara umum faktor penting yang mempengaruhi implementasi TIK secara optimal adalah Infrastruktur dan Sumber Daya Manusia (SDM)" (Gunawan, 2008).

Faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan TIK dalam suatu organisasi, berdasarkan pernyataan di atas secara umum yaitu terdiri dari infrastruktur dan SDM. Suatu organisasi dalam menerapkan *e-Government* harus memiliki infrastruktur baik teknologi informasi maupun teknologi komunikasi. Pelaksanaan *e-Government* dapat dilaksanakan dengan adanya infrastruktur yang menunjang. Infrastruktur yang telah disiapkan tinggal dioperasikan oleh SDM yang ada dalam organisasi. SDM yang ada dalam organisasi harus memiliki keahlian dan pemahaman akan pelaksanaan kerja dengan menggunakan TIK tersebut.

Makhdum Priyatno menegaskan bahwa terkait dengan kerangka dan pelaksanaan *e-Government* sebuah organisasi harus memahami lebih jauh bahwa sebagai berikut:

> "fokus penerapan *e-Government* bukan pada peralatan atau sarana yang menjadikannya elektronik, tapi perubahan paradigma pelayanan, dan proses manajemen yang seharusnya terjadi didalamnya" (Priyatno, 2002).

Berdasarkan penjelasan di atas, bahwa harus adanya perubahan paradigma dalam organisasi yang akan menerapkan *e-Government*. Penerapan *e-Government*

harus di fahami lebih jauh dan tidak dianggap sebagai penggunaan elektronik semata. Seluruh SDM dan pihak terkait harus benar-benar memahami dan mampu merubah paradigma yang ada didalam organisasi agar pelaksanaan *e-Government* dapat berjalan dengan baik.

Penyelenggaraan pemerintahan dalam bentuk sistem organisasi jaringan dengan memanfaatkan TIK, tidaklah mudah pada tahap pelaksanaannya. Muncul berbagai hambatan yang dihadapi instasi atau daerah dalam pelaksanaannya. Pelaksanaan konsep *e-Government* sering terkendala akibat masalah kesiapan suatu instasi atau daerah dalam menerapkan konsep tersebut.

Akadun menyebutkan bahwa hambatan yang sering muncul pada tahap pelaksanaan *e-Government* diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Kuantitas dan kualitas SDM dalam bidang TIK belum memadai;
2. Sarana dan prasarana penunjang *e-Government* yang belum memadai;
3. Masih *overlapping*-nya struktur organisasi *e-Government*; dan
4. Ketidakpastian peruntukan anggaran *e-Government.*

(Akadun, 2009:144-145)

Berdasarkan penjelasan yang disebutkan di atas, bahwa hambatan dalam tahap pelaksanaan *e-Government* disebabkan karena, SDM, sarana dan prasarana penunjang *e-Government*, ketidakseragaman organisasi dalam menerapkan *e-Government* (tingkat konektivitas) serta ketidakpastian anggaran. SDM yang dimiliki merupakan aktor yang berperan penting melaksanakan *e-Government.* Kuantitas dan kualitas SDM yang handal dalam bidang TIK harus dimiliki oleh suatu instasi atau daerah yang akan menerapkan *e-Government*. Penerapan *e-Government,* memerlukan sarana dan prasarana yang menunjangnya. Infrastruktur TIK yang menunjang pada organisasi sangat penting untuk

disiapkan. Penerapan *e-Government*, sesederhana apapun tentunya memerlukan anggaran dana dan biaya yang mencukupi. Kepastian sumber anggaran biaya diperlukan untuk kelancaran pelaksanaan *e-Government* tersebut.

Penerpan konsep *e-Government*, pada tahap pelaksanaannya tidak terlepas dari adanya pertukan informasi sehingga harus ada perangkat hukum yang menjaminnya. Instansi pemerintahan sendiri, dalam melaksanakan segala aktivitasnya memerlukan dasar hukum yang jelas. Konsep *e-Government* pada tahap pelaksanaannya, maka dengan dasar hukum yang jelas pelaksanaan *e-Government* dapat berjalan secara kondusif.

Indrajit dengan lebih jauh menyebutkan bahwa terdapat faktor-faktor yang menentukan tingkat kesiapan sebuah daerah untuk menerapkan *e-Government*, yaitu sebagai berikut:

1. Infrastruktur;
2. konektivitas;
3. Kesiapan SDM;
4. Ketersediaan anggaran;
5. Perangkat hukum;
6. Perubahan paradigma.

(Indrajit, 2005:8)

Kesiapan suatu daerah atau instansi pemerintahan untuk menerapkan *e-Government* terkait dengan faktor-faktor tersebut di atas, yaitu sebagai berikut:

1. Infrastruktur;

Penerapan *e-Government* dalam level pelaksanaannya, memerlukan perangkat keras seperti komputer, jaringan, dan infrastruktur (Indrajit, 2005:8). Perangkat keras tersebut akan menjadi faktor yang sangat penting dalam penerapan *e-Government.* Secara ideal harus tersedia infrastruktur yang dapat menunjang

target atau prioritas pengembangan *e-Government* yang telah disepakati. Potensi dan kemampuan atau status pengembangan infrastruktur dilokasi atau instansi yang akan menerapkan *e-Government* harus benar-benar dipertimbangkan.

2. Konektivitas;

Kesiapan suatu instansi pemerintahan untuk menerapkan konsep *e-government* dapat diketahui dari tingkat konektivitas dan penggunaan TI yang digunakannya. Pemanfaatan beraneka ragam TIK dalam kegiatan sehari-hari akan menunjukan sejauh mana kesiapan instansi Pemerintahan untuk menerapkan konsep *e-Government* (Indrajit, 2005:9). Instansi pemerintahan memiliki tugas dan fungsi yang berbeda-beda sehingga membutuhkan pemanfaatan TIK yang berbeda pula. Instansi Pemerintahan yang mampu memanfaatkan beraneka ragam TIK dalam kegiatan sehari-harinya, maka instansi tersebut sudah siap untuk menerapkan konsep *e-Government*.

3. Kesiapan SDM;

SDM yang bekerja di lembaga pemerintahan pada dasarnya merupakan "pemain utama" atau subyek di dalam inisiatif *e-Government* (Indrajit, 2005:9). Berkenaan dengan hal tersebut, maka tingkat kompetensi dan keahlian SDM akan sangat berperan penting dalam penerapan *e-Government*. Instansi pemerintahan dalam menerapkan *e-Government* harus didukung oleh SDM yang memiliki keahlian di bidang TIK.

4. Ketersediaan anggaran;

Inisiatif penerapan *e-Government* membutuhkan sejumlah sumber daya finansial untuk membiayainya (Indrajit, 2005:9). Lembaga pemerintahan tertentu harus

memiliki jaringan sumber dana yang cukup untuk membiayai penerapan *e-Government*. Lembaga pemerintahan harus memiliki ketersediaan dan dan anggaran untuk biaya operasional, pemeliharaan, dan pengembangan *e-Government.*

5. Perangkat hukum;

Konsep *e*-Government berkaitan erat dengan usaha pendistribusian dan penciptaan data/informasi dari satu pihak ke pihak lain. Masalah keamanan data/informasi dan hak cipta intelektual diantaranya merupakan hal yang perlu dilindungi oleh undang-undang dan perangkat hukum yang berlaku (Indrajit, 2005:9). Lembaga pemerintah harus memiliki perangkat hukum yang dapat menjamin terciptanya mekanisme *e-Government* yang kondusif. Penerapan *e-Government* perlu didukung oleh perangkat hukum yang dapat menjamin suatu lembaga pemerintahan untuk menerapkannya.

6. Perubahan paradigma.

Penerapan *e-Government* pada hakikatnya merupakan suatu proyek *change management* yang membutuhkan adanya keinginan untuk mengubah paradigma dan cara berpikir. Perubahan paradigma ini akan bermuara pada dibutuhkannnya kesadaran dan keinginan untuk mengubah cara kerja, bersikap perilaku, dan kebiasaan sehari-hari (Indarajit, 2005:9). Pimpinan dan pegawai pemerintahan harus siap memiliki keinginan dan kesadaran untuk menerapkan konsep *e-Government*.

2.5 Efektivitas Pelayanan

2.5.1 Pengertian Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Pelaksanaan suatu program, kegiatan atau misi tertentu dapat dikatakan efektif apabila dapat dilaksanakan dan berjalan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

Mahmudi dalam bukunya *Manajemen Kinerja Sektor Publik* menjelaskan efektivitas, sebagai berikut:

> "Efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan" (Mahmudi, 2005:92).

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa efektivitas berfokus pada *outcome* (hasil), program, atau kegiatan yang dinilai efektif apabila *output* yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan atau dikatakan *spending wisely*. Hubungan arti efektivitas dapat dilihat secara jelas pada Gambar 2.1 sebagai berikut:

Gambar 2.1
Hubungan Efektivitas

$$\textbf{Efektivitas} = \frac{OUTCOME}{OUTPUT}$$

(Sumber: Mahmudi, 2005:92.)

Menurut Gambar 2.1 di atas bahwa dalam efektivitas yang dipentingkan adalah semata-mata hasil atau tujuan yang dikehendaki. Efektivitas

menggambarkan seluruh siklus input, proses dan output. Efektivitas mengacu pada hasil guna daripada suatu organisasi, program atau kegiatan dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Efektivitas merupakan ukuran mengenai berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang direncanakannya.

Amsyah dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Sistem Informasi* mengemukakan bahwa efektivitas adalah sebagai berikut:

> "Kegiatan mulai dengan adanya fakta kegiatan sehingga menjadi data, baik yang berasal dari hubungan dan transaksi internal dan eksternal maupun berasal dari hubungan anatarunit dan di dalam unit itu sendiri. Berikutnya dilakukan pengolahan data agar menjadi informasi yang sesuai dengan keperluan unit masing-masing, siap digunakan kapan saja dan di mana saja, dengan kuantitas dan kualitas yang terjamin baik, dan yang paling penting adalah pengolahan dengan biaya yang sesuai." (Amsyah, 2005:130).

Pengertian efektivitas yang dikemukakan di atas menujukan pada pencapaian hasil kegiatan (*output*) sesuai dengan yang diperlukan. *Output* yang diperoleh bersumber dari fakta kegiatan. Fakta kegiatan dijadikan data yang diperoleh dari setiap unit kegiatan. Data yang telah diolah harus menjadi informasi yang berguna. Informasi yang dihasilkan harus berguna bagi setiap unit yang memerlukannya. Setiap unit dapat menggunakan informasi tersebut kapanpun, dan dimanapun. Kuantitas dan kualitas informasi yang dihasilkan harus terjamin dengan baik. Proses pengolahan informasi harus dapat dilaksanakan dengan biaya yang sesuai.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka suatu kegiatan dikatakan efektif apabila *output* sesuai dengan yang diperlukan. *Output* merupakan hasil kegiatan dari unit-unit yang berkerja sama. Setiap unit kerja memberikan fakta kegiatan

berupa data. Hubungan kerja yang dibentuk oleh setiap unit menunjukan adanya sistem kerja. Sistem kerja digunakan untuk melaksanakan tugas-tugas yang ada dalam suatu organisasi. Kegiatan yang dilakukan sistem kerja harus menghasilkan *output* sesuai dengan yang diperlukan.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, bahwa konsep efektivitas merupakan suatu konsep yang bersifat multidimensional. Efektivitas dapat didefinisikan sesuai dengan dasar ilmu yang dimiliki. Kata efektif sering dicampuradukkan dengan kata efisien yang memiliki arti berbeda dengan kata efektif . Kegiatan yang dilakukan secara efisien belum tentu efektif.

Menurut pendapat Markus Zahnd dalam bukunya *Perancangan Kota Secara Terpadu* mendefinisikan efektivitas dan efisiensi, sebagai berikut:

> "Efektivitas yaitu berfokus pada akibatnya, pengaruhnya atau efeknya, sedangkan efisiensi berarti tepat atau sesuai untuk mengerjakan sesuatu dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga dan biaya" (Zahnd, 2006:200-2001).

Berdasarkan penjelasan di atas, bahwa efektivitas lebih memfokuskan pada akibat atau pengaruh sedangkan efisiensi menekankan pada ketepatan mengenai sumber daya, yaitu mencakup anggaran, waktu, tenaga, alat dan cara supaya dalam pelaksanaannya dapat berjalan dengan benar.

2.5.2 Pengertian Pelayanan

Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi tertentu. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau

mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Poerwadarminto, pelayanan secara epistimologi dapat diartikan sebagai berikut :

> " Berasal dari kata "layan" yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang , kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai , perihal atau cara melayani service atau jasa , sehubungan dengan jual – beli barang atau jasa" (Poerwadarminta, 1995:571).

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dikatakan bahwa kegiatan pelayanan adalah perihal atau cara melayani servis atau jasa. Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik.

Pelayanan pada dasarnya ditunjukan untuk memenuhi mutu dan kualitas dalam hal pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan dalam bidang pelayanan publik. Pemerintah dalam bidang layanan publik mempunyai peran yang sangat berpengaruh sekali untuk seluruh masyarakat. Pelayanan yang diberikan pemerintah semakin terasa dengan adanya kesadaran antara masyarakat dan pemerintah itu sendiri. Sadu Wasistiono mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut:

> "Pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pelayanan guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat" (Wasistiono, 2001:51-52).

Pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swata kepada masyarakat. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pemberi pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah dalam hal pelayanan tidaklah untuk

melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Ratminto berpendapat bahwa pelayanan yang baik akan dapat diwujudkan apabila:

> "Penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanana (masyarakat) mendapat prioritas utama. Dengan demikian , pengguna jasa diletakkan dipusat yang mendapat dukungan dari :
> a. Kultur pelayanan pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khusussnya pengguna jasa,
> b. Sistem pelayanan dalam organisasai penyelenggara pelayanan
> c. Sumber daya manusia yang berorientasi pada pengguna jasa
> (Ratminto, 2006:52-53).

Berdasarkan penjelasan di atas, suatu pelayanan agar dapat berjalan dengan baik harus didukung oleh kultur pelayanan, sistem pelayanan dan sumber daya manusia. Pengguna jasa dalam rangka mewujudkan pelayanan yang baik harus mendapatkan prioritas yang utama. Pengguna jasa sebagai prioritas utama dalam rangka mewujudkan pelayanan yang baik, maka harus didukung oleh Kultur pelayanan yang memperioritaskan pengguna jasa, adanya sistem pelayanan dipihak penyelenggara pelayanan dan sumber daya manusia yang terdapat di institusi tersebut dapat berjalan dengan selaras dengan pengguna jasa.

2.5.3 Indikator Efektivitas Pelayanan

Studi mengenai efektivitas bertolak dari variabel-variabel artinya konsep yang mempunyai variasi nilai, dimana nilai-nilai tersebut merupakan ukuran daripada efektivitas. Menurut Sudarwan Danim dalam bukunya *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok* yang menyebutkan beberapa variabel

yang mempengaruhi efektivitas, yaitu:

1. Variabel bebas *(independent variable)*
   Yaitu variabel pengelola yang mempengaruhi variabel terikat yang sifatnya *given* dan adapun bentuknya, sebagai berikut:
   a. Struktur yaitu tentang ukuran;
   b. Tugas yaitu tugas dan tingkat kesulitan;
   c. Lingkungan yaitu keadaan fisik baik organisasi, tempat kerja maupun lainnya;
   d. Pemenuhan kebutuhan yaitu kebutuhan fisik organisasi, kebutuhan di tempat kerja dan lain-lain.
2. Variabel terikat *(dependent variable)*
   Yaitu variabel yang dapat dipengaruhi atau dapat diikat oleh variabel lain dan berikut adalah contoh dari variabel terikat, yaitu:
   a. Kecepatan dan tingkat kesalahan pengertian;
   b. Hasil umum yang dapat dicapai pada kurun waktu tertentu.
3. Variabel perantara *(interdependent variable)*
   Yaitu variabel yang ditentukan oleh suatu proses individu atau organisasi yang turut menentukan efek variabel bebas.

(Danim, 2004:121-122).

Berdasarkan pendapat di atas, bahwa terdapat tiga variabel yang mempengaruhi efektivitas, yaitu pengelola (variabel bebas), variabel terikat dan variabel perantara. Struktur, tingkat kesulitan dan kebutuhan fisik organisasi mempengaruhi hasil umum yang dicapai dengan dipengaruhi juga oleh suatu proses individu atau organisasi yang ikut menentukan efek variabel bebas. Variabel bebas dan variabel perantara secara bersamaan mempengaruhi kecepatan atau tujuan yang hendak dicapai.

Sejalan dengan pendapat tersebut di atas, berkenaan dengan efektivitas pelayanan, Gibson, et.al (1996 : 30), menyebutkan bahwa "masing-masing tingkat efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab variabel oleh variabel lain (ini berarti sebab efektivitas)".

Berdasarkan pernyataan di atas, bahwa tingkat efektivitas merupakan suatu sebab variabel berpengaruh terhadap variabel lain. Adanya suatu variabel yang

mempengaruhi variabel lain menjadi sebab variabel yang terikat dapat berjalan efektif. Berdasar pada penjelasan tersebut, maka terlihat adanya faktor-faktor yang mengindikasi suatu variabel agar berjalan efektif.

Efektivitas dapat dipengaruhi oleh banyak faktor. Faktor- faktor yang mempengaruhi tersebut diantaranya adalah faktor internal maupun faktor eksternal suatu organisasi. Ronald 0' Reffly mengemukakan faktor- faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Rancangan Tugas
2. Komposisi
3. Konteks
4. Proses

(2003 : 119),

Pendapat di atas menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan diantaranya adalah Rancangan Tugas, Komposisi, Konteks, dan Proses. *Pertama* mengenai Rancangan Tugas, bahwa tim-tim kerja akan dapat berjalan dengan baik dalam memberikan pelayanan apabila memiliki kebebasan, kesempatan untuk memanfaatkan keterampilan-keterampilan dan bakat-bakat yang berbeda-beda, kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau produk secara menyeluruh dan sebuah tugas atau proyek yang memiliki dampak yang substansial terhadap pihak-pihak lain. *Kedua* mengenai Komposisi, bahwa kategori ini meliputi variabel-variabel yang berkaitan dengan bagaimana karakter dan tim kerja. Bagaimana kemampuan dan kepribadian dan para anggota tim kerja, ukuran tim kerja, fleksibilitas tim kerja dan preferensi para anggota untuk bekerja secara tim. *Ketiga* mengenai Konteks, yaitu bahwa tiga faktor konseptual yang signifikan berkaitan dengan kinerja tim adalah kehadiran

sumberdaya yang mencukupi, adanya kepemimpinan yang efektif dan sebuah evaluasi kinerja dan sistem imbalan yang menghargai sumbangan dan tim kerja. Kategori yang terakhir berkaitan dengan efektivitas adalah variabel proses. Variabel proses meliputi komitmen anggota terhadap sebuah tujuan bersama, penetapan tujuan ketetapan waktu dan yang terakhir adalah kelengkapan. Apabila keempat hal tersebut telah dilaksanakan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh organisasi, maka kualitas yang akan dicapai terpenuhi sesuai dengan apa yang diinginkan oleh organisasi.

Amsyah menyebutkan indikator efektivitas pelayanan sistem informasi sebagai berikut:

1. Volume pekerjaan
   Volume pekerjaan pengolahan data semakin banyak dan meluas;
2. Akurasi
   Informasi harus mencerminkan keadaan yang sebenarnya;
3. Informasi tepat waktu
   Informasi itu harus tersedia atau ada pada saat informasi tersebul diperlukan;
4. Biaya.
   Peningkatan biaya personel dan bahan baku pemakaian komputer adalah sama dengan pada operasional pengolahan data nonkomputer.

(Amsyah, 2005:131)

Indikator efektivitas tersebut di atas terdiri dari faktor-faktor sebagai berikutt:

a. Volume pekerjaan

   Volume pekerjaan pengolahan data semakin banyak dan meluas, sedangkan kapasitas pengolahan di banyak organisasi masih terbatas, karena:

   1. Organisasi berkembang menjadi lebih besar, baik dalam ukuran,

kerumitan, maupun lingkungan multinasionalnya

2. Peningkatan hubungan jaringan kegiatan memerlukan dukungan data dan informasi dari unit, antarunit, antar pusat dan cabang, antar organisasi-organisasi dalam satu grup, atau antar organisasi dengan dengan pemerintahan.
3. Peningkatan keperluan akan sumber daya manusia yang professional dalam menangani fungsi dan tugas masing-masing, dan dapat pula mengatur sistem informasi yang mendukung kegiatan pokok unit atau subunit bersangkutan.

b. Akurasi

Sering kali alat pengolah data digunakan jauh melebihi kapasitas kemampuannya, sehingga hasilnya menjadi tidak akurat dan pengawasan serta pemeliharaan alat menjadi kurang diperhatikan. Pengolahan dengan komputer pasti akan sangat akurat hasilnya, bila kegiatan tersebut sudah disiapkan sebaik mungkin.

c. Informasi tepat waktu

Informasi yang bernilai tinggi adalah bila dihasilkan tepat waktu. Pelaksanaan kerja dan proses pelayanan sangat memerlukan informasi dalam waktu yang tepat.

d. Biaya

Peningkatan biaya personel dan bahan baku pemakaian komputer adalah sama dengan pada operasional pengolahan data nonkomputer. Hal tersebut menyebabkan suatu organisasi lebih memilih penggunaan komputer.

2.6 Pengaruh Kesiapan Penerapan *E-Government* terhadap Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi Pemilu

Penerapan *e-Government* telah menjadi suatu program yang dilaksanakan oleh lembaga pemerintahan dengan cara memanfaatkan TIK. Pemanfaatan TIK dikembangkan dalam suatu bentuk aplikasi sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing instansi atau lembaga pemerintahan. Langkah dasar suatu lembaga pemerintahan dalam menerapkan konsep *e-Government* yaitu harus memiliki kesiapan untuk menerapkan konsep tersebut. Pengembangan aplikasi sistem informasi dilaksanakan oleh instansi atau lembaga pemerintahan sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Aplikasi sistem informasi Pemilu (SIPemilu) dikembangakan oleh lembaga penyelenggara Pemilu yaitu KPU. SIPemilu digunakan oleh unit-unit kerja di KPU untuk mengolah data dan mengelola informasi Pemilu yang harus disampaikan kepada publik sebagai bentuk pelayanan guna mewujudkan transparansi (GDSI-KPU - sipemilu.org).

Berdasarkan penjelasan-penjelasan yang telah dikemukakan sebelumnya di atas, dapat disimpulkan bahwa kesiapan penerapan *e-Government* memiliki keterkaiatan dengan sistem informasi yang dikembangkan pada suatu instansi seperti SIPemilu pada KPU Provinsi Jawa Barat. Keterkaitan antara penerapan *e-Government* dengan pengaplikasian sistem informasi yang dikembangkan pada suatu instansi pemerintahan, dikemukakan oleh Priyatno (2002) sebagai berikut:

> "pada prinsipnya berbicara tentang *e-Government* adalah berbicara tentang sistem informasi pemerintahan. pembahasan sistem informasi, berarti pengaplikasian sistem informasi di manapun maka jantungnya adalah TIK." (dalam Akadun).

Berdasarkan penjelasan yang dikemukakan di atas, bahwa *e-Government* pada prinsispnya berkaitan erat dengan pengaplikasian sistem informasi di lingkungan pemerintahan. Pengaplikasian sistem informasi di manapun yang menjadi intinya adalah TIK. Pengaplikasian sistem informasi yang dikembangkan pada suatu instansi akan berjalan dengan efektif, apabila instansi tersebut telah memiliki kesiapan untuk menerapkan *e-Government*.

Pendapat yang dijadikan dasar oleh peneliti untuk memperkuat asumsi adanya pengaruh kesiapan KPU Provinsi Jawa Barat menerapkan *e-Goverment* terhadap efektivitas pelayanan SIPemilu adalah

> "Secara teoritis terdapat dua alasan penerapan *e-Government* dalam lingkungan pemerintahan, antara lain : (1) penerapan *e-Government* adalah ditujukan untuk efektivitas, dan (2) Bahwa fungsi *e-Governement*, terutama untuk meningkatkan fungsi pelayanan pemerintah kepada masyarakat dengan dilakukan secara transparan sehingga diharapkan akan tercipta aparatur pemerintah yang kredibel, bersih dan bertanggung jawab (*good governance*)" (Kasiyanto, balitbang.depkominfo.go.id).

Pendapat di atas menyebutkan bahwa penerapan *e-Government* ditujukan untuk efektivitas dan meningkatkan fungsi pelayanan. KPU Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan fungsi pelayanan informasi Pemilu, dilaksanakan dengan memanfaatkan aplikasi SIPemilu. Pelayanan SIPemilu pada KPU Provinsi Jawa Barat dilaksanakan dengan memanfaatkan TIK. Kesiapan KPU Provinsi Jawa Barat dalam mamanfaatkan TIK diperlukan agar pengaplikasian SIPemilu dapat berjalan dengan baik. Aplikasi SIPemilu yang dapat digunakan dengan baik, maka pelayanan informasi Pemilu yang ditunjang oleh aplikasi tersebut, akan berjalan dengan efektif.