

E-Government Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik

Bambang Irawan

Sekretaris Eksekutif Direktorat Bisnis Universitas Mulawarman

Abstract: *The fundamental spirit in electronic government is all about giving the best service for public interests. It is a way for government to use the new technologies to provide people with more convenient access to government information and services, to improve the quality of the services and to provide greater opportunities for the people to participate significantly in policy making process. Electronic government is also the use of information and communications technology to promote more efficiency and cost-effective government, then allow greater public access to informations, and make government more accountable to citizens. This article is a theoretical study about electronic government as the new model of public service.*

Keywords: *E-Government, Public Service, Information*

Abstrak: *Spirit fundamental dalam e-government adalah semua tentang penyediaan pelayanan terbaik bagi kepentingan publik. Ia merupakan jalan bagi pemerintah untuk menggunakan teknologi baru untuk menyediakan kenyamanan bagi masyarakat dalam mengakses informasi dan pelayanan pemerintah, untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan kesempatan yang lebih luas bagi masyarakat dalam berpartisipasi secara signifikan dalam proses pembuatan kebijakan. E-government adalah bentuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintah, kemudian memungkinkan publik mengakses informasi dan menjadikan pemerintah lebih akuntabel. Artikel ini merupakan sebuah studi teoritis tentang e-government sebagai bentuk baru dalam pelayanan publik.*

Kata Kunci: *E-Government, Pelayanan Publik, Informasi*

Globalisasi adalah sebuah kenyataan yang tak terhindarkan saat ini, dia harus dihadapi oleh setiap lapisan masyarakat yang hidup di masa kini. Globalisasi banyak dipahami sebagai bentuk dari modernisasi yang ditandai dengan kemajuan teknologi komputasi, informasi-komunikasi dan transportasi yang kemudian berdampak pada sistem interaksi dan pola perilaku kehidupan manusia di dunia. Basis interaksi manusia di era globalisasi telah bergeser dari dimensi ruang menjadi dimensi waktu. Realitas inilah yang kemudian terjadi pada pola pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebuah negara kepada masyarakatnya. Penggunaan internet dan teknologi informasi-komunikasi lainnya menjadi kebutuhan urgen yang harus dilakukan pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, penggunaan teknologi tersebut yang lazim disebut dengan *electronic government*.

Dalam praktiknya *e-government* mengalami perkembangan yang cukup menggembirakan, karena dampak implementasi *e-government* tersebut memberikan corak perubahan yang signifikan dalam proses pelayanan publik. *E-government* selanjutnya dipahami sebagai model pelayanan publik dalam bentuk yang baru, dan dianggap mampu menerapkan prinsip-prinsip yang berkembang dalam paradigma *New Public Service*. Artikel ini merupakan sebuah kajian teoritik tentang *e-government* sebagai bentuk baru dalam pelayanan publik. Dalam ilustrasi

selanjutnya secara runut dideskripsikan tentang pengertian, manfaat, tujuan, sasaran dan relasi e-government yang dirangkai dengan konsep pelayanan publik.

Pengertian *Electronic Government*

Electronic Government atau yang biasa dikenal dengan sebutan e-Government memiliki banyak definisi/pengertian, oleh karenanya peneliti mencoba menghimpun berbagai definisi yang relevan untuk dijadikan acuan dalam penelitian ini, diantaranya adalah sebagai berikut:

(1) World Bank (2004), yang memberikan definisi:

“...E-Government refers to the use by government agencies of information technologies that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government. These technologies can serve a variety of different ends: better delivery of government services to citizens, improved interactions with business and industry, citizen empowerment through access to information, or more efficient government management. The resulting benefits can be less corruption, increased transparency, greater convenience, revenue growth, and/or cost reductions”.

E-Government mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis dan unit lain dari pemerintah. Teknologi yang digunakan ini dapat melayani sebuah keragaman yang berbeda yaitu pemberian pelayanan pada warga negara yang lebih baik, meningkatkan interaksi dengan dunia bisnis dan industri, pemberdayaan masyarakat melalui akses terhadap informasi atau manajemen pemerintah yang lebih efisien. Hasil yang didapat yaitu korupsi yang berkurang, transparansi yang meningkat, kenyamanan yang lebih besar, peningkatan penerimaan negara dan/atau pengurangan biaya (Grönlund, 2007:3652).

(2) UNDP (*United Nation Development Programme*) mendefinisikan e-Government secara lebih sederhana, yaitu: *“...e-Government is the application of the Information and Communication Technology (ICT) by government agencies”* (Indrajit, 2004:2).

(3) Wescott mendefinisikan e-Government sebagai:

“E-Government is the use of information and communications technology (ICT) to promote more efficiency and cost-effective government, facilitate more convenient government services, allow greater public access to information, and make government more accountable to citizens” (Indrajit, 2004:4-5).

(4) Sedangkan holmes mendefinisikan e-Government:

“...is the use of information technology, in particular the internet, to deliver public services in a much more convenient, customer-oriented, cost-effective, and altogether different and better way. It affects an agency’s dealing with citizens, businesses, and other public agencies as well as its internal business processes and employees” (Holmes, 2001:2).

Dari beberapa definisi tentang e-Government di atas secara umum, dapat ditarik sebuah kesimpulan penting dari penekanan definisi tersebut yaitu e-

Government adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi terbaru oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan intensif kepada masyarakat, pelaku bisnis dan lingkungan pemerintah dengan menggunakan aplikasi berbasis *website* melalui perubahan pada proses internal dan eksternal dalam rangka mengurangi korupsi, meningkatkan transparansi, kemudahan yang semakin bertambah, peningkatan pendapatan dan mengurangi ongkos dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Manfaat, Tujuan dan Sasaran E-Government

Sejarah membuktikan bahwa ketermanfaatan yang dapat dirasakan oleh beberapa negara yang menggunakan aplikasi *e-Government* dalam rangka menunjang efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Paling tidak ada tiga dimensi dalam melihat manfaat dari penerapan *e-Government*, yaitu dimensi, ekonomi, sosial dan pemerintahan (Misuraca, 2007:57-58), yaitu:

- a) Dimensi Ekonomi; Dalam dimensi ekonomi, manfaat *e-Government* di antaranya adalah mengurangi biaya transaksi untuk kapasitas yang lebih baik dengan target pelayanan, peningkatan cakupan dan kualitas penyampaian pelayanan, meningkatkan kapasitas respon dalam mengatasi permasalahan isu-isu kemiskinan dan meningkatkan pendapatan.
- b) Dimensi Sosial; Dalam dimensi sosial, manfaat *e-Government* cukup beragam mulai dari penciptaan lapangan kerja di sektor ketiga, peningkatan sistem pendidikan dan kesehatan, pentargetan yang lebih baik atas pelayanan pemerintah, peningkatan kapasitas dalam penyediaan keselamatan dan keamanan. Pada banyak kasus manfaat-manfaat ini dapat dievaluasi dalam istilah-istilah politik dan dapat dikuantifikasi dalam istilah keuangan.
- c) Dimensi pemerintahan; Dalam dimensi pemerintahan, manfaat *e-Government* dapat meningkatkan tercapainya *Good Governance* dalam hal peningkatan keterbukaan, transparansi, akuntabel atau demokratis dibandingkan pemerintahan yang konvensional. *E-Government* juga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat sehingga dapat mengokohkan sistem demokrasi yang ada.

Dalam prakteknya, *e-Government* adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik yang lebih baik dan cara yang berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat. Secara ringkas tujuan yang ingin dicapai dengan *e-Government* adalah untuk menciptakan *customer online* dan bukan *in line*. Selain itu *e-Government* bertujuan memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana, murah dan efektif. Sehingga tujuan mendasar yang ingin dicapai dari implementasi ini adalah sebagai berikut:

- a) Meningkatkan mutu layanan publik melalui pemanfaatan teknologi IT dalam proses penyelenggaraan pemerintahan.
- b) Terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif.

- c) Perbaikan organisasi, sistem manajemen, dan proses kerja pemerintahan (*Blueprint Sistem Aplikasi e-Government*, 2004:21).

Kemudian selain tujuan dasar tersebut, bahwa *e-Government* mempunyai sasaran pembangunan *e-Government* sebagai berikut:

- a) Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang berkualitas dan terjangkau.
- b) Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan dan memperkuat kemampuan perekonomian menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
- c) Pembentukan mekanisme komunikasi antar lembaga pemerintah serta penyediaan fasilitas bagi partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan.
- d) Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah (*Blueprint Sistem Aplikasi e-Government* 2004:21).

Relasi Dalam E-Government

E-Government dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik atau proses pemerintahan yang demokratis. Sebagian besar para ahli menyebutkan bahwa relasi *e-Government* terdiri dari tiga aspek, yaitu:

- a) *Government to Citizens (G2C)*; Relasi ini fokus pada pelayanan *online* di mana pemerintah bekerja untuk warga negaranya (Guo dan Lu, 2005:216). *G2C* merupakan sektor pelayanan yang fokus pada kemampuan pemerintah dan warga negara untuk bertukar informasi satu sama lain dalam sebuah bentuk elektronik yang efisien (Evans dan Yen, 2007:50).
- b) *Government to Business (G2B)*; Relasi ini mengacu pada penyediaan pelayanan informasi bagi kalangan bisnis (Guo dan Lu, 2005:216). Sektor ini fokus pada transaksi antara pemerintah dan pebisnis dengan tujuan untuk mengurangi biaya dan mengumpulkan informasi yang lebih akurat. Tujuan dari jenis pelayanan ini yaitu untuk memudahkan pemerintah membeli sesuatu, membayar tagihan, dan melakukan bisnis dengan biaya yang lebih efektif, dan juga untuk membantu dalam memperoleh data untuk menganalisis atau untuk membantu dalam pembuatan keputusan (Evans dan Yen, 2007:50).
- c) *Government to Governments (G2G)*; Relasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan ketika melakukan pertukaran informasi antara pemerintah lokal dan pusat. Manfaat dari sektor ini yaitu peningkatan kemampuan dalam hal pendeteksi tindak kriminal, sistem respon terhadap tindakan darurat, penegakan hukum, dan keamanan wilayah. Sebagai contoh, di Amerika Serikat terdapat koordinasi antara pemerintah lokal, negara bagian, dan federal dalam informasi pemberitahuan adanya bencana (Evans dan Yen, 2007:50).

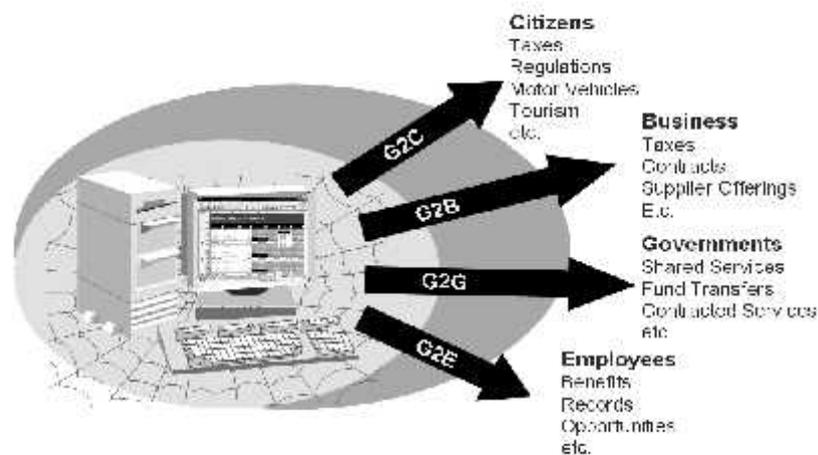
Dengan demikian dapat dilihat bahwa konsep dari *e-Government* mampu menciptakan interaksi yang ramah, nyaman, transparan dan murah antara

pemerintah dan masyarakat (G2C *Government to Citizens*), pemerintah dan perusahaan bisnis (G2B *Government to Business Enterprises*) dan hubungan antar pemerintah (G2G *Government to Governments Inter Agency Relationship*).

Kemudian konsep tersebut dikembangkan lagi dengan 4 (empat) relasi yang mempengaruhi dalam pengembangan aplikasi-aplikasi pelayanan didalamnya (Indrajit, 2002:41), yaitu:

- a) G2G (*Government to Government*);
Interaksi ini bertujuan untuk membuka saluran komunikasi antar sektor pemerintah, sehingga dapat bekerjasama dalam melayani kebutuhan masyarakat dan bisnis, dan diharapkan agar pemerintah dapat menjadi lebih proaktif dalam menghadapi tantangan.
- b) G2B (*Government to Business*);
Interaksi ini diharapkan pihak pemerintah dan swasta dapat memanfaatkan internet sebagai sarana untuk bertukar informasi dan yang terpenting juga sebagai sarana efektif untuk melakukan bisnis.
- c) G2C (*Government to Citizens*);
Interaksi ini bertujuan agar masyarakat dapat memperoleh informasi dan pelayanan yang dibutuhkan secara cepat, murah, dan mudah setiap saat. Selain itu juga dapat dimanfaatkan oleh pemerintah dalam membangun dan meningkatkan *trust* masyarakatnya terhadap pemerintah.
- d) G2E (*Government to Employees*);
Disini dapat diciptakan aplikasi untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri yang bekerja di dalam institusi sebagai pelayan masyarakat.

Relasi tersebut dapat digambarkan sebagaimana gambar berikut ini:



Gambar. 1. Relasi Dalam E-Government

Sumber: Indrajit (2002)

Dari pengertian tersebut dapat dijelaskan bahwa pada tahapan pertama, pelayanan e-Government hanya berupa tampilan *website* dari instansi pemerintahan

saja, didalamnya berisi informasi-informasi yang sifatnya statis, dan merupakan tahapan e-Government yang paling mudah sehingga banyak situs-situs e-Government yang masih berada pada tahapan ini. Tahapan kedua pelayanan e-Government sudah mulai menggunakan sistem *database* dalam pengorganisasian informasi situs tersebut, sehingga user dapat melakukan pencarian data atau informasi dengan mudah dan cepat. Disini sudah dapat dilihat bentuk kecil dari interaksi yang dilakukan oleh user dengan pemerintah meskipun hanya satu arah saja. Tahapan ketiga sudah masuk kedalam fase interaksi dimana user memanfaatkan fasilitas *email*, *audio/video*, untuk berkomunikasi dengan pemerintah. Di tahap ketiga ini terdapat lebih banyak aplikasi-aplikasi yang memudahkan user dalam memperoleh informasi dan juga layanan yang dibutuhkan, selain itu informasi-informasi dalam tahapan ini sudah di-*update* secara berkala. Tahapan keempat sudah tercipta suatu system komunikasi dua arah secara *realtime* melalui internet, masyarakat juga dapat mengurus segala keperluannya yang berkaitan dengan pelayanan pemerintah, seperti pembayaran pajak, pengurusan kartu identitas, paspor, dan lain sebagainya, tanpa ada kendala waktu dan jarak. Kemudian di tahapan kelima, merupakan integrasi dari seluruh aspek yang ada, masyarakat, bisnis, maupun pemerintahan. Disini diharapkan tercipta adanya bentuk baru dari demokrasi, yang melibatkan segenap sektor untuk berpartisipasi dalam proses pembuatan kebijakan. Pada tahap ini merupakan tahapan yang paling kompleks, karena selain dibutuhkan teknologi yang memadai, juga *goodwill* dari pemerintah untuk menciptakan pemerintahan yang baik dan transparan.

Paradigma Baru Dalam Pelayanan Publik

Pada era tahun 2000, muncul paradigma baru dalam administrasi publik, yaitu *The New Public Service* (NPS), yang di introdusir oleh Denhart & Denhart (2000) bahwa administrasi publik harus: (1) melayani warga masyarakat, dan bukan pelanggan (*serve citizen, not customers*); (2) mengutamakan kepeninganan publik (*seek the public interest*); (3) lebih menghargai warga negara daripada kewirausahaan (*value citizenship over entrepreneurship*); (4) berpikir strategis dan bertindak demokratis (*think strategically, act democratically*); (5) menyadari bahwa akuntabilitas bukan merupakan suatu yang mudah (*recognize that accountability is not simple*); (6) melayani lebih baik daripada mengendalikan (*serve rather than steer*); dan (7) menghargai orang, dan bukan produktivitas semata (*value people, not just productivity*).

Menurut perspektif sektor publik, terminologi pelayanan pemerintah diartikan sebagai: “*the delivery of a service by a government agency using its own employees*” (Savas, 1987). Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan oleh badan-badan pemerintah melalui para pegawainya. Karena negara menjadi tumpuan pelayanan warga negara untuk memperoleh jaminan atas hak-haknya, maka usaha peningkatan kualitas pelayanan (*quality of service*) akan menjadi semakin penting. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat suatu negara yang menganut ideologi negara kesejahteraan (*welfare state*).

Dalam Model *New Public Service*, pelayanan publik yang berdasarkan teori demokrasi mengajarkan adanya persamaan hak atau kedudukan yang egaliter di antara semua warga negara. Kepentingan publik dirumuskan sebagai suatu hasil dialog antara berbagai macam nilai yang ada dan berkembang di dalam masyarakat, dan bukan dirumuskan oleh elit politik. Birokrasi publik yang memberikan pelayanan publik harus bertanggung jawab kepada masyarakat secara keseluruhan. Birokrasi publik, dalam Model *New Public Service*, tidak hanya terpaku pada akuntabilitas legal, yaitu berbagai aturan hukum yang ada, tetapi juga pada nilai-nilai yang ada dan berkembang dalam masyarakat, norma politik yang berlaku, standar profesional, dan kepentingan warga negara. Pelayanan publik bersifat nondiskriminatif, artinya pelayanan harus diberikan kepada semua tanpa membedakan asal usul, etnisitas, ras, agama, dan latar belakang politik. Hubungan yang terjadi antara birokrasi dengan warga negara adalah hubungan yang impersonal, dan menghindari diri dari hubungan yang bersifat primordial dan nepotisme. Dengan demikian, birokrasi akan terhindar dari sikap dan perilaku negatif dalam interaksinya dengan pengguna jasa layanan, misalnya dalam bentuk tindakan yang merugikan keuangan negara (korupsi).

Prinsip, Strategi dan Asas Pelayanan Publik

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat. Pemerintah tidak dibangun untuk melayani kebutuhannya sendiri, tetapi bertujuan untuk melayani kebutuhan dan kepentingan masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998). Oleh karena itu, pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur negara merupakan perwujudan fungsinya sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara.

Mengingat pentingnya fungsi pelayanan publik yang harus dilaksanakan oleh aparatur negara, maka pemerintah mengatur tata-cara pelayanan tersebut dalam suatu Keputusan Menteri, yaitu Keputusan Menteri Negara Penertiban Aparatur Negara Nomor 81/1993, yang antara lain memuat sendi-sendi pelayanan yang perlu mendapat perhatian, sebagai berikut:

- a) Sederhana: prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, dan mudah dipahami serta mudah dilaksanakan;
- b) Kejelasan dan kepastian: harus ada kepastian dan kejelasan tentang persyaratan teknis administratif, rincian biaya yang dibutuhkan dan cara pembayarannya, waktu penyelesaian, hak dan kewajiban pejabat yang menerima keluhan;
- c) Keterbukaan: harus ada informasi secara terbuka tentang kewajiban yang harus dilakukan oleh pengguna jasa layanan;
- d) Efisiensi: persyaratan yang diperlukan terbatas pada hal-hal yang langsung berkaitan dengan hasil layanan;
- e) Ekonomis: biaya yang ditanggung pengguna jasa layanan tidak memberatkan dan dalam batas kemampuan untuk membayar;

- f) Keadilan: pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dan menjangkau semua lapisan masyarakat;
- g) Bermutu: pelayanan yang diberikan harus selalu tepat waktu dengan kualitas yang baik tanpa cacat.

Lovelock (1994), mengemukakan 5 (lima) prinsip dasar yang harus diperhatikan oleh pemberi layanan publik, agar kualitas pelayanan publik yang baik dapat tercapai, yaitu:

- a) Nyata atau terjamah (*tangible*): artinya pelayanan tersebut dapat dijangkau karena tersedia kemampuan fisik, peralatan, personil, dan komunikasi;
- b) Handal (*reliable*): ada kemampuan untuk menyediakan layanan yang tepat dan memiliki keajegan;
- c) Tanggap (*responsiveness*): penyedia jasa layanan tanggap terhadap kebutuhan pengguna jasa layanan dan bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan;
- d) Jaminan (*insurance*): terdapat jaminan bahwa pemberi jasa layanan adalah mereka yang memiliki pengetahuan, pengalaman, dan menguasai bidang kerjanya, serta berperilaku yang baik;
- e) Empati (*empathy*): pemberi jasa layanan adalah orang yang memiliki perhatian dan respek terhadap kebutuhan pengguna jasa layanan.

Mengingat berbagai fenomena pelayanan publik yang cenderung kurang berkualitas, dimana pelayanan yang diberikan oleh birokrasi terkesan terlalu mengada-ada, berbelit-belit, memakan waktu dan menyebalkan, maka diperlukan peningkatan kualitas pelayanan publik yang mengacu pada nilai-nilai “*three E’s*” yaitu: *effectiveness* (efektivitas), *efficiency* (efisiensi) dan *economy* (ekonomis). Serta nilai *three R’s* yaitu *responsiveness*, *responsibility* dan *representatives* serta tidak lupa nilai “tiga H” yaitu: hukum yang adil, hukum yang jelas dan hukum yang pasti (JAN, 2001:20).

Kerangka Model Teoritik Implementasi E-Government

Pada dasarnya implementasi *e-Government* merupakan sebuah tantangan transformasi bagi penyelenggaraan pemerintah saat ini. Fungsi teknologi informasi tidaklah sekadar sebagai penunjang manajemen pemerintahan yang ada, tetapi justru merupakan “*driver change*” mendasar sehubungan dengan proses penyelenggaraan pemerintahan saat ini.

Proses transformasi implementasi *e-Government* menurut Indrajit (2005:37-39), melalui tahapan: *Pertama*, bagaimana *e-Government* dapat merubah prinsip “*service to citizens*” menjadi “*service by citizens*”. *Kedua*, mencoba untuk mengubah fenomena “*citizens in line*” menjadi “*citizen online*”, dalam arti jika masyarakat mengantri dan menunggu dalam waktu yang lama untuk di layani, setelah implementasi *e-Government* masyarakat tidak harus menunggu lama dan membayar mahal untuk mendapatkan pelayanan, karena pelayanan dilakukan secara *online* melalui internet. *Ketiga*, mencoba untuk mengatasi permasalahan “*digital divide*” dan menjamin terciptakannya sebuah “*digital democracy*”. Kesenjangan *digital/digital divide* dimaksud adalah dimana terjadi jurang yang besar antara mereka yang faham dan mampu menggunakan teknologi informasi (dan memiliki akses yang mudah terhadapnya), dengan mereka yang sama sekali tidak mampu

dan tidak dapat menggunakan dan memanfaatkan teknologi informasi dengan sebaik-baiknya. Keempat, dalam rangka untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintah dengan menggantikan proses-proses yang “*paper based*” (manual, berbasis dokumen/kertas) dengan mengimplementasikan secara utuh konsep “*government online*”.

Inti dari transformasi ini adalah tidak semata untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan, namun lebih jauh lagi juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas kehidupan berbangsa dan bernegara. Dengan tersedianya hubungan online 24 jam sehari dan 7 hari seminggu, maka pemerintah secara tidak langsung telah membuka diri sebagai mitra kerja dari siapa saja yang membutuhkannya, dari berbagai lapisan masyarakat tanpa terkecuali. Kelima, mencoba untuk menggunakan “*digital knowledge*” sebagai pengganti dari “*physical knowledge*” yang selama ini dipergunakan sebagai sumber daya untuk meningkatkan kualitas kehidupan bernegara dan bermasyarakat. Maksud dari *digital knowledge* adalah bagaimana hasil pengolahan data dan informasi yang mengalir di dalam infrastruktur *e-Government* dimanfaatkan dan dijadikan sebagai sumber pengetahuan berharga bagi siapa saja yang membutuhkan. Oleh karenanya *e-Government* merupakan suatu upaya untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi serta akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada publik.

Berangkat dari beberapa pemahaman kajian teoritis di atas, semakin jelas jelas bahwa *e-Government* mewarisi kebijakan reformasi administrasi yang didorong oleh doktrin *New Public Management* (NPM). Pada saat ini, pemahaman masyarakat bahwa “*customer democracy approach*” telah melebarkan jarak antara pemerintah dan warga negara dan telah terjadi penurunan kepercayaan publik kepada pemerintahan (Welch *et. al.*, 2005). Saat ini, pemerintah di seluruh dunia mengakui teknologi informasi dan komunikasi sebagai alat yang kuat untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam pembuatan kebijakan publik dan sebagai cara meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dan menempatkan masyarakat dalam era informasi. Teknologi Informasi dan komunikasi dapat membantu pemerintah untuk memulihkan kepercayaan lembaga publik dengan cara meningkatkan transparansi, efisiensi, efektivitas, dan partisipasi politik (Moon, 2003).

Derajat kedekatan informasi antara warga negara dan pemerintah mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat. Adanya jarak dan kesenjangan informasi yang dirasakan masyarakat terhadap pemerintah tampaknya menjadi salah satu elemen utama yang telah menyebabkan penurunan kepercayaan publik kepada pemerintah. Oleh karena itu, meningkatkan informasi dari pemerintah kepada masyarakat dapat membantu memperbaiki persepsi publik yang bisa dan mempengaruhi ekspektasi kepercayaan dengan mempersempit kesenjangan informasi antara masyarakat dan pemerintah (Welch, *et al.*, 2005).

Daftar Pustaka

- Denhardt, Janet V. and Robert B. Denhardt. 2000. **New Public Service: Serving Not Steering**. ME Sharpe. London.
- Denhardt, Janet V. and Robert B. Denhardt. 2003. **“The New Public Service: An Approach to Reform”**. International Review of Public Administration 8 (1), halaman 3-10.
- Gronlund, Ake. 2007. **“Electronic Government”**. pada: Anttiroiko, Ari-Veiko and Matti Malkia (eds.), Encyclopedia of Digital Government, Volume I, Hershey: Idea Group Reference.
- Holmes, Douglas. 2001. **E-Gov: e-Business Strategies for Government**. London.
- Indrajit, Richardus Eko. 2004. **Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)**. ANDI. Yogyakarta.
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. **Evolusi Strategi Integrasi Sistem Informasi Ragam Institusi**. Jakarta.
- Lovelock, Christoper. 1994. **Product Plus: How Product Plus Service: Competitive Advantage**. McGraw Hill. New York.
- Misuraca, G. 2007. **“e-Governance in Africa : From Theory to Action : A Handbook ICTs for Local Governance (Ottawa IDRC, 2007)** [http : idrc.ca./en/ev/-13398-201-IDO-TOPIC.html](http://idrc.ca/en/ev/-13398-201-IDO-TOPIC.html). diakses : 2/2/2013.
- Moon, M.J. 2002. **“The Evolution of E-Government Among Municipalities: Rhetoric or Reality?”**. Public Administration Review, Vol. 62, No. 4, pp. 424–33.
- Rasyid, M. Ryas. 1998. **Makna Pemerintahan**. PT. Mutiara Sumber Widya. Jakarta.
- Savas, E. Manuel. 1987. **Privatization: The Key to Better Government**. Chatam Haouse Publisher, Inc. New Jersey.
- Welch, E. and W. Wong. 2005. **“Global Information Technology Pressure and Government Accountability: The Mediating Effect of the Domestic Context on Website Openness”**. Journal of Public Administration Research and Theory, Vol. 11, No. 4, pp. 509–38.