INTERAKSI SOSIAL DALAM IMPLEMENTASI *e-GOVERNMENT*

Dewi Kurniasih

Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Komputer Indonesia
Jalan Dipati Ukur Nomor 112-116, Bandung, 40132, Indonesia

dekur010575@yahoo.com

Abstrak

Era globalisasi yang ditandai dengan berkembangnya pemanfaatan teknologi komunikasi dan komputer tersebut, turut mempengaruhi penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Pemanfaatan teknologi komputer ini diharapkan dapat menciptakan pemerintahan yang lebih baik (*good governance*). Implementasi *e-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik yang lebih efektif dan efisien. Teknologi dalam konteks sosiologi, tanpa disadari telah mengubah kehidupan sosial aparatur kita. Implementasi *e-Government* telah mengubah pola komunikasi aparatur Pemerintah dalam melakukan rutinitas mereka secara bertatap muka. Interaksi sosial yang selama ini terjadi pun mengalami perubahan. Ada tiga hal utama dalam interaksi sosial, yaitu: proses sosial, tipe-tipe sosial dan pola-pola perkembangan. Proses sosial dalam implementasi *e-Government* diawali dengan adanya kontak sosial dan komunikasi antara pihak terkat. Tipe sosial yang terwujud dalam implementasi *e-Government* terdiri dari interaksi antara pemerintah dan masyarakat, pemerintah dan pemerintah serta pemerintah dan swasta. Pola perkembangan dalam implementasi *e-Government* mengakibatkan kerjasama dari struktur birokrasi, norma-norma yang semuanya diupayakan untuk mendorong aparatur pelaksana agar menjalankan tugas dengan maksimal.

Abstract

The era of globalization characterized by the development of communication technology and computer used, also influence the management of governance in Indonesia. Utilization of computer technology is expected to create good governance. Implementation of e-Government is an effort to develop electronic-based governance in order to improve the quality of public services more effective and efficient. Technology in the context of sociology, without realizing it has changed the social life of our apparatus. Implementation of e-Government has changed the patterns of communication within the government employee to do everytime by face to face. Social interaction during the time was also change. There are have three main things in social interaction, which is: social processes, social types and patterns of development. Social processes in the implementation of e-Government begins with the existence of social contact and communication between the parties. Social type is realized in the implementation of e-Government consists the interaction between government and society, government and the government and between public and private. The pattern of development in the implementation of e-Government cooperation resulted from

bureaucratic structures, norms which all strived to encourage executive officers to perform tasks with the maximum.

Key word: Social interaction, e-Government, Policy implementation

1. PENDAHULUAN

Fenomena *cyberspace* dan desain global merupakan topik yang aktual dan sangat diminati oleh masyarakat akademik termasuk sosiologi. Hal tersebut dikarenakan desain digital secara bertahap telah mempengaruhi kehidupan masyarakat yang semakin kompleks, terutama setelah penemuan teknologi *virtual reality* dan piranti keras komputer berkemampuan tinggi.

Era globalisasi yang ditandai dengan berkembangnya pemanfaatan teknologi komunikasi dan komputer tersebut, turut mempengaruhi penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Pemerintah saat ini mulai memanfaatkan teknologi komputer sejalan dengan perkembangan jaman. Pemanfaatan teknologi komputer ini diharapkan dapat menciptakan pemerintahan yang lebih baik (*good governance*). Penerapan tata pemerintahan yang baik, akan berimplikasi pula terhadap pelayanan publik (*public service*) yang lebih baik kepada masyarakat.

Implementasi *e-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik yang lebih efektif dan efisien. Hal ini didukung oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13/KEP/M.PAN/1/2003 tentang Pedoman Umum Perkantoran Elektronis Lingkungan Intranet di Lingkungan Instansi Pemerintah, yang juga merupakan landasan penting dalam pelaksanaan *e-Government* di Indonesia.

Teknologi, Informasi dan Komunikasi (TIK) merupakan salah satu solusi untuk memperbaiki birokrasi dalam rangka menciptakan pemerintahan yang lebih baik. Tetapi yang terpenting adalah untuk memberikan pelayanan yang prima antar pemerintah dan dari pemerintah untuk masyarakat. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) merupakan bentuk pengaturan pengelolaan informasi dan transaksi elektronik di tingkat nasional sehingga pembangunan Teknologi Informasi (TI) dapat dilakukan secara optimal, merata, dan menyebar keseluruh lapisan masyarakat guna mencerdaskan kehidupan bangsa. Peraturan tersebut dibuat tidak lain untuk mendukung pengembangan TI melalui infrastruktur hukum dan pengaturannya sedemikian rupa.

Teknologi akan membawa perubahan. Perubahan tidak dapat dihindari. Perubahan hanyalah soal waktu. Perubahan itu menyangkut nilai-nilai maupun pola hubungan dalam sebuah masyarakat. Perubahan itu membutuhkan sebuah upaya transformasi. Transformasi teknologi merupakan sesuatu yang penting untuk dilakukan. Pemanfaatan teknologi membutuhkan berbagai pertangan agar teknologi menjadi tepat guna.

Teknologi dalam konteks sosiologi, tanpa disadari telah mengubah kehidupan sosial aparatur kita. Implementasi *e-Government* telah mengubah pola komunikasi aparatur Pemerintah dalam

melakukan rutinitas mereka secara bertatap muka. Interaksi sosial yang selama ini terjadi pun mengalami perubahan. Teknologi telah mengubah ikatan sosial kultural yang kuat diantara aparatur, sebuah ikatan yang membentuk aparatur sebagai sebuah komunitas baru. Kondisi ini adalah sebuah parameter modernitas yang menunjukkan bagaimana sebuah tatanan sistem sosial mengalami perubahan dengan adanya intervensi teknologi.

Relasi antara manusia dan teknologi tidaklah sesederhana dengan mengatakan bahwa teknologi adalah media untuk mengubah manusia. Manusia tidak pernah bersikap pasif terhadap teknologi. Respons imajinatif senantiasa mewarnai interaksi tal balik antara manusia dan teknologi, sebuah interaksi yang selalu melibatkan dimensi sosial, politik, dan kultural. Pada titik inilah relasi antara manusia dan teknologi menjadi diskursus menarik sekaligus penting. Menarik karena kompleksitasnya. Penting karena teknologi selalu menjadi bagian dari setiap episode sejarah kehidupan manusia.

Selaku makhluk sosial seorang aparatur tidak dapat hidup tanpa kehadiran orang-orang di sekelilingnya. Mereka mempunyai peran masing-masing yang berbeda. Di sinilah, pentingnya relasi serta interaksi sosial apartur. Semua saling membutuhkan dan melengkapi satu sama lain. Hubungan antar personal yang baik akan melahirkan kondisi pemerintahan yang harmonis.

Sosiologi teknologi telah membangun berbagai model sosial untuk menjelaskan perkembangan teknologi dan mencari tahu apa dan bagaimana faktor-faktor sosial bekerja dalam proses tersebut. Salah satu konsep dalam sosiologi teknologi saat ini adalah *Social Construction Of Technology* (SCOT) dengan Wiebe Bijker dan Trevor Pinch sebagai pelopornya. SCOT sendiri diilhami oleh sosiologi pengetahuan ilmiah yang sangat kental dengan muatan konstruktivisme. Tidak heran apabila pendekatan konstruktivisme dalam studi sains diimpor ke dalam SCOT dan menjadi inti dari konsep ini.

Perkembangan teknologi tidaklah otonom dan tidak melalui suatu momentum yang bersifat inheren. Kita tidak dapat membuat suatu aturan bagaimana teknologi harus berkembang, karena teknologi bergerak secara tidak pasti. Teknologi sangat bergantung pada faktor-faktor sosial yang kompleks. Jika suatu teknologi mengalami perubahan, hal itu karena adanya kondisi eksternal yang mendorongnya untuk berubah.

Gagasan SCOT berpusat pada tesis bahwa perkembangan teknologi dalam suatu sistem sosial melewati tiga fase melalui interaksi kelompok sosial relevan yang memiliki kepentingan dan memberi makna terhadap suatu artifak teknologi. Pada fase pertama terjadi fleksibilitas interpretatif dimana sejumlah kelompok sosial menginterpretasikan suatu artefak teknologi secara berbeda. Pada fase kedua terjadi proses stabilisasi melalui interaksi antarkelompok sosial. Fase ini diwarnai dengan konflik dan negosiasi antara kelompok sosial yang berujung pada sebuah kompromi. Fase ketiga tercapai setelah para kelompok sosial mencapai suatu "persetujuan" akan makna dari artifak teknologi tersebut. Pada fase ini desain dari artefak teknologi menjadi stabil.

Implementasi kebijakan *e-Government* menghadapi beberapa tantangan. Salah satu diantaranya adalah masalah sumber daya aparatur yang belum memadai. Implementasi *e-Government* perlu didukung oleh pegawai (aparat) yang mengerti mengenai sisi teknologi. Selain itu, diperlukan aparat yang mau belajar dan mampu menanggapi perubahan. Hal ini disebabkan teknologi informasi dan komunikasi berubah sedemikian cepat, sehingga kemauan belajar pun dituntut untuk dimiliki setiap aparatur.

Upaya pemerintah dalam mensejahterakan rakyatnya melalui pelayanan masih menjadi pekerjaan rumah yang sangat dan harus lebih diperhatikan. Upaya tersebut sampai sekarang masih menjadi titik fokus pembenahan, yang diperhatikan pula oleh masyarakat untuk senantiasa mengkoreksi hasil dari pemberian

pelayanan tersebut, karena mendapatkan hak dasar berupa pelayanan sudah sewajarnya diberikan aparatur pemerintahan kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang di atas, isu tema sentral penelitian ini akan dituangkan dalam disertasi yang berjudul: **Interaksi Sosial dalam Implementasi** *e-Government*.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dirumuskan masalah sebagai berikut "Bagaimana interaksi sosial dalam implementasi *e-Government*"

2. Tinjauan Pustaka

2.1. Interaksi Sosial

Manusia hidup bermasyarakat akan saling berhubungan dan saling membutuhkan satu sama lain. Kebutuhan itulah yang dapat menulkan suatu proses interaksi sosial. Soejono Soekamto (2001:67) menjelaskan bahwa interaksi sosial adalah kunci dari semua kehidupan sosial. Oleh karena itu tanpa interaksi sosial, tidak akan mungkin ada kehidupan bersama. Interaksi sosial adalah dasar proses sosial yang menunjuk pada hubungan-hubungan sosial yang dinamis. Interaksi sosial menyangkut antara orang perorangan, antara kelompok-kelompok manusia, maupun antara orang perorangan dengan kelompok manusia.

Carpendale dan Miiller (2004:14) berpendapat:

> *Development of knowledge implies better or more adequate forms of knowledge. This raises the distinction between how social conditions may cause the formation of belief versus the role of social conditions in the development of valid, warranted, and justified knowledge. Knowledge develops in relation to the natural world; as such the natural world is a causal condition for the development of knowledge, but epistemic norms somehow arise from psychological processes.*

Perubahan sosial terjadi ketika ada kesediaan anggota masyarakat untuk meninggalkan unsur-unsur budaya dan sistem sosial lama dan mulai beralih menggunakan yang baru. Perubahan sosial dipandang sebagai konsep yang serba mencakup seluruh kehidupan masyarakat baik pada tingkat individual, kelompok, masyarakat, negara dan dunia yag mengalami perubahan.

Pendekatan G. Simmel meliputi pengidentifikasian dan penganalisisan bentuk-bentuk yang berulang atau pola-pola sosiasi. Sosiasi sendiri secara harfiah diartikan sebagai proses dimana masyarakat itu terjadi. Sosiasi meliputi interaksi tal balik (Doyle Paul Johnson, Ter. Robert M.Z. Lawang, 1986: 259).

Interaksi sosial menurut Rummel (1976) adalah:

> *"the acts, actions, or practices of two or more people mutually oriented towards each other's selves, that is, any behavior that tries to affect or take account of each other's subjective experiences or intentions. Social interaction is not defined by type of physical relation or behavior, or by physical distance. It is a matter of a mutual subjective orientation towards each other. Thus even when no physical behavior is involved, as with two rivals deliberately ignoring each other's professional work, there is social interaction.*

Interaksi sosial merupakan penggerak dari sebuah pembangunan. Interaksi sosial yang baik antara subjek dan objek pembangunan saling berkaitan erat dan tidak dapat dipisahkan.

Menurut Simmel (:39-42) ada tiga hal utama dalam interaksi sosial, yaitu:

1. Proses sosial
   Termasuk dalam proses sosial ini bentuknya antara lain berupa perilaku kolektif elementer, pembentukan partai,

pembagian kerja, isolasi, assosiasi dari tiga atau lebih anggota, subordonasi di bawah seorang pemimpin, oposisi terhadap penguasa, konflik, kompetisi, persaingan, rasa terima kasih, kagum dan percakapan.

2. Tipe-tipe sosial
   Tipe ini memusatkan perhatiannya bukan pada proses interaksi keseluruhannya, melainkan pada perilaku peran yang khas dari seseorang yang terlibat, misalnya penengah (orang yang tidak memihak)
3. Pola-pola perkembangan
   Pola ini mencakup proses-proses yang lebih kompleks, contohnya diferensiasi sosial dan perubahan basis organisasi sosial dari yang bersifat lokal ke fungsional.

Gillin & Gillin (1954:485) mengatakan bahwa proses-proses sosial adalah cara-cara berhubungan yang dapat dilihat apabila orang-perorangan dan kelompok-kelompok manusia saling bertemu dan menentukan sistem serta bentuk-bentuk hubungan tersebut, atau apa yang akan terjadi apabila ada perubahan-perubahan yang menyebabkan goyahnya cara-cara hidup yang telah ada.

Perubahan zaman dimana konsep *e-Government* berkembang Pemerintah berusaha untuk untuk mengimplementasikannya. Perubahan tersebut membawa dampak pula dalam proses sosial antara pemerintah dengan masyarakat yaitu melalui penggunaan teknologi pemerintahan. Sebagaimana yang disampaikan oleh Jeremy N Bailenson et all (2004:430):

> "*Technology has long facilitated social interaction. For centuries, written correspondence has proven highly effective for communicating ideas and, to a lesser extent, feelings. The creation of new communication media can provide insight into human soc ial interaction"*.

Pendapat di atas menegaskan bahwa pengembangan teknologi memberikan fasilitas dalam proses interaksi sosial. Sejak dulu teknologi berperan dalam berkomunikasi antara satu dengan lainnya.

2.2 *Electronic Government (e-Government)*

Pada saat ini, sistem pemerintahan di Indonesia tidak lepas dari pengaruh perkembangan jaman. Salah satu cirinya adalah adanya penggunaan alat-alat elektronik di kantor-kantor pemerintahan. Penggunaan TI menjanjikan suatu kerja yang reformatif, karena bersifat demokratis, tidak diskriminatif, tepat waktu, terukur dan mempunyai standar yang jelas. Penyelenggaraan pemerintahan saat ini mengenal adanya *e-Government* yang didefinisikan sebagai sebuah aplikasi teknologi informasi dan komunikasi oleh kantor pemerintah.

Kemampuan pemerintah sebagai organisasi kekuasaan seharusnya dapat menerapkan berbagai hal, termasuk di dalam penerapan *e-Government* yang menyediakan layanan dalam bentuk elektronik. Secara sederhana Heeks yang dikutip Hasibuan (2002) mendefinisikan *e-Government* sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dengan menggunakan Teknologi Informasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Berdasarkan definisi tersebut, kita ketahui tujuan utama *e-Government* adalah untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan yang menurut Heeks, hampir semua lembaga pemerintahan di dunia ini mengalami ketidakefisienan, terutama di negara yang sedang berkembang.

Definisi lain tentang *e-Government* diberikan oleh Zweers dan Planque seperti yang dikutip oleh Richardus Eko Indrajit (2002:3) yaitu:

> Berhubungan dengan penyediaan informasi, layanan atau produk yang disiapkan secara elektronis, dengan dan oleh pemerintah, tidak terbatas tempat dan waktu, menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan.

Sedangkan *e-Government* menurut Clay G. Wescott seorang Pejabat Senior *Asian Development Bank* dalam buku *Business Case for e-Government* (2001:4) mendefinisikannya sebagai:

> *"E-Government is the use of information and communications technology (ICT) to promote more efficient and cost-effective government, facilitate more convenient government services, allow greater publik access to information, and make government more accountable to citizen"*

Dalam hal ini penggunaan TI dan komunikasi dapat meningkatkan kinerja aparatur dan pelayanan publik yang efisien dan efektif serta lebih bertanggung jawab melalui akses informasi. Dengan begitu penerapan *e-Government* mempermudah masyarakat, kalangan bisnis maupun pemerintah dalam melakukan kerjasama atau komunikasi.

Center for Democracy and Technology dan InfoDev menyatakan bahwa proses implementasi *e-Government* terbagai menjadi 3 (tiga) tahapan, yang tidak bergantung satu sama lain, atau harus dilakukan secara berurutan. Namun masing-masing menjelaskan mengenai tujuan *e-Government*. Tahapan tersebut antara lain:

1. Tahap pertama adalah *Publish*, yaitu tahapan yang menggunakan teknologi informasi untuk meluaskan akses untuk informasi pemerintah. Misalnya dengan cara pembuatan situs informasi di setiap lembaga, penyiapan sumber daya manusia, sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik, serta penyiapan sarana akses yang mudah.
2. Tahap kedua, adalah *Interact*, yaitu meluaskan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan. Misalnya dengan cara pembuatan situs yang interaktif dengan publik, serta adanya antar muka yang terhubung dengan lembaga lain.
3. Tahap ketiga, adalah *Transact*, yaitu menyediakan layanan pemerintah secara *online*. Misalnya dengan cara pembuatan situs transaksi pelayanan publik, serta interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.

Menurut Wescott (2001), dari berbagai langkah dan strategi yang dilaksanakan oleh negara-negara tersebut, secara umum tahapan pelaksanaan *e-Government* yang biasanya dipilih adalah: (1) Membangun sistem *e-mail* dan jaringan; (2) Meningkatkan kemampuan organisasi dan publik dalam mengakses informasi; (3) Menciptakan komunikasi dua arah antar pemerintah dan masyarakat; (4) Memulai pertukaran *value* antar pemerintah dan masyarakat; dan (5) Menyiapkan portal yang informatif. Membangun sistem *e-mail* dan jaringan biasanya dapat dimulai dengan menginstalasi suatu aplikasi untuk mendukung fungsi administrasi dasar seperti sistem penggajian dan data kepegawaian.

1.3. Relasi Sosial dan Komunitas Sosial dalam Tinjauan Konse *e-Government*

Konsep relasi sosial dan komunitas sosial merupakan satu kesatuan dalam menjelaskan aktifitas dan dinamika sebuah masyarakat. Semakin meningkat dan komplek aktifitas seuatu masyarakat semakin tinggi tingkat dinamika masyarakat tersebut. Dengan demikian dasar terbentuknya relasi dan corak komunitas juga akan semakin berbeda. Hal ini bisa dilihat dari bentuk dan corak sebuah relasi sosial yang dikemukakan oleh beberapa ilmuwan, seperti Comte (dalam Jhonsons,1988), Durkheim (1964), Tonnies (dalam Garna, 1992), membuat dasar relasi sosial dari perkembangan cara berfikir manusia. Begitu pula dengan ilmuwan yang tergolong kontemporer membuat pijakan relasi sosial dari sisi perkembangan struktur masyarakat. Sehingga konsep relasi sosial yang dibentuk selalu bersifat konsep pasangan kontradiktif.

Mengekspresikan tujuan-tujuan atau tujuan dari tindakan sosial para antropolog dan sosiolog melihat nilai (value) sebagai unsur terpenting. Setiap hubungan sosial dapat menjadi objek dari nilai. Inkeles menyatakan bahwa:

> ”*much the same range of human qualities and aspects of relationship are recognize in most societies, the main defferences betwen culture being in the value the put on these qualities as important or minor, good or bad. One value aggresivenes and deplores possivity, another the reverse. And a third gives little attention to this dimention alltogether, emphasizing, instead the virtue of sobriety over emotionality, which may be quite important in either of the other culture*”. (dalam Soekanto, 1983:39)

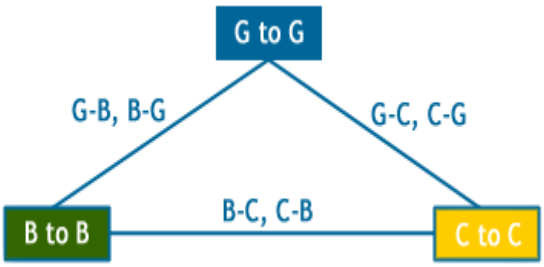
Pemikiran Inkeles di atas menekankan pada aspek nilai dan kebudayaan sebuah masyarakat merupakan dimensi terpenting dalam hubungan sosial dalam mencapai kebersamaan menjadi ikatan emosional.

Relasi sosial atau hubungan sosial yang terjadi dalam komunitas, menurut Radcliffe-Brown adalah:

> ”akan dipengaruhi oleh bentuk struktur sosial sebuah komunitas itu sendiri. Struktur komunitas sosial berfungsi menentukan tingkah laku manusia dalam menjalankan peran dan statusnya. Oleh karena itu struktur sosal merupakan suatu rangkaian komplek dari relasi-relasi sosial yang berwujud dalam suatu masyarakat. Struktur sosial meliputi segala (1)relasi sosial diantara para individu; dan (2) perbedaan individu serta kelas sosial menurut peranan sosial mereka.” (Brown dalam Garna, 1996:150)

Terkait dengan *e-Government*, konsep ini merupakan sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintah dalam memberikan pilihan kepada masyarakatnya kapan dan dimanapun agar mereka bisa mendapatkan kemudahan akses informasi dan layanan yang pemerintah berikan kepadanya. Hal ini merupakan salah satu bentuk fungsi pemerintah untuk memberikan alternatif pilihan melalui teknologi informasi (media internet). Relasi sosial yang terkandung dalam konsep ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.
e-Government Concept



Dari gambaran di atas terlihat bahwa *e-Government* bertujuan untuk membuat interaksi antara pemerintah dan masyarakat (*Government to Citizen* – G2C), pemerintah dan kalangan bisnis (*Government to Business* – G2B), serta antar instansi pemerintah (*Government to Government* – G2G) yang lebih bersahabat, nyaman, trasnparan dan murah. Selain itu, konsep *e-Government* menyangkut juga dengan model *e-Business* lainya, yaitu B to B (*Busines to Business*), B to C (*Business to Customer*), C to C (*Customer to Customer*), dan C to B (*Customer to Business*).

Government to Citizens (G-to-C), tujuannya adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan masyarakat melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari. *Government to Business* (G-to-B), merupakan bentuk relasi antara pemerintah dengan para pengusaha, dengan tujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya.

Government to Government (G-to-G), merupakan interaksi antar satu

pemerintah dengan pemerintah lainnya dengan tujuan untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entiti-entiti negara dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik dan mekanisme hubungan sosial dan budaya. *Government to Employes* (G-to-E), tujuannya untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat.

Hal di atas membuktikan bahwa tingkat pertumbuhan penggunaan internet menunjukan angka sangat fantastik, bahkan internet telah menjadi bagian kebutuhan dalam sebuah rumah tangga, fenomena ini menunjukan bahwa 5 sampai 10 tahun yang akan datang teknologi informasi akan menguasai sebagian besar pola kehidupan masyarakat, sehingga model *e-Government* harus dipersiapkan dan dikembangkan dengan baik dan sedini mungkin.

3. Metode Penelitian

3.1 Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif digunakan karena peneliti merupakan perencana, penafsir data/informasi, dan pada akhirnya sekaligus menjadi pelapor hasil penelitian. Dengan demikian peneliti menjadi pemeran utama dalam seluruh proses penelitian ini.

Pemilihan metode deskriptif ini diharapkan dapat lebih mengarahkan peneliti dalam melakukan penulisan dan pengamatan yang lebih signifikan seperti yang dikemukakan Denzim dan Lincoln (2005:3) bahwa penelitian kualitatif dapat didefinisikan, sebagai *a situated activity that locates the observer in the world*.

3.2 Prosedur Penentuan Informan

Titik tolak penelitian ini adalah pada aspek interaksi sosial. Pemilihan aspek ini digunakan untuk mencegah penelitian keluar dari tema yang diangkat, sekaligus memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian di lapangan. Oleh karena itu instrumen penelitian utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri. Instrumen-instrumen yang disusun ditujukan untuk menjaring informasi yang lebih luas dan dapat mempertajam hasil observasi. Hipotesis kerja yang terbangun dalam penelitian ini akan menajamkan kembali hipotesis-hipotesis sebelumnya dan diharapkan akan berguna bagi penelitian-penelitian serupa di masa mendatang.

Penelitian ini menitikberatkan pengambilan data melalui informasi yang disampaikan oleh informan. Informasi-informasi yang diberikan oleh informan tersebut diperoleh melalui serangkaian dialog, baik yang terstruktur maupun tidak, sesuai dengan instrumen penelitian yang telah dibuat oleh peneliti.

Penentuan informan dilakukan berdasarkan informasi awal mengenai penerapan sosial masyarakat tersebut (Hamidi,2004:75). Informan pangkal adalah orang atau sekelompok orang dipandang mampu memberikan informasi secara umum mengenai interaksi sosial dalam implementasi kebijakan *e-Government* izin mendirikan bangunan dan mampu menunjukkan orang lain sebagai informan kunci yang memberi informasi lebih mendalam. Informan kunci merupakan seseorang atau sekelompok orang yang direkomendasikan oleh informan pangkal.

Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive* (pengambilan informan berdasarkan tujuan). Teknik penentuan informan ini adalah siapa yang akan diambil sebagai anggota informan diserahkan pada pertangan pengumpul data yang sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian. Menurut Sanapiah Faisal (1999:67), teknik pengambilan sampel *purposive* adalah:

"teknik pengambilan sampel yang didasarkan atas kriteria atau pertangan tertentu; jadi tidak melalui proses pemilihan sebagaimana yang dilakukan dalam teknik random. Sampel ditetapkan secara sengaja oleh peneliti".

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Cara pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1) Studi Pustaka, yaitu pengumpulan data dilengkapi dengan studi pustaka, berupa bahan-bahan dalam tulisan, buku, majalah, dokumen atau penjaringan data hasil penelitian yang berhubungan.
2) Studi Lapangan, yaitu dengan mengamati dan terjun langsung ke lapangan untuk mengetahui interaksi sosial dalam implementasi *e-Government* yang menjadi objek penelitian ini. Studi lapangan ini terdiri dari:
   (1) Observasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung permasalahan yang ada dengan menggunakan indera penglihatan peneliti. Hal ini sejalan dengan pendapat Richards (2006:34) bahwa *qualitative data are records of observation or interaction that are complex and contexted, ang they are not easily reduced immediately (or, sometimes, ever) to numbers.* Adapun observasi yang digunakan adalah observasi non partisipan (*non partisipant observation*).
   (2) Wawancara mendalam (*in-depth interview*). Wawancara dalam penelitian ini memiliki tujuan mengumpulkan keterangan-keterangan lisan, dengan cara bertanya langsung kepada informan untuk mengetahui apa yang terkandung dalam pikiran dan hati informan serta mampu untuk mendapatkan informasi tentang hal-hal yang diamati peneliti.
   (3) Dokumentasi, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau konsep berupa catatan buku, majalah dan sebagainya.

3.4 Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa deskriptif kualitatif. Data akan dikumpulkan terlebih dahulu sebelum diinterprestasikan. Artinya data diproses terlebih dahulu melalui prosedur atau pentahapan yang sistematis, melaui tahapan umum prosedur pengolahan data kualitatif, sebagai berikut:

a. Mengklarifikasi materi data hasil observasi; berupa rekaman hasil observasi dan wawancara dengan masyarakat, pemilahan data sekunder yang diperoleh dari studi lapangan *(field research)* terkait dengan interaksi sosial dalam implementasi *e-Government*.
b. Mengelompokkan data-data sesuai topik yang diteliti penelitian berikut, yang telah peneliti tetapkan sebelumnya.
c. Mengolah data berdasarkan keterkaitan antar komponen dan satuan gejala dalam konteks fokus permasalahan interaksi sosial dalam implementasi kebijakan *e-Government*.
d. Mendeskripsikan secara keseluruhan dengan sistemik keterkaitan antar satuan gejala yang berkenaan dengan interaksi sosial dalam implementasi kebijakan *e-Government*.

Pemilihan analisis data ini telah menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal dan berkembang setelah peneliti berada di lapangan. Maxwell (2005:96) selanjutnya menerangkan sejumlah pilihan cara analisis dalam *three main groups: (1) memos, (2) categorizing strategies (such as coding and thematic analysis), and (3) connecting strategies (such as narrative analysis)*. Cara analisis ini diharapkan data yang didapat akan lebih lengkap, lebih mendalam dan kredibel serta bermakna sehingga tujuan penelitian dapat dicapai.

3.5 Validitas Data

Validitas (keabsahan) data menurut Nasution (1996:114-117) adalah "…untuk menentukan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Validitas data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi. Tujuan dari triangulasi adalah mengecek kebenaran data interaksi sosial dalam implementasi kebijakan *e-Government* dengan membandingkannya dengan data yang diperoleh dari sumber lain pada berbagai fase penelitian di lapangan, pada waktu yang berlainan, dan sering dengan menggunakan metode yang berlainan.

Bentuk utuh yang dihasilkan dari penelitian ini adalah deskripsi tentang interaksi sosial dalam implementasi kebijakan *e-Government*. Uraian yang bersifat deskriptif memiliki tujuan untuk mengungkap realitas sosial yang sedemikian kompleks.

4. Pembahasan

4.1 Proses Sosial dalam Implementasi *e-Government.*

Proses sosial merupakan cara-cara berhubungan yang dilihat apabila orang-perorangan dan kelompok-kelompok sosial saling bertemu dan menentukan sistem serta bentu-bentuk hubungan tersebut atau apa yang akan terjadi apabila ada perubahan-perubahan yang menyebabkan goyahnya pola-pola kehidupan yang terlah ada. Proses sosial menggambarkan pula pengaruh timbal balik antara berbagai segi kehidupan bersama, misalnya pengaruh-mempengaruhi antara sosial dengan politik, politik dengan ekonomi, ekonomi dengan hukum, dan seterusnya.

Bentuk umum proses sosial adalah interaksi sosial (yang juga dapat dinamakan sebagai proses sosial). Hal ini dikarenakan interasi sosial merupakan syarat utama terjadinya aktivitas-aktivitas sosial. Interaksi sosial menggambarkan hubungan-hubungan sosial yang dinamis yang menyangkut hubungan antara orang-orang perorangan, antara kelompok-kelompok manusia, maupun antara orang perorangan dengan kelompok manusia. Interaksi sosial antara kelompok-kelompok manusia terjadi antara kelompok tersebut sebagai suatu kesatuan dan biasanya tidak menyangkut pribadi anggota-anggotanya.

Interaksi sosial disini dimulai pada saat dua orang bertemu. Mereka dapat melakukan kegiatan saling menegur, berjabat tangan, dan saling berbicara. Aktivitas semacam itulah merupakan wujud interaksi sosial. Implementasi *e-Government* yang dikaji penelitian ini pun didalamnya memuat berbagai macam hubungan masyarakat yang saling berinteraksi.

Para ahli mengatakan ada dua syarat terjadinya interaksi sosial, yaitu: *pertama*, adanya kontak sosial (*social contact*), yang dapat berlangsung dalam tiga bentuk antar individu, antar individu dengan kelompok, dan antarkelompok baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung. *Kedua*, Adanya komunikasi, yaitu seseorang memberi arti pada perilaku orang lain yang kemudian memberi reaksi terhadap apa yang ingin disampaikan oleh orang tersebut.

Proses sosial implementasi *e-Government* dari perspektif perubahan sosial dan politik, dibuat oleh Pemerintah dengan tujuan untuk mengadakan perbaikan atau perubahan dalam masyarakat sebagai kelompok sasaran. Implementasi *e-Government* tidak lepas dari empat hal, yaitu: (1) *Idealized policy*: yaitu pola interaksi yang digagas oleh Pemerintah dengan tujuan untuk mendorong, mempengaruhi dan merangsang target grup untuk melaksanakannya. (2) *Target group*: yaitu bagian dari *policy stakeholders* yang diharapkan dapat mengadopsi pola-pola interaksi sebagaimana yang diharapkan oleh Pemerintah. Kelompok ini akan menjadi sasaran dari implementasi *e-Government*. Diharapkan dapat menyesuaikan pola-pola perilaku dengan kebijakan yang telah dirumuskan. (3) *Implementing organization*: yaitu badan-badan pelaksana yang bertanggung jawab penuh dalam implementasi kebijakan *e-Government*. (4)

Environmental factors: unsur-unsur di dalam lingkungan yang turut menentukan implementasi *e-Government* seperti aspek budaya, sosial, ekonomi dan politik.

Implementasi kebijakan *e-Government* adalah untuk menciptakan *customer on line* dan bukan *in-line*. *E-Government* bertujuan memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan . Selain itu, penerapan kebijakan *e-Government* bertujuan untuk mendukung *good governance*. Penggunaan teknologi informasi disini rupanya telah mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi. Hal ini tentu akan dapat mengurangi korupsi dengan cara meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik. Kebijakan e-Government juga telah memperluas partisipasi publik, dimana masyarakat dapat terlibat aktif dalam pengambilan keputusan/kebijakan oleh pemerintah. Pemerintah juga berharap penerapan kebijakan e-Government ini dapat memperbaiki produktifitas dan efisiensi birokrasi serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi pada akhirnya.

Kontak sosial sebagai syarat pertama interaksi sosial dalam penerapan kebijakan e-Government adalah hubungan yang ramah, nyaman, transparan dan murah antara Pemerintah dan Masyarakat (*G2C-government to citizens*), Pemerintah dan perusahaan bisnis (*G2B-government to business enterprises*) dan hubungan antarpemerintah (*G2G-inter-agency relationship*).

Hubungan yang terjadi dalam penerapan kebijakan e-Government ini merupakan salah satu proses interaksi sosial dimana terjadi hubungan-hubungan sosial yang dinamis antara individu, kelompok, individu dengan kelompok. Proses interaksi sosial dimulai pada saat individu bertindak terhadap sesuatu atas dasar makna yang dimiliki sesuatu tersebut bagi individu dimana makna yang dimiliki berasal dari interaksi antara seseorang dengan sesamanya. Hubungan disini tidak bersifat tetap, namun dapat diubah.

Pengurusan pelayanan dibuat dalam sebuah mekanisme. Mekanisme disini senantiasa harus diadaptasi oleh seluruh masyarakat. Hal ini diupayakan agar masalah-masalah khusus dalam pengurusan dapat diatasi. Disinilai mulai kita lihat adanya kompetensi sosial yang turut menentukan keberhasilan penerapan *e-Government*. Melalui kebijakan *e-Government* dalam hal pelayanan ini proses kerja aparatur dapat dipermudah.

Perkembangan teknologi dewasa ini, mengakibatkan orang-orang dapat berhubungan satu sama lainnya melalui telepon, *teleconference*, internet, dan lain sebagainya. Teknologi disini mengubah bentuk kontak sosial yang tidak lagi memerlukan suatu hubungan badaniah. Bahkan dapat dikatakan hubungan badaniah tidak perlu menjadi syarat utama terjadinya kontak sosial. Pelayanan saat ini dilakukan melalui internet. Pelayanan disini dibagi dalam beberapa tingkatan yaitu penyediaan informasi, interaksi satu arah, interaksi dua arah dan transaksi yang berupa pelayanan elektronik secara penuh. Interaksi satu arah dapat berupa fasilitas men-*download* formulir yang dibutuhkan. Pemrosesan / pengumpulan formulir secara *online* merupakan contoh interaksi dua arah. Sedangkan pelayanan elektronik penuh berupa pengambilan keputusan dan *delivery* (pembayaran).

Interaksi sosial menggambarkan proses komunikasi makna-makna simbolik antar individu. Setiap individu yang berkomunikasi, saling menafsirkan dan mendefinisikan apa makna-makna yang muncul dalam proses interaksi tersebut. Pelayanan melalui *e-Government* adalah contoh interaksi sosial, dimana simbol-simbol makna diungkapkan dan/atau diterima oleh para individu yang terlibat di dalam pelayanan melalui tahap interpretasi dan evaluasi. Makna yang disimbolkan berupa ide-ide atau gagasan-gagasan, baik yang bersifat eksplisit maupun implisit. Derajat interaksi sosial disini diukur melalui intensitas simbol-simbol makna yang dihasilkan. Interaksi sosial lebih relevan

dipahami melalui pendekatan mikro daripada makro karena karakteristik suatu kelompok masyarakat yang akan menggunakan layanan terbentuk melalui proses sosialisasi nilai-nilai makna yang diterima oleh individu-individu pelakunya. Interaksi sosial akhirnya menjadi cerminan diri kelompok masyarakat Cimahi atau yang sering disebut "*looking glass self*".

Pengembangan *e-Government* dalam membawa perkembangan tata kehidupan masyarakat. Hal ini dikarenakan secara historis, masyarakat atau individu selalu hidup berkelompok. Dalam kehidupan mengelompok itu mereka membentuk suatu ikatan melalui proses komunikasi dan interaksi yang berkesinambungan sehingga membentuk pola-pola kebudayaan yang disepakati bersama. Perilaku yang terwujud dalam interaksi kelompok itu ada yang merupakan perilaku umum yang sudah merupakan pola kebudayaan mereka dan ada pula perilaku yang mencerminkan karakteristik tertentu dari individu sebagai anggota kelompok. Dengan demikian mereka memiliki kepribadian dasar yang khas berlaku dalam masyarakat tersebut, yang semuanya itu dikendalikan oleh pola budaya mereka.

4.2 Tipe-Tipe Sosial dalam Implementasi *e-Government*.

Proses implementasi kebijakan yang ideal akan terjadi interaksi dan reaksi dari organisasi pengimplementasi, kelompok sasaran dan faktor lingkungan yang mengakibatkan munculnya tekanan dan diikuti dengan tindakan tawar-menawar atau transaksi. Transaksi yang terjadi diperoleh umpan balik yang oleh pengambil kebijakan dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam perumusan kebijakan selanjutnya. Quade memberikan gambaran bahwa terdapat empat variabel yang harus diteliti dalam analisis implementasi kebijakan publik, yaitu: (1) Kebijakan yang diimpikan, yaitu pola interaksi yang diimpikan agar orang yang menetapkan kebijakan berusaha untuk mewujudkan; (2) Kelompok target, yaitu subyek yang diharapkan dapat mengadopsi pola interaksi baru melalui kebijakan dan subyek yang harus berubah untuk memenuhi kebutuhannya; (3) Organisasi yang melaksanakan, yaitu biasanya berupa unit birokrasi pemerintah yang bertanggungjawab mengimplementasikan kebijakan; dan (4) Faktor lingkungan, yaitu elemen dalam lingkungan yang mempengaruhi implementasi kebijakan.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dan atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat yang memiliki berbagai kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah.

Bentuk apapun institusi pelayanannya, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Keterkaitannya dengan penyelenggaraan pemerintahan, birokrasi sebagai ujung tombak pelaksana pelayanan publik mencakup berbagai program-program pembangunan dan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah.

Kehidupan sosial dalam proses pelayanan IMB melalui SIM PPTSP di Kota Cimahi, kalau dicermati komponen utamanya adalah interkasi antara para anggota. Sehubungan dengan interaksi antaranggota itu ditemukan berbagai tipe. Tipe-tipe interaksi sosial secara umum meliputi: *cooperative* (kerjasama), *competition* (persaingan) dan *conflict* (pertikaian). Dalam kehidupan sosial segari-hari tampaknya selain diwarnai oleh kerjasama, senantiasa juga diwarnai oleh berbagai bentuk

persaingan dan konflik. Bahkan dalam kehidupan sosial tidak pernah ditemukan seluruh warganya sepanjang masa kooperatif.

Pelayanan yang optimal dalam memberikan pelayanan IMB tidak terlepas dari adanya kerjasama dari berbagai pihak. Aparat pelaksana berusaha menjalankan pelayanan dengan sebaik mungkin sehingga masyarakat yang menggunakan layanan merasa nyaman. Kenyamanan tersebut dapat diperoleh dari perilaku aparat yang baik.

Penggunaan teknologi dalam kehidupan sosial bermasyarakat yang modern merupakan salah satu sarana dalam interaksi sosial. Sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Jeremy N Bailenson et all (2004: 430) "*Technology has long facilitated social interaction. For centuries, written correspondence has proven highly effective for communicating ideas and, to a lesser extent, feelings. The creation of new communication media can provide insight into human social interaction.*"

Meskipun dalam proses pelayanan telah terjadi perubahan dalam beberapa fungsi unit-unit sosialnya tetapi pada prinsipnya tetap mengacu suatu tujuan yaitu menjaga keteraturan dan keseimbangan sebuah sistem sosial. Artinya beberapa fungsi sosial dari unit-unit sosial tidak lagi dijalankan oleh lembaga yang seharusnya dijalankan dalam lembaga tradisional telah dilaksanakan oleh lembaga baru. Perubahan sosial tidak bisa dihindari dalam dinamika kehidupan masyarakat. Sistem kapitalisme modern menuntut untuk membatasi konsumsi supaya uang yang ada diinvestasikan kembali dan untuk pertumbuhan modal. Begitu pula dengan Mc Clleland (dalam Lauer, 1993 : 137) menyatakan bahwa masyarakat yang tinggi tingkat kebutuhan untuk berprestasinya, umumnya akan menghasilkan pelayanan yang lebih baik dan selanjutnya menghasilkan perkembangan ekonomi yang lebih cepat. Kebutuhan untuk berprestasi (*need for achievement*) adalah salah satu kebutuhan dasar manusia, dan sama dengan motif-motif lain pada umumnya, kebutuhan untuk berprestasi ini adalah hasil dari pengalaman sosial sejak masa kanak-kanak. Oleh karena itu motivasi berprestasi yang tinggi dapat mempercepat pertumbuhan ekonomi sebaliknya motivasi untuk berprestasi yang rendah dapat melambatkan pertumbuhan ekonomi.

Perubahan sistem pelayanan yang mengandalkan sistem informasi terbaru menjadi sistem pelayanan modern yang tidak hanya mengandal pelayanan yang manual. Memicu terjadinya perubahan-perubahan dalam fungsi-fungsi struktur sosial baru Pemerintahan . Perubahan fungsi sosial baru tersebut tidak terlepas dorongannya dari nilai-nilai budaya.

Melalui perspektif struktural fungsional ini, perubahan yang terjadi dalam proses pelayanan melalui *e-Government* berkaitan dengan fungsi yang dimainkan oleh Pemerintah melalui aparat pelaksana. Artinya perubahan memungkinkan terjadi dalam sistem pelayanan tersebut, namun perubahan itu ditentukan oleh fungsi lama akan diambil alih oleh fungsi struktur baru. Fungsi yang baru ini akan menggantikan fungsi lama yang terdesak oleh faktor eksternal, seperti kebutuhan akan tanah ulayat untuk pembangunan kota yang tidak bisa dihindari maka fungsi tanah ulayat harus dicari pada fungsi lainnya. Hal inilah yang dikatakan sebagai proses perubahan melalui tahap disfungsi dan akhirnya muncul fungsi keseimbangan dalam sistem pelayanan tanpa membeda-bedakan pelanggan dalam hal ini masyarakat. Tetapi individu akan cenderung mengarah berpikir rasional dalam mencapai harapan-harapan yang lebih besar. Tindakan berpikir secara rasional inilah yang dikatakan sebagai tindakan untuk bisa maju seperti diungkapkan oleh Mc Clelland (1994) sebagai *need for achievement*. Sedangkan Durkheim mengatakan sebagai perubahan dari kondisi solidaritas organik menjadi solidaritas mekanik yang ditandai dengan tingkat kesadaran kolektif masing-masing anggota masyarakat.

Need for achievement menurut Mc Clelland (1994) tumbuh dari sikap pribadi dan kebudayaan. Pribadi meliputi dorongan yang muncul dari dalam diri individu sedangkan kebudayaan merupakan nilai dan norma yang melekat ke dalam pribadi.

Dengan demikian keinginan pribadi untuk berprestasi merupakan manifestasi dari budaya yang dianut oleh individu. Disinilah yang dimaksud oleh Parsons (1986) sebagai proses penyesuaian diri individu dalam menghadapi perubahan yang terjadi dilingkungannya. Proses penyesuaian ini menurut Merton (1986) terjadi melalui tahap disfungsional atau munculnya fungsi manifes dan laten dari struktur sosial.

Penyesuaian diperlukan dalam proses pelayanan kepada masyarakat melalui adanya peranan teknologi baik pada pihak pemerintah maupun masyarakat. Peranan Telekomunikasi dalam struktur perekonomian pun cukup dominan. Tanpa adanya kontribusi telekomunikasi, dunia usaha di kota ini tidak akan maju seperti sekarang. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kemampuan/efisiensi dan keandalan dalam memberikan jasa telekomunikasi dan informasi kepada masyarakat dengan memanfaatkan kemajuan teknologi.

Hubungan sosial merupakan hubungan antarmanusia yang saling membutuhkan. Hubungan sosial dimulai dari tingkat yang sederhana yang didasari oleh kebutuhan yang sederhana. Semakin dewasa, kebutuhan manusia menjadi kompleks dan dengan demikian, tingkat hubungan sosial juga berkembang menjadi amat kompleks. Maka perkembangan sosial adalah berkembangnya tingkat hubungan antar manusia sehubungan dengan meningkatnya kebutuhan hidup manusia.

Perkembangan hubungan sosial yang lebih baik salah satunya karena adanya penggunaan teknologi. Pelaksanaan *e-Government* bukan hanya sekedar penggunaan teknologi informasi melainkan pengembangan perubahan sosial masyarakat. Penggunaan teknologi informasi yang juga dikombinasikan dengan perubahan organisasi dan ketrampilan baru dalam rangka memperbaiki pelayanan publik dan proses demokrasi dan mendukung kebijakan publik. Organisasi pemerintahan perlu ditata ulang untuk dapat menerapkan *e-Government* terutama dalam pelayanan kepada masyarakat secara efektif. KKN yang membudaya mempengaruhi kesiapan dalam mempermudah akses publik melalui informasi. Jika KKN tidak dientaskan terlebih dahulu akan ada oknum yang akan mempergunakan kesempatan dengan mempersulit mendapatkan informasi. Budaya korupsi perlu dihilangkan dalam rangka meningkatkan pelayanan sehingga kemudahan yang dicapai dengan *e-Government* dapat disediakan dengan tidak menimbulkan ongkos ekonomi yang lebih tinggi yang harus dibayar masyarakat. Perlunya diciptakan budaya yang menomorsatukan masyarakat dan budaya melayani. Dengan kata lain *e-Government is not just about technology but change of culture*.

Ketika masyarakat saat ini telah berkembang dengan tingkat kemajuan teknologi informasi semacam ini, maka kontak-kontak sosial primer dan sekunder semakin sulit dibedakan satu dengan lainnya. Seperti kontak telepon yang menggunakan teknologi teleconference dimana kontak terjadi antara orang perorang (orang dengan kelompok, dsb), secara tatap muka dan orang saling menyapa dari tempat yang berjauhan dan sangat jauh. Juga umpamanya kontak-kontak pribadi yang terjadi melalui internet dapat juga saling menyapa dan bertetap muka walaupun tempat mereka sangat berjauhan. Semua ini menjadi fenomena yang mengacaukan konsep-konsep lama tentang kontak sosial tersebut.

4.3 Pola-Pola Perkembangan dalam Implementasi *e-Government*

Penggunaan teknologi dalam kehidupan sosial bermasyarakat yang modern merupakan salah satu sarana dalam interaksi sosial. Sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Jeremy N Bailenson et all (2004: 430) "*Technology has long facilitated social interaction. For centuries, written correspondence has proven highly effective for communicating ideas and, to a lesser extent, feelings. The creation of new communication media can provide insight into human social interaction.*"

Meskipun dalam proses pelayanan telah terjadi perubahan dalam beberapa fungsi unit-unit sosialnya tetapi pada prinsipnya tetap mengacu suatu tujuan yaitu menjaga keteraturan dan keseimbangan sebuah sistem sosial. Artinya beberapa fungsi sosial dari unit-unit sosial tidak lagi dijalankan oleh lembaga yang seharusnya dijalankan dalam lembaga tradisional telah dilaksanakan oleh lembaga baru. Perubahan sosial tidak bisa dihindari dalam dinamika kehidupan masyarakat. Sistem kapitalisme modern menuntut untuk membatasi konsumsi supaya uang yang ada diinvestasikan kembali dan untuk pertumbuhan modal. Begitu pula dengan Mc Clleland (dalam Lauer, 1993 : 137) menyatakan bahwa masyarakat yang tinggi tingkat kebutuhan untuk berprestasinya, umumnya akan menghasilkan pelayanan yang lebih baik dan selanjutnya menghasilkan perkembangan ekonomi yang lebih cepat. Kebutuhan untuk berprestasi (*need for achievement*) adalah salah satu kebutuhan dasar manusia, dan sama dengan motif-motif lain pada umumnya, kebutuhan untuk berprestasi ini adalah hasil dari pengalaman sosial sejak masa kanak-kanak. Oleh karena itu motivasi berprestasi yang tinggi dapat mempercepat pertumbuhan ekonomi sebaliknya motivasi untuk berprestasi yang rendah dapat melambatkan pertumbuhan ekonomi.

Perubahan sistem pelayanan yang mengandalkan sistem informasi terbaru menjadi sistem pelayanan modern yang tidak hanya mengandal pelayanan yang manual. Memicu terjadinya perubahan-perubahan dalam fungsi-fungsi struktur sosial baru Pemerintahan . Perubahan fungsi sosial baru tersebut tidak terlepas dorongannya dari nilai-nilai budaya.

Melalui perspektif struktural fungsional ini, perubahan yang terjadi dalam proses pelayanan melalui *e-Government* berkaitan dengan fungsi yang dimainkan oleh Pemerintah melalui aparat pelaksana. Artinya perubahan memungkinkan terjadi dalam sistem pelayanan tersebut, namun perubahan itu ditentukan oleh fungsi lama akan diambil alih oleh fungsi struktur baru. Fungsi yang baru ini akan menggantikan fungsi lama yang terdesak oleh faktor eksternal, seperti kebutuhan akan tanah ulayat untuk pembangunan kota yang tidak bisa dihindari maka fungsi tanah ulayat harus dicari pada fungsi lainnya. Hal inilah yang dikatakan sebagai proses perubahan melalui tahap disfungsi dan akhirnya muncul fungsi keseimbangan dalam sistem pelayanan tanpa membeda-bedakan pelanggan dalam hal ini masyarakat. Tetapi individu akan cenderung mengarah berpikir rasional dalam mencapai harapan-harapan yang lebih besar. Tindakan berpikir secara rasional inilah yang dikatakan sebagai tindakan untuk bisa maju seperti diungkapkan oleh Mc Clelland (1994) sebagai *need for achievement*. Sedangkan Durkheim mengatakan sebagai perubahan dari kondisi solidaritas organik menjadi solidaritas mekanik yang ditandai dengan tingkat kesadaran kolektif masing-masing anggota masyarakat.

Need for achievement menurut Mc Clelland (1994) tumbuh dari sikap pribadi dan kebudayaan. Pribadi meliputi dorongan yang muncul dari dalam diri individu sedangkan kebudayaan merupakan nilai dan norma yang melekat ke dalam pribadi. Dengan demikian keinginan pribadi untuk berprestasi merupakan manifestasi dari budaya yang dianut oleh individu. Disinilah yang dimaksud oleh Parsons (1986) sebagai proses penyesuaian diri individu dalam menghadapi perubahan yang terjadi dilingkungannya. Proses penyesuaian ini menurut Merton (1986) terjadi melalui tahap disfungsional atau munculnya fungsi manifes dan laten dari struktur sosial.

Penyesuaian diperlukan dalam proses pelayanan kepada masyarakat melalui adanya peranan teknologi baik pada pihak pemerintah maupun masyarakat. Peranan Telekomunikasi dalam struktur perekonomian pun cukup dominan. Tanpa adanya kontribusi telekomunikasi, dunia usaha di kota ini tidak akan maju seperti sekarang. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kemampuan/efisiensi dan keandalan dalam memberikan jasa telekomunikasi dan informasi kepada

masyarakat dengan memanfaatkan kemajuan teknologi.

Hubungan sosial merupakan hubungan antarmanusia yang saling membutuhkan. Hubungan sosial dimulai dari tingkat yang sederhana yang didasari oleh kebutuhan yang sederhana. Semakin dewasa, kebutuhan manusia menjadi kompleks dan dengan demikian, tingkat hubungan sosial juga berkembang menjadi amat kompleks. Maka perkembangan sosial adalah berkembangnya tingkat hubungan antar manusia sehubungan dengan meningkatnya kebutuhan hidup manusia.

Perkembangan hubungan sosial yang lebih baik salah satunya karena adanya penggunaan teknologi. Pelaksanaan *e-Government* bukan hanya sekedar penggunaan teknologi informasi melainkan pengembangan perubahan sosial masyarakat. Penggunaan teknologi informasi yang juga dikombinasikan dengan perubahan organisasi dan ketrampilan baru dalam rangka memperbaiki pelayanan publik dan proses demokrasi dan mendukung kebijakan publik. Organisasi pemerintahan perlu ditata ulang untuk dapat menerapkan *e-Government* terutama dalam pelayanan kepada masyarakat secara efektif. KKN yang membudaya mempengaruhi kesiapan dalam mempermudah akses publik melalui informasi. Jika KKN tidak dientaskan terlebih dahulu akan ada oknum yang akan mempergunakan kesempatan dengan mempersulit mendapatkan informasi. Budaya korupsi perlu dihilangkan dalam rangka meningkatkan pelayanan sehingga kemudahan yang dicapai dengan *e-Government* dapat disediakan dengan tidak menimbulkan ongkos ekonomi yang lebih tinggi yang harus dibayar masyarakat. Perlunya diciptakan budaya yang menomorsatukan masyarakat dan budaya melayani. Dengan kata lain *e-Government is not just about technology but change of culture*.

5. Kesimpulan dan Rekomendasi

1. Proses sosial dalam implementasi *e-Government* diawali dengan adanya kontak sosial dan komunikasi antara pihak terkat. Komunikasi yang berlangsung dilakukan melalui transformasi informasi secara elektronik sehingga diharapkan akan diperoleh kejelasan dan konsistensi informasi yang jelas dan dapat dimengerti oleh masyarakat.
2. Tipe sosial yang terwujud dalam implementasi *e-Government* terdiri dari interaksi antara pemerintah dan masyarakat, pemerintah dan pemerintah serta pemerintah dan swasta. Interaksi tersebut diharapkan dapat memudahkan masyarakat memahami alur proses perijinan dari permohonan sampai penerbitan sudah sesuai dengan SOP yang telah ditentukan.
3. Pola perkembangan dalam implementasi *e-Government* mengakibatkan kerjasama dari struktur birokrasi, norma-norma yang semuanya diupayakan untuk mendorong aparatur pelaksana agar menjalankan tugas dengan maksimal. Namun demikian, bentuk interaksi ini juga mengundang pertentangan sebagian pihak yang tidak memiliki sumberdaya yang cukup untuk menggunakan teknologi kepemerintahan seperti ini. Hal ini tentu terkait dengan kondisi sosial, budaya dan ekonomi masyarakat.

6. Rekomendasi

1. Guna mengamati proses sosial yang terjadi di masyarakat diperlukan kajian terus menerus mengenai komunikasi pemerintahan, agar pelayanan publik dapat dilaksanakan secara optimal.
2. Terbentuknya berbagai tipe sosial di masyarakat seyogyanya diikuti dengan pemahaman lebih lanjut mengenai interaksi masing-masing pihak berdasarkan peran dan fungsinya.
3. Perkembangan teknologi kepemerintahan saat ini memerlukan kajian yang lebih mendalam mengenai *e-Government* dan pola-pola aplikasinya.

Daftar Pustaka

Anwar, M. Khoirul dan Asianti Oetojo S. 2004. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan di Era Otonomi Daerah SIMDA*. Yogayakarta: Pustaka Pelajar.

Bastian, Indra. 2001. *Akuntasi Sektor Publik di Indonesia*. Yogyakarta:BPFE.

Bernardin, H. John and Joyce EA Russel. 1998. *Human Resource Management: An Experiental Approach*. Boston: McGraw-Hill.

Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatf; Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana

Byars, Lloyd. L and Leslie W. Rue. 2000. *Human Resource Management*. Boston:McGraw-Hill.

Chris Barker, Nancy Pistrang and Robert Elliot. 2002. *Research Methods in Clinical Psychology* (2nd ed.). John Wiley & Sons, LTD Chichester England.

Creswel, John. W. 1998. *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Traditions*. California:SAGE Publications, Inc.

Denhardt, Janet V dan Robert B. Denhardt. 2003. *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: M.E Sharepe, Inc.

Fitzsimmons, James A and Mona. J. Fitzsimmons. 2008. *Service Management Operations, Strategy, Sixth Edition.* New York:Mc graw-Hill inc.

Faisal, Sanafiah. 1996. *Format-Format Penelitian Sosial*. Jakarta:Raja Grapindo Persada.

Garna, Judistira K. 2007. *Penelitian dalam Ilmu Pemerintahan*. Bandung:Primaco Akademika.

Grindel, Merilee S. 1980. *Politics and Policy Implementation in Third World.* New Jersey:Princetown University Press.

Gulo,W. 2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta:PT. Grasindo.

Hall, Bradley W. 2008. *The New Human Capital Strategy*. New York:AMACOM.

Hasibuan, S.P, Malayu. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Dasar dan Kunci Keberhasilan*. Jakarta:PT. Toko Gunung Agung.

Hardiman, F. Budi. 1993. *Refleksi Sosial: Menuju Masyarakat Komunikatif*. Yogyakarta:Kanisius.

Jogiyanto. 2001. *Analisis dan Disain, Sistem Informasi:Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi.

Johnson, Gerry and Kevan Scholes. 2001. *Exploring Public Sector Strategy*. Harlow:Pearson Education.

Konferensi Nasional Sistem Informasi. 2006. *Sistem Informasi dalam Berbagai Perspektif*. Bandung:Informatika.

Labolo, Muhadam. 2006. *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Jakarta:Raja Grafindo Persada.

Lovelock, Christopher H. 1991. *Managing Service; Marketing, Opreations and* Human Resources. New Jersey:Prentice Hall Internasional Limited.

Mackenzie, Christine and Froud, Rob. 2002. *E-Government and Public Libraries*. Bertelsmann Foundation.

Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta:UPP STIM YKPN.

Sugiono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung:Alfabeta.

Sunggono. B. 1994. *Hukum dan Kebijakan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung:Refika Aditama.

Weiner, Myron. 1994. *Modernisasi dan Dinamika Pertumbuhan*. Yogyakarta:Gadjahmada University Press.

Westcott, Clay G. 2001. *Business Case for e-Government*. Asia Development Bank.

Zeithaml, Valarie. A, A. Parasuraman and Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations.* New York:The Free Press.

Zgourides, George. D and Christie S. Zgourides. 2000. *Sociology*. California:IDG Books Worldwide.