

KOMUNIKASI PEMBANGUNAN DI ERA DIGITAL MELALUI E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK DAN PEMBERDAYAAN

*(Development Communication in the Digital Era through e-Government
in Public Services and Empowerment)*

Rili Windiasih

Pascasarjana Universitas Jenderal Soedirman, Jl. Dr. Suparno, Karangwangkal, Purwokerto, Jawa Tengah, 53122

Email korespondensi :rili.1997unsoed@gmail.com

Received: 8 October 2018; Revision: 13 March 2019; Accepted: 16 May 2019

Abstrak

Perkembangan Teknologi informasi dan komunikasi di era globalisasi, demokratisasi dan desentralisasi sudah menjadi kebutuhan sekaligus tantangan khususnya bagi pemerintah daerah dalam komunikasi pembangunan untuk pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat. Penelitian menggunakan metode kualitatif studi kasus, dengan pengumpulan data melalui dokumentasi, wawancara, pengamatan dan *Focus Group Discussion* (FGD). Subjek penelitian dipilih secara purposif yaitu pemerintah daerah di Eks-Karesidenan Banyumas Jawa Tengah, akademisi dan *civil society*. Penelitian dianalisis dengan analisis interaktif melalui reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Pentingnya komunikasi pembangunan dengan media teknologi informasi dan komunikasi melalui e-Government untuk meningkatkan pelayanan publik yang baik, cepat dan responsif, adanya partisipasi aktif dari publik dan transparansi baik anggaran serta program pembangunan. (2) Perlunya mengantisipasi adanya kesenjangan teknologi informasi sehingga membutuhkan peningkatan kompetensi sumber daya manusia di pemerintahan daerah dan publik, serta memperluas fasilitas akses jaringan informasi.

Kata kunci: komunikasi pembangunan, pelayanan publik, partisipasi, teknologi informasi, transparansi

Abstract

The development of information and communication technology in the era of globalization, democratization and decentralization has become a need as well as a challenge especially for local governments in development communication for public services and community empowerment. The research uses a qualitative case study method, by collecting data through documentation, interviews, observation and Focus Group Discussion (FGD). The research subjects were chosen purposively, namely the local government in the Ex-Residency of Banyumas in Central Java, academics and civil society. The study was analyzed by interactive analysis through data reduction, data presentation, data collection and data verification. The results showed that (1) The importance of development communication with information technology media and communication through e-Government to improve good, fast and responsive public services, active participation from the public and transparency of both the budget and development programs. (2) The need to anticipate the existence of information technology gaps so as to require increased human resource competence in local and public governments, as well as expanding information network access facilities.

Keywords: development communication, public services, participation, information technology, transparency

PENDAHULUAN

Perkembangan di era globalisasi memiliki tuntutan, tantangan sekaligus kebutuhan bahkan menjadi gaya hidup yang tidak bisa dipisahkan dari media teknologi informasi dan komunikasi (TIK) atau *Information Communication Technology* (ICT). Media TIK menjadi bagian penting dan strategis dalam proses dan hasil interaksi sosial, ekonomi, politik, serta budaya, sehingga seakan tidak ada lagi batas jarak, ruang dan waktu, bisa kapan saja dan dimana saja dapat berinteraksi,

mendapatkan serta memberikan informasi selama media dan aksesnya tersedia. Hal tersebut sebagaimana menurut McLuhan (1994), sehingga komunikasi sebagai interaksi sosial tidak harus lagi dilakukan tatap muka secara langsung (secara fisik) tetapi bisa secara audio (suara) dan visual (gambar) dengan teknologi internet menggunakan *webcam*.

Setiap individu, kelompok, organisasi dan institusi baik pemerintah maupun swasta memanfaatkan dan menggunakan akses atau sambungan (hubungan) melalui teknologi media komunikasi jaringan internet seperti *handphone*

(HP), komputer dan laptop dengan berbagai aplikasinya semua dapat mudah dimiliki dan diakses untuk memenuhi fungsi kebutuhan dan memberikan informasi, edukasi, sosialisasi, hiburan, sampai mempengaruhi dan membentuk opini publik. Hubeis (2009) menyatakan kemampuan berkomunikasi dan menggunakan internet melalui pemanfaatan media dalam mengecek pertumbuhan pasar, keadaan emergensi, menggunakan internet untuk pencarian informasi, merupakan contoh bagaimana ICT dapat mengendalikan perkembangan manusia. Sehingga membutuhkan kebijakan untuk mengelola ICT dalam memperbaiki dan mencapai tujuan pembangunan manusia Indonesia sebagai kunci pertumbuhan sumber daya manusia masa depan.

Fenomena era ICT tersebut merupakan era milenium baru atau secara umumnya era globalisasi dengan indikasi semakin tidak adanya batas negara baik secara emosional dan fisik serta secara positif bersatunya dunia, sebagaimana Rogers dan Schoemaker (1995) kemajuan transportasi dan teknologi telah memicu mobilitas di segala bidang yang tidak lagi terikat jarak dan waktu. Menurut Ohmae (dalam Wasistiono, 2003) dunia masa depan akan menjadi *borderless world*, sehingga seakan tidak ada batas fisik suatu negara dan batas administrasi pemerintahan. Tubb dan Moss (2001) menyebutkan, teknologi baru dapat membuat perluasan media yang lebih interaktif dan menuju pada tatanan global. Pamungkas (2015) konsep global village dan era globalisasi mengacu pada spektrum masyarakat baru yang melampaui batas-batas geografis, ekonomi, politik dan budaya dan menekankan pada arus informasi dalam jaringan komunikasi.

Berdasarkan data di Kementerian Komunikasi dan Informatika RI (<https://kominfo.go.id>) yang mengutip lembaga riset pasar *e-Marketer*, populasi *netter* di Indonesia mencapai 83,7 juta orang pada 2014/2015 yang memposisikan Indonesia di peringkat ke-6 terbesar di dunia dalam hal jumlah pengguna internet, dan pada tahun 2017, *eMarketer* memperkirakan *netter* Indonesia bakal mencapai 112 juta orang.

Perkembangan ICT dengan konsep global village sebagai dampak era globalisasi merupakan suatu bentuk era baru yang disebut era milenium dalam era digital, sehingga menciptakan sebutan bahwa era kekinian atau era sekarang di Abad Ke-21 ini disebut generasi milenial yang semua aspek kehidupannya menciptakan, menggunakan dan memanfaatkan media digital. Termasuk dalam komunikasi pembangunan terjadi adopsi dan inovasi teknologi yang akan mempercepat

dinamisasi pembangunan dari tingkat pusat ke tingkat desa atau lokal. Rangkuti (2011) menjelaskan bahwa komunikasi pembangunan dilakukan dengan pendekatan sasaran massa, kelompok dan individu. Pendekatan massa dalam komunikasi memberikan pemahaman kepada masyarakat dalam pembangunan dengan menggunakan media massa oleh pengambil kebijakan dapat mempercepat penyebaran informasi pembangunan.

Sehingga Sistem Jaringan Komunikasi melalui perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di era digital merupakan tuntutan dan kebutuhan dalam menghadapi tantangan globalisasi, demokratisasi dan desentralisasi khususnya bagi pemerintah. Pemerintah harus beradaptasi dalam sistem jaringan komunikasi dengan memanfaatkan, menguasai dan mengembangkan TIK melalui *electronic government* (e-Gov) sebagai media untuk memberikan informasi dan pelayanan publik (*public service*), partisipasi publik (masyarakat), pemberdayaan masyarakat (*empowerment community*), *public relation* dan pencitraan pemerintah sebagai bentuk transparansi, akuntabilitas juga evaluasi bagi kemajuan pembangunan yang lebih sejahtera, merata dan berkeadilan.

Sistem jaringan komunikasi dalam proses pembangunan perlu dirancang dan dilaksanakan dengan mengadopsi teknologi informasi komunikasi (TIK) yang sangat berkembang cepat di era digital. Namun masih memerlukan penataan, penyediaan dan perluasan baik jaringan, fasilitas dan kemampuan khususnya bagi daerah, lokasi pedesaan atau pelosok pedalaman, pesisir dan pesisir. Problematika lainnya yang perlu mendapat perhatian yaitu dalam sistem jaringan komunikasi melalui TIK khususnya berinternet tentang masalah peraturan hukum, kesiapan sumberdaya manusianya yang harus kompeten dan menguasai teknologi, termasuk kesiapan publik untuk menggunakannya serta kesiapan pemerintah dalam menyediakan jaringan infrastruktur teknologi di daerah. Menurut Hubeis (2009) meskipun ICT merupakan lokomotif pertumbuhan nasional, kontribusi potensialnya untuk pengembangan sumber daya manusia atau pengembangan masyarakat semestinya tidak terabaikan, supaya tidak terjadi *digital divide*. Istilah *digital divide* mengacu pada adanya kesenjangan (*gap*) antara orang dengan akses efektif ke *digital* dan *information technology* dan dengan mereka yang memiliki keterbatasan akses atau tidak memiliki akses sama sekali. Termasuk di dalamnya

kesenjangan dalam akses fisik ke teknologi seperti halnya kesenjangan dalam sumberdaya dan keterampilan yang diperlukan untuk berpartisipasi aktif sebagai suatu *digital citizen*.

Dengan demikian penting dan menarik untuk membahas tentang bagaimana komunikasi pembangunandi era digital melalui *e-Government* dalam pelayanan publik dan pemberdayaan.

METODE PENELITIAN

Mengunakan metode kualitatif studi kasus dengan pengumpulan data melalui pengamatan langsung, wawancara, dan dokumentasi. Penentuan informan secara purposif yaitu para stakeholder pemerintah daerah, internal perguruan tinggi, tokoh masyarakat dan praktisi. Lokasi penelitian di institusi pemerintahan daerah Eks-Karesidenan Banyumas yang menjadi mitra strategis khususnya bagi Pascasarjana Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto Jawa Tengah. Analisis data penelitian dengan analisis interaktif berdasarkan tahapan pengumpulan data, reduksi data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Media Komunikasi Digital Melalui *E-Government*

Media teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pemerintah daerah diwujudkan dalam website pemerintah atau *electronic government (e-government)* bisa dijadikan media komunikasi digital dalam pembangunan di daerah sebagai wahana perwujudan demokratisasi, transparansi, partisipasi, evaluasi, kontrol dan interaksi publik, kemudian sebagai media digital untuk menyebarkan informasi, penyampaian informasi atau sosialisasi, transparansi serta akuntabilitas kepada publik tentang proses perencanaan, pelaksanaan dan hasil pembangunan. Hal tersebut diperkuat peraturan hukum seperti Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 sebagai perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, khususnya dalam Pasal 4 bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik dilaksanakan dengan tujuan : (a) Mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia yaitu (a) Mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional, dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat, (b) meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan publik, (c) Membuka kesempatan yang seluas-luasnya kepada setiap orang untuk memajukan pemikiran dan

kemampuan di bidang penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi seoptimal mungkin dan bertanggung jawab. (d) memberikan rasa aman, keadilan dan kepastian hukum bagi penyelenggara teknologi informasi.

Kemudian Undang-Undang No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik pada Pasal 3 bahwa : (a) Menjamin hak warga negara untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik, dan proses pengambilan keputusan publik, serta alasan pengambilan suatu keputusan publik; (b) Mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan publik; (c) Meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik dan pengelolaan Badan Publik yang baik; (d) Mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, yaitu yang transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan; (e) Mengetahui alasan kebijakan publik yang mempengaruhi hajat hidup orang banyak; (f). Mengembangkan ilmu pengetahuan dan mencerdaskan kehidupan bangsa; dan/atau (g). Meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan Badan Publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas.

Keppres No 6 Tahun 2001 sebagai pedoman bagi pemanfaatan dan penggunaan teknologi komunikasi dan informasi di dalam sistem administrasi pemerintahan. Inpres No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government (e-Gov)* Indonesia” diantaranya tentang panduan yang sudah disosialisasikan, seperti: (1) Panduan pembangunan infrastruktur portal pemerintah, (2) Panduan manajemen sistem dokumen elektronik, (3) Panduan penyusunan rencana induk pengembangan *e-Gov* lembaga. (4) Panduan penyelenggaraan situs web pemerintah daerah, (5) Panduan tentang pendidikan dan pelatihan SDM *e-Gov*.

Dalam buku putih tentang penelitian, pengembangan dan penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi Indonesia tahun 2005-2025 dari Kemenristek RI (2006) bahwa secara umum, pembangunan Iptek di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dilakukan untuk meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat, meningkatkan daya saing bangsa, memperkuat kesatuan dan persatuan nasional, mewujudkan pemerintahan yang transparan, dan meningkatkan jati diri bangsa di tingkat internasional.

Hasil penelitian menunjukkan dari lima pemerintah daerah di era telah menjalankan konsep

Good Governance dengan telah membuat, memiliki, dan mengembangkan media website pemerintah kabupaten secara berkesinambungan dan dapat diakses oleh publik secara mudah, bahkan dikembangkan dalam bentuk website dinas pemerintahan. *Website* pemerintah daerah dan dinas sudah menjalankan fungsinya untuk memberikan informasi dan sosialisasi peraturan-peraturan, agenda kegiatan pembangunan, hasil kegiatan pembangunan dan dokumentasi kegiatan sebagai bentuk komunikasi pembangunan yang transparan serta akuntabilitas kepada publik. Kemudian website pemerintah daerah dan dinas menyediakan forum aspirasi bagi publik untuk memberikan usulan, kritik dan saran sebagai bentuk partisipasi dan evaluasi dari publik kepada pemerintah daerah. Pemerintah daerah telah melaksanakan sosialisasi dan peningkatan kompetensi baik bagi operator pengelola website dan komunitas di masyarakat secara periodik minimal dalam satu tahun sekali dalam menggunakan dan mengembangkan media digital dalam *e-Government* melalui website pemerintah daerah.

Pemerintah daerah membutuhkan kerjasama dengan pihak perguruan tinggi untuk mengembangkan pelayanan publik dan penyediaan informasi di era digital, baik melalui transfer dan adopsi teknologi, peningkatan kompetensi pengelola website pemerintah, keahlian penulisan berita, penataan letak dan animasi gambar, serta strategi promosi, pemasaran keparasiswaan dan produk lokal serta *public relation*. Perguruan tinggi juga dapat bekerjasama dengan memanfaatkan untuk praktikum, magang mahasiswa dan Kuliah Kerja Nyata (KKN) tematik dalam pengelolaan dan pengembangan media digital melalui website pemerintah daerah. Begitupun bagi staf pengajar untuk lebih menjalin kerjasama dalam kajian, penelitian dan pengembangan media digital sebagai pelaksanaan konsep *e-governance* yang partisipatif, transparan dan akuntabilitas. Begitupun kerjasama dengan pihak swasta dapat dilakukan khususnya dengan perusahaan jasa telekomunikasi, media dan informasi untuk membantu dalam peningkatan kapasitas akses jaringan, kompetensi pengelola dan sponsor iklan untuk daya tarik pariwisata dan produk lokal supaya lebih dikenal dan meningkatkan pendapatan asli daerah, kemajuan serta kesejahteraan masyarakat di daerah.

Pemerintah membuat kebijakan dan sosialisasi secara rutin minimal setahun dua kali tentang pentingnya kesadaran media digital bagi aparatur birokrasi atau perangkat mulai tingkat daerah, kecamatan sampai ke desa, kemudian bagi publik khususnya lembaga sosial, ekonomi, budaya dan

politik yang menjadi aktor diseminasi informasi dan inovator yang dapat menjaga kondusifitas terutama dalam menggunakan kebebasan media digital yang sehat, arif, dan bijaksana sehingga dapat menagkal berita Hoax, konten pornografi dan konflik sosial atau intoleransi. Sehingga dapat menciptakan media digital yang sehat yang dapat dikelola atau dikendalikan bukan sebaliknya media digital mengendalikan aktor pembangunan. Publik dan pemerintah daerah dapat melakukan kontrol secara bersama dalam pengembangan media digital terutama website pemerintah daerah supaya pemberian informasi dan pelayanan publik dapat dijalankan secara efektif dan optimal.

Penggunaan media digital dalam *e-Government* merupakan respons positif lembaga pemerintahan dalam menjawab tantangan dan tuntutan terutama dalam menjalankan otonomi daerah dan percepatan pembangunan daerah (secara otonom), serta tetap memelihara integrasi secara integral dengan pemerintah daerah lain untuk dapat bekerjasama juga berkolaborasi dengan pemerintah pusat. Maka media digital sangat penting dan strategis dalam rangka menjalankan fungsi dan tugas pemerintahan sudah menjadi keharusan untuk dapat memanfaatkan, menguasai, dan mengembangkan TIK dengan menjalankan pelayanan publik di era digital melalui *Electronic Government (e-Government)*. Sehingga pemerintah melaksanakan pelayanan publik (*public service*) dapat dengan cepat, tepat, dan akurat di tengah-tengah demokratisasi dalam masyarakat yang membutuhkan kebebasan menyampaikan aspirasi, hak mendapatkan informasi, transparansi serta akuntabilitas pemerintah khususnya dalam perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan hasil pembangunan. Masyarakat memiliki respons yang positif dibuktikan dengan jumlah pengunjung ke website pemerintah daerah rata-rata setiap hari antara 63-105 perharinya. Penggunaan media digital berupa *website* pemerintah memiliki manfaat dalam memberikan ruang partisipasi bagi masyarakat untuk mencari dan memberikan informasi, masukkan dan kritik, kemudian memperkuat eksistensi dan pencitraan positif bagi pemerintah daerah baik di publik masyarakat maupun ke daerah lainnya menjadi lebih dikenal dengan ciri khasnya. Menurut Budianti (2003) fungsi *e-government* sebagai media komunikasi melalui teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan dengan fokus pada percepatan pelayanan publik dan pemrosesan kegiatan pemerintah, dan mentransformasikan administrasi publik. Indrajit (2006) menyatakan bahwa mewujudkan

keberhasilan *e-government* memerlukan komitmen pimpinan daerah untuk mendukung dan menerapkan konsep *e-government* yang tidak hanya mengikuti trend era digital semata. Penerapan website dilaksanakan secara konsisten dan profesional untuk memberikan manfaat bagi masyarakat berkaitan dengan informasi publik, komitmen transparansi dan keterbukaan informasi publik. Begitupun menurut Nurhakim (2014) masih ditemukan adanya kesulitan dalam melakukan perubahan di era digital khususnya dalam adopsi dan inovasi teknologi komunikasi, sehingga harus diawali komitmen pimpinan daerah yang memiliki kewenangan. Kemudian perlunya interaksi dan sinergi yang baik antara masyarakat, swasta dan pemerintah sebagai upaya mewujudkan pelaksanaan *e-government* secara maksimal.

Menurut Hasibuan (2007), Bahwa E-Government pada dasarnya memberikan layanan informasi kepada sesama insitusi pemerintah (*Government to Government – G2G*), kepada dunis bisnis (*Government to Business – G2B*) dan kepada masyarakat (*Government to Citizen – G2C*), dengan tujuan sbb: (1) Mampu memberikan informasi lengkap mengenai lembaga atau daerah untuk kemajuan ekonomi dan pembangunan daerah, dan peningkatan kinerja proses pelayanan (peningkatan efektivitas dan produktivitas). (2) Mampu mengoptimalkan penggunaan sumberdaya (*resources*) seperti waktu, tenaga, *budget*, dan fasilitas lainnya (peningkatan efisiensi). Suggiardi (2009) pemerintah daerah semakin menunjukkan kebutuhan yang terus meningkat terhadap pemakaian ICT agar bisa menjadikan kerja-kerja birokrasi lebih efektif dan efisien dalam melayani kebutuhan masyarakat. Pekerjaan birokrasi memang dapat dipermudah dan dipersingkat melalui penggunaan teknologi informasi.

Tuntutan dan kebutuhan akan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) khususnya oleh pemerintah melalui *electronic Government* (e-Gov) dalam rangka meningkatkan pelayanan publik, partisipasi, implementasi, evaluasi dan transparansi dalam pelaksanaan pembangunan di era demokratisasi, otonomi daerah dan desentralisasi sebagai tuntutan reformasi. E-Gov menurut Escap dan Apcict (2009) adalah penggunaan TIK dalam administrasi, pelayanan publik, peraturan, penegakan hukum, peningkatan efisiensi birokrasi dan pembuatan kebijakan) Pada bidang politik memberikan media aspirasi dalam membuat keputusan dan mewujudkan nilai-nilai untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi, sosial, dan politik. Sehingga pemerintah perlu membuat kebijakan, membangun akses infrastruktur dasar,

mempercepat pengembangan keahlian dasar TIK, pengembangan materi dan aplikasi TIK untuk pembangunan, dan memajukan penelitian dan pengembangan TIK untuk menghasilkan solusi yang inovatif.

Hasil riset dan kajian Direktorat Aparatur Negara Kementerian Negara PPN/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (2009) bahwa mayoritas situs *website* pemerintah daerah masih berada pada tingkat *pertama* (persiapan) dan hanya sebagian kecil yang telah mencapai tingkat *dua* (pematangan), sedangkan tingkat *tiga* (pemantapan) dan *empat* (pemanfaatan) belum tercapai. Adapun Tingkat penggunaan TIK atau yang paling awal memiliki karakteristik penggunaan sarana TIK dalam hal ini komputer hanya semata-mata untuk sarana input data internal, administrasi pelayanan publik, dan pengolahan data serta sarana TIK yang masih terbatas. Idealnya telah mencapai tingkat kedua sudah adanya mengembangkannya untuk kepentingan proses kerja internal organisasi yang lebih luas dan mulai mengembangkan *website* sendiri atau bergabung dengan pemerintah daerah (Pemkab atau Pemkot). Tingkat ketiga, sudah mengembangkannya untuk kepentingan proses kerja internal organisasi yang lebih luas dengan memanfaatkan kekuatan masing-masing stakeholder. Tingkat keempat pemanfaatan TIK dapat secara maksimal dalam pelayanan publik yang efisien dari segi biaya, waktu, dan tenaga.

Manfaat dan Konsekwensi Media Digital dalam E-Gov

Tuntutan dan pemanfaatan atas kemajuan media digital dengan TIK khususnya oleh pemerintah yang membawa manfaat dan konsekwensi, yaitu pemerintah daerah dapat melakukan sosialisasi dan penyebaran informasi serta penjangkaran aspirasi (informasi) secara cepat, efektif dan efisien. Mengurangi potensi penumpukkan antrian pelayanan dan arsip dokumentasi serta kerawanan penyusunan administrasi. Menciptakan transparansi informasi dan akuntabilitas anggaran dalam proses perencanaan, pelaksanaan, hasil pembangunan dan monitoring serta evaluasi pembangunan. Meningkatkan kepedulian dan partisipasi atau keterlibatan publik dalam proses perencanaan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi hasil pembangunan. Sehingga proses dan hasil pembangunan menjadi milik bersama antara masyarakat dan pemerintah daerah, tidak ada lagi dominasi informasi dan pembangunan.

Namun masih ditemukan kelemahan dalam menggunakan media digital dalam E-Gov yaitu

pengelola *website* pemerintah daerah masih terbatas baik dari segi jumlah maupun kemampuannya, sehingga membutuhkan *workshop* pengelolaan *website* secara lebih intensif. *Website* pemerintah masih sering dipergunakan untuk memberikan informasi kegiatan yang sudah dilaksanakan berupa dokumentasi photo dan pemberitaan serta sosialisasi peraturan-peraturan hukum. Belum dimaksimalkan untuk melakukan riset atau poliing jejak pendapat atau aspirasi publik, serta informasi rencana kegiatan dan anggaran pembangunan. Publik masih belum banyak yang memanfaatkan dan memahami fungsi *website* pemerintah daerah, hanya diper-gunakan untuk melihat informasi kegiatan belum memaksimalkan untuk memberikan saran masukan dan kritik, atau evaluasi pembangunan. Menurut Davis (2003) manfaat media digital *E-Gov* diantaranya (1) Efisiensi dan efektifitas urusan serta biaya administrasi (2) Meningkatkan kemampuan respons terhadap berbagai permintaan, usulan, dan pertanyaan serta kritik tentang pelayanan publik akan lebih praktis, cepat dan efektif; (3) Menyediakan akses pelayanan dan jaringan komunikasi untuk konsolidasi dan sosialisasi untuk semua departemen dan non departemen pada semua tingkatan lebih cepat, efektif dan efisien. (4) Menjalin interaksi, aspirasi, akomodasi dan sosialisasi serta memberikan informasi sebagai salah satu strategi *public relations* (PR) atau kehumasan bagi pemerintah kepada publik.(5) media partisipasi, interaksi dan konsolidasi (pemersatu) bagi masyarakat untuk menyalurkan umpan balik secara bebas, tanpa perlu rasa takut.

Maksum (2009) menjelaskan fungsi media digital melalui *e-government* adalah memperkuat dan sangat mendukung eksistensi serta fungsi *Public Relation* (PR) bagi pemerintah pusat atau daerah. PR sebagai suatu organisasi yang berfungsi sebagai metode untuk membangun kepercayaan publik.

Sehingga dalam proses pembangunan terjalin jaringan komunikasi yang terbuka dan transparan baik secara horisontal antar masyarakat maupun secara vertikal yaitu masyarakat dengan pemerintah dan atau wakil rakyat. Maka akan terbentuk jaringan “klik” yang kuat, saling mendukung dan saling bersinergi. Sebagaimana menurut Rogers dan Kincaid (1981) menjelaskan bahwa klik adalah bagian dari sistem (subsistem) dimana anggota-anggota relatif sering berinteraksi satu sama lain dibandingkan dengan anggota-anggota lainnya dalam sistem komunikasi.

Hal tersebut mendapat penguatan dari beberapa pendapat seperti Rice (2009 :123) bahwa TIK memberikan manfaat yaitu pada sektor produksi di

bidang ekonomi, perbaikan administrasi sektor publik, khususnya yang transparansi dalam proses pengadaan untuk kontrak pelayanan publik telah mengurangi praktik korupsi, meningkatkan potensi pendidikan. Kemudian McQuail (1987) dan Corner (1994) bahwa peran teknologi mampu menginformasikan dan menggambarkan seluruh kegiatan politik melalui jaringan komunikasi yang mampu menjangkau audien lebih luas dan bentuk yang lebih menarik. Sebab melalui sistem multi media yang mengintegrasikan antara teks, gambar dan suara, tayangan atau tampilan sebuah peristiwa lebih mudah difahami dan dicerna oleh khalayak media.

Pengembangan *e-government* di lingkungan pemerintah pusat maupun daerah hingga instansi/departemen diyakini pula mampu mendorong kemajuan daerah/departemen tertentu untuk meningkatkan pelayanan terhadap publik, menjalin relasi dengan para investor maupun kerjasama antarpemerintahan. ICT mendekatkan pemerintah terhadap rakyatnya, investor maupun antarpemerintahan. Di bidang ekonomi peran ICT sangat potensial dan strategis untuk proses pengambilan keputusan, memperluas pasar dan menciptakan keunggulan kompetitif dan pelayanan terhadap pelanggan maupun supplier (Adrian 2008). Manfaat yang bisa diambil dengan adanya pemanfaatan TIK termasuk *e-government* bisa mempercepat pembangunan untuk meningkatkan kesejahteraan. Sebagaimana *Human Development Report* 2011 (dalam Nasution, 2009).

Kemudian ada konsekuensi yang harus diantisipasi dari kemajuan TIK yang disalahgunakan seperti : (1) Adanya kejahatan di dunia maya (*cyber crime*) dari ulah cracker, manipulasi data dan membobol *website* dan menyebarkan virus ke program dan data. Kemudian kejahatan melalui sms atau telpon (*handphone*) dan internet seperti : penipuan, pemerasan, penculikan, pronografi sampai ke pornoaksi di kalangan masyarakat. Hal tersebut akan menjadi permasalahan bagi pemerintah, karena terjadi keresahan sosial dan konflik sosial. (2) Terjadi keterbatasan teknologi secara teknis, seperti jika menggunakan internet komputer ada masalah di *hardware* dan *software* serta listrik mati maka bisa saja data akan hilang dan pelayanan publik yang menjadi terganggu. Termasuk permasalahan koneksi akses jaringan internet, begitupun jika terputusnya akses jaringan telepon. (3) Melalui *website* pemerintah bisa saja dipergunakan untuk motif politik seperti publikasi dan berkampanye dengan agenda setting yang dirancang bahkan bisa memanipulasi untuk pencitraan pemerintah secara lembaga dan atau

secara profil kepala daerah. (4) Masyarakat (publik) bisa secara bebas memberikan aspirasi lewat *handphone* (hp) terutama via sms atau email yang sifatnya destruktif atau tidak membangun seperti memberi data atau informasi yang viktif, menghujat, memfitnah dan mengadu domba yang mengakibatkan keresahan, konflik bahkan pertikaian di masyarakat. (5) Kendala teknis yaitu kesenjangan akses dan infrastruktur jaringan yang tidak semuanya dapat menjangkau tempat seperti ke desa-desa yang berada dipedalaman atau pelosok. (6) Ketimpangan kemampuan masyarakat akan fasilitas media TIK yang dimiliki terbatas bahkan tidak terjangkau, juga pemahaman dan kemampuan/kemahiran (*skill*) dalam melakukan oprasionalisasi akses media masyarakat masih terbatas.

Sebagaimana menurut Hubeis (2009) dan Hadiyat (2014) TIK dapat meningkatkan kualitas hidup manusia, namun peningkatan kualitas ini baru dapat dimanfaatkan oleh sebagian orang saja, sehingga muncul jarak atau kesenjangan di antara mereka yang memiliki kemampuan dan pengetahuan mengenai komputer dan akses kepada teknologinya dan dengan mereka yang tidak memilikinya (*digital divide*). Kesenjangan digital karena kondisi geografis yang sulit dan perangkat yang mahal, kondisi sosial ekonomi masyarakat yang masih lemah, media digital belum menjadi menyarankan : (1) media seyogyanya menerima dan melaksanakan tugas pembangunan positif yang sejalan dengan kebijaksanaan yang diterapkan secara nasional. (2) kebebasan media seyogyanya dibatasi sesuai dengan prioritas ekonomi dan kebutuhan pembangunan masyarakat. (3) media perlu memprioritaskan isi dan bahasa nasional. (4) media hendaknya memprioritaskan berita dan informasinya pada negara sedang berkembang. (5) bagi kepentingan tujuan pembangunan, negara memiliki hak untuk campur tangan dalam membatasi, mengoprasionalkan media dan sarana penyensoran untuk pengendalian. Kemudian solusi terhadap dampak negatif lainnya dari aplikasi ICT di Indonesia di antaranya adalah menerapkan pembelajaran dini di sekolah sembilan tahun untuk menerapkan ICT, mendorong pemerintah untuk secara konsisten dan terus-menerus membangun sistem berdasarkan ICT, merampingkan peraturan dan UU yang berhubungan dengan pemanfaatan ICT untuk pengembangan masyarakat, dan menumbuhkan kembangkan industri konten berbasis ICT untuk *e-learning* (Suggiardi, 2009). Media digital dalam pembangunan pedesaan dapat mempersatukan kemajuan komunikasi dan teknologi infomasi serta kearifan lokal untuk saling

orientasi yang penting dan dibutuhkan, kemudian masih belum maksimalnya peran pemerintah dan swasta untuk meciptakan pemerataan dan sosialisasi media digiital seperti *website* pemerinrah daerah.

Padahal menurut rencana aksi *World Summit on the Information Society* (WSIS) diselenggarakan di Geneva pada tahun 2003, bahwa "...setiap orang semestinya mendapatkan kesempatan untuk memperoleh keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk memahami, berpartisipasi, dan merasakan manfaat dari Masyarakat Informasi (*Information Society*) dan Ekonomi Pengetahuan (*Knowledge Economy*)" (Heyzer, dalam Escap dan Apcict, 2009). Kemudian menurut hasil riset dan kajian dari Direktorat Aparatur Negara Kementerian Negara PPN/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (2009) bahwa Secara umum pemanfaatan TIK oleh instansi pemerintah belum optimal dan bahwa inisiatif tersebut di atas belum menunjukan arah pembentukan *e-Government* yang baik. Beberapa kelemahan yang menonjol antara lain adalah pelayanan yang diberikan melalui situs pemerintah tersebut, belum ditunjang oleh sistem manajemen dan proses kerja yang efektif dan belum mapannya strategi serta tidak memadainya anggaran yang dialokasikan untuk pengembangan TIK pada masing-masing instansi. Sehingga McQuail (1987) diantaranya memperkuat, Teknologi informasi dan komunikasi menjadi media untuk akses pengetahuan dan kemitraan dengan masyarakat dan daerah lain. Kearifan lokal akan bermanfaat untuk menegaskan ciri khas desa sebagai nilai jual (Nasution 2016).

KESIMPULAN

Perkembangan TIK di era digital dan globalisasi, demokratisasi dan desentralisasi sudah menjadi kebutuhan sekaligus tantangan khususnya bagi pemerintah daerah. Pemerintah daerah dapat mengadopsi dan berinovasi teknologi digital dengan menyediakan, mengelola dan mengembangkan media digital melalui e-Gov dalam melakukan pelayanan publik (*public service*), media partisipasi publik (masyarakat), pemberdayaan masyarakat (*empowerment community*), serta media pencitraan pemerintah daerah dalam meningkatkan prestasi-prestise atau hasil karya dan nama baik dalam proses dan hasil pembangunan. Media digital dalam E-Gov dapat dijadikan media dalam perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi pembangunan yang transparan, akuntabilitas dan partisipatif untuk kemajuan

pembangunan yang lebih sejahtera, merata dan berkeadilan.

Pemerintah daerah memiliki rencana untuk melakukan program pelatihan dan keterampilan atau keahlian TIK dalam mengelola website kepada para aparatur pemerintah sampai ke tingkat daerah dan desa. Termasuk perluasan infrastruktur perlengkapan dan sistem jaringan TIK sampai ketingkat daerah dan desa sebagai perwujudan E-Gov. Media digital dalam E-Govbermanfaat dalam meningkatkan kualitas kinerja pemerintah yang lebih efektif, efisien, tepat dan cepat sasaran yaitu dalam melakukan pelayanan publik, menampung dan merespon aspirasi masyarakat, mensosialisasikan, melaksanakan, mempromosikan sampai evaluasi (akuntabilitas) program pemerintah.

Media digital dalam E-Gov dapat dilaksanakan secara bertahap namun mau tidak mau harus mengadopsi teknologi informasi komunikasi (TIK) yang sangat berkembang cepat di era globalisasi. Sekalipun jaringan komunikasi melalui media interaksi langsung bertatap muka sebagai komunikasi personal dan komunikasi kelompok secara langsung serta melalui media konvensional atau tradisional masih diperlukan khususnya bagi daerah pedesaan atau pelosok.

DAFTAR PUSTAKA

- Budianti, Ayuning. 2003. *Improving E-Government Implementation to Enhance Public Service Delivery in Indonesia*. Australia : Monash University
- Buku Putih “Indonesia 2005-2025 tentang Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi”, Kementerian Negara dan Teknologi RI, Tahun 2006
- Corner, John. 1984, *Mass Communications Research : Mass Communication Review Yearbook*, Beverly Hill : Page Publication
- Hadiyat, Yayat D. 2014. Kesenjangan Digital di Indonesia (Studi Kasus di Kabupaten Wakatobi). *Jurnal Pekommas*, Vol.17(2): 81-90
- Davis, A. 2003. *Everything You Should Know About Public Relations*. Panduan Lengkap Tentang PR. Jakarta: Gramedia.
- Hasibuan, Zainal A. 2007. “Langkah-langkah Strategis dan Taktis Pengembangan E-Government untuk Pemda”, *Jurnal Sistem Informasi MTI UI* Vol 3 – No. 1 – April 2007
- Hubeis, Aida Vitalaya. 2009, “Perilaku Masyarakat Dalam Pemanfaatan *Information and Communication Technology* Dalam Mendukung Pengembangan Masyarakat Global”. *Prosiding Forkapi Tahun 2009*
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government*, Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Yogyakarta : ANDI
- Kajian tentang “Optimalisasi Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Pelayanan Publik”, dilaksanakan dan diterbitkan oleh Direktorat Aparatur Negara Kementerian Negara PPN/Badan Perencanaan pembangunan Nasional, Tahun 2009
- Little John, Stephen. W, 1997. *Theories of Human Communication*. USA: Wadsworth Publishing Company.
- McLuhan, Marshall, 1994. *Understanding Media: The Extensions of Man*. London & New York: MIT press.
- McQuail, Denis. 1987, *Mass Communication Theory : An Introduction*, Beverly Hill, CA : Sage
- Nasution, Robby, Darwis. 2016. Pengaruh Kesenjangan Digital terhadap Pembangunan Pedesaan. *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik*. Vol 20 (1): 31-44
- Nasution, Zulkarimen. 2009. *Komunikasi Pembangunan. Pengenalan Teori dan Penerapannya*, Jakarta : Reajawali Pers
- Nurhakim, Mochamad Ridwan Satya. 2014. Implementasi E-Government dalam Mewujudkan Transparansi dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern. *Jurnal Ilmu Administrasi*. Vol 11 (3) : 403-422
- Pamungkas, Cahyo. 2015. Global Village dan Globalisasi dalam Konteks Ke-Indonesiaan. *Jurnal Global dan Strategis*. Vol 9 (2) : 245-261
- Rangkuti, Parlaungan, Adil. 2011, *Komunikasi Pembangunan dan Mekanisasi Pertanian*. Bogor : IPB Pers
- Rice, Mitchell F. 2009, “The Global Digital”. Editor : Mcphail, Thomas L, *Development Communication : Reframing The Role of The Media*, United Kingdom : Blackwell Publishing
- Rogers, Everett M and Floyd F, Schoemaker. 1995 : *Communication of Innovation : Cross Culture Approach*, New York : The Free Press.
- Suggiardi, Michael S. 2009. “ Perilaku Masyarakat dalam Pemanfaatan ICT untuk Mendukung Pengembangan Masyarakat Global”. *Prosiding Forkapi Tahun 2009*
- Wasistiono, Sadu. 2003, *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*, Bandung :Fokus