

## **ARTIKEL**

### **Manajemen e-Government Berbasis Web Model Government-to-Citizen (G2C) Pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah**

Oleh :

Rina Noviana, Sulandari, Lituhayu

**Jurusan Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

Jl. Profesor Haji Sudarto, Sarjana.Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

### ***ABSTRACT***

*Information and Communication Technology/IC become very important in the globalization era. At this time begin to grow electronic government (e-gov) as the implementation of information and communication technology using in the Local and Province Government. One of the E-gov applications in the Government Organization, namely regional or provincial government websites. As do with the cultural and tourism agency in Central Java Province implementing government website as the simplest measure to see e-government, its contents still general formation that is needed by the community as the information seekers. The problem is how to manage e-Gov Government-to-Citizen (G2C) model web based in The Culture And Tourism Agency in Central Java Province. This research aim to explain management functions related to e-Gov implementation and to analyze the factors that become an obstacle in the e-Gov management web in The Culture and Tourism Agency in Central Java Province. To answer this problem is by using management function from G.R. Terry. This study used a qualitative exploratory design research. The results of this research showed that e-Gov management based on the web model G2C in The Culture and Tourism Agency in Central Java Province located in the second stages, namely ripening. This condition can be seen from the planning, organizing, actuating and controlling in the culture*

*and tourism Agency in Central Java Province. The management obstacle of e-Gov management based on the web model G2C in The Culture and Tourism Agency in Central Java Province Agency is seen from the process of planning, organizing, actuating, controlling is not yet reached the maximum in overall. Human resources have not been fullest, lack of socialization for the community, sectoral ego in several government local agencies, and lack of budgets from the local governments. There are some improvement and change management in some aspect of planning, organizing, actuating, and controlling. Improving socialization for the community, the existence of a good budget planning, and improving the capabilities of employees is the suggestions to improve.*

**Keywords:** *Management e-Government, Government-to-Citizen, Management functions.*

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Jawa Tengah dikenal sebagai tempat yang mengagumkan dengan keindahan panorama, sejarah, budaya dan warisan seni leluhur. Sebagai salah satu destinasi unggulan di Indonesia, dimana pariwisata yang ada selalu menjadi daya tarik tersendiri. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah di dalam upaya meningkatkan dan mempromosikan kapasitas pariwisatanya telah melakukan beberapa terobosan melalui media promosi yang akurat seperti internet. Sasarannya yaitu *G2C (Government to Citizen)*, merupakan kategori *e-gov* yang meliputi semua interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. *G2C* membangun fasilitas satu pintu yang mudah ditemui, serta mudah digunakan untuk semua layanan pemerintahan kepada warga negara. Artinya

jika infrastruktur dan tingkat pendidikan masyarakat telah maju, maka *G2C* akan sangat mempermudah urusan kenegaraan. Di dalam kategori ini menangani masalah yang berkaitan dengan layanan masyarakat luas seputar kebudayaan dan pariwisata Jawa Tengah, baik bagi warga negara Indonesia maupun warga asing yang membutuhkan informasi mengenai berita terkait. Untuk itu peran media elektronik sangat dibutuhkan di dalam menunjang keberhasilan *e-government* yang tepat sasaran di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah, sehingga baik wisatawan domestik maupun mancanegara dapat melihat bahwa Jawa Tengah menjadi provinsi yang dapat diperhitungkan. Dengan demikian promosinya tersebut juga dapat meningkatkan salah satunya yaitu

pendapatan asli daerah (PAD) melalui pariwisatanya.

## **B. Tujuan**

Tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Mengkaji manajemen *e-Government* yang dijalankan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah.
2. Mengetahui hambatan manajemen *e-Government* yang telah dilaksanakan di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah.
3. Mengetahui solusi yang dapat diterapkan di dalam menghadapi hambatan yang terjadi pada pelaksanaan manajemen *e-Government* di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah.

## **C. Kerangka Teori**

### **1. Manajemen**

Salah satu dasar agar organisasi dapat berjalan dengan baik adalah adanya manajemen yang baik pula. Manajemen merupakan salah satu unsur yang terdapat dalam disiplin ilmu administrasi publik. Ada macam-macam definisi tentang manajemen. Dapat dikatakan bahwa kebanyakan definisi yang ada menunjukkan sifat serta pentingnya proses manajemen. Robert L. Trewathn dan M. Gene Newport dalam buku mereka yang berjudul "Management" menyatakan

bahwa: manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan serta mengawasi aktivitas-aktivitas suatu organisasi dalam rangka upaya mencapai suatu koordinasi sumber-sumber daya manusia dan sumber-sumber daya alam dalam hal pencapaian sasaran secara efektif serta efisien". (Winardi, 2000, h.4).

Definisi yang diungkapkan mengingatkan kita pada pendapat G.R. Terry yang menyatakan bahwa proses manajemen terdiri dari apa yang disingkat menjadi P.O.A.C. (Winardi, 2000, h.6-10)

#### **1. *Planning* (Perencanaan)**

proses yang menyangkut upaya yang dilakukan untuk mengantisipasi kecenderungan di masa yang akan datang dan penentuan strategi dan taktik yang tepat untuk mewujudkan target dan tujuan organisasi.

#### **2. *Organizing* (pengorganisasian)**

proses yang menyangkut bagaimana strategi dan taktik yang telah dirumuskan dalam perencanaan didesain dalam sebuah struktur organisasi yang tepat dan tangguh, sistem dan lingkungan organisasi yang kondusif, dan dapat memastikan bahwa semua pihak dalam organisasi dapat bekerja secara efektif dan efisien guna pencapaian tujuan organisasi

#### **3. *Actuating* (menggerakkan)**

proses menggerakkan program agar dapat dijalankan oleh seluruh pihak dalam organisasi serta proses memotivasi agar semua pihak tersebut dapat menjalankan tanggungjawabnya dengan penuh kesadaran dan produktifitas yang tinggi.

#### 4. *Controlling* (pengawasan)

proses yang dilakukan untuk memastikan seluruh rangkaian kegiatan yang telah direncanakan, diorganisasikan dan digerakkan dapat berjalan sesuai dengan target yang diharapkan sekalipun berbagai perubahan terjadi dalam lingkungan yang dihadapi.

### 1. E-Government

Prinsip *e-government* berawal dari kekhawatiran Bank Dunia sebagai lembaga dunia dalam mengantisipasi permasalahan-permasalahan globalisasi seperti ekonomi, sosial, budaya, politik dan hukum. Berdasarkan hal tersebut, Bank Dunia mendefinisikan *e-government* sebagai berikut : “*E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Network, the Internet, and mobile computing) that have ability to transform relation with citizens, businesses, and other arms of government*”. (World Bank dalam Buku Indrajit, 2004 : 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)

Clay G. Wescott mendefinisikan *e-government* sebagai (Indrajit,2004:4-5): “*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.*”

Jenis-jenis layanan *e-government* yaitu *Government-to-Citizen* (G2C), *Government-to-Business* (G2B), *Government-to-Employee* (G2E), dan *Government-to-Government* (G2G). (Indrajit, 2004: 41).

1. G2C mencakup penyebaran informasi kepada masyarakat, layanan dasar masyarakat seperti pembaruan surat izin, pemesanan akta kelahiran/kematian/pernikahan, dan pembayaran pajak pendapatan, yang membantu masyarakat untuk layanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, informasi rumah sakit, perpustakaan, dan lain-lain.

2. G2B meliputi berbagai pertukaran layanan antara pemerintah dengan komunitas bisnis, termasuk penyebaran kebijakan, peringatan, aturan, dan undang-undang. Layanan bisnis memperoleh informasi bisnis, formulir surat lamaran, pembaharuan surat izin, pendaftaran perusahaan, perolehan surat izin, dan pembayaran pajak.
3. G2E meliputi layanan G2C serta layanan khusus yang hanya mencakup pegawai pemerintah seperti syarat pelatihan dan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) yang meningkatkan fungsi birokrasi dari hari ke hari dan hubungan dengan warga.
4. G2G dibagi menjadi dua tingkat, yaitu tingkat lokal atau domestik dan tingkat internasional. Layanan G2G merupakan transaksi antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah, dan antardepartemen serta perwakilan dan biro terkait. Selain itu, layanan G2G juga transaksi antarpemerintah, dan dapat digunakan sebagai alat hubungan dan diplomasi internasional.

Pengembangan *e-government* dapat dilaksanakan melalui empat tingkatan yaitu persiapan, pematangan, pemantapan, dan pemanfaatan. (Kementerian Komunikasi dan Informasi, 2003).

1. Persiapan, yang meliputi pembuatan situs web sebagai media informasi dan

komunikasi lembaga pemerintah, pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia, penyiapan sarana akses publik misalnya warnet, dan sosialisasi keberadaan layanan informasi.

2. Pematangan, yaitu pembuatan situs informasi layanan publik interaktif dan pembuatan antarmuka keterhubungan dengan lembaga lain.
3. Pemantapan, yaitu penyediaan fasilitas transaksi secara elektronik dan pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.
4. Pemanfaatan, yang meliputi pembuatan aplikasi untuk pelayanan G2G, G2B, dan G2C yang terintegrasi, pengembangan proses layanan *e-government* yang efektif dan efisien, dan penyempurnaan menuju kualitas layanan terbaik.

Beberapa inisiatif e-Government dari yang berhasil dengan sukses sampai yang gagal dipelajari secara sungguh-sungguh untuk mencari elemen keberhasilan yang dimaksud. Berdasarkan studi ini, dirumuskan ada 8 (delapan) elemen sukses didalam melakukan manajemen proyek e-Government.

1. Political Environment
2. Leadership
3. Planning
4. Stakeholders
5. Transparency/Visibility

6. Budgets
7. Technology
8. Innovation

Jika dilihat secara sungguh-sungguh, kedelapan elemen penting tersebut tidaklah berdiri sendiri, melainkan di antaranya memiliki hubungan keterkaitan satu dengan lainnya. Dengan memahami secara sungguh-sungguh hasil kajian, diharapkan mereka yang ingin atau sedang di dalam proses mengelola proyek e-Government dapat meningkatkan probabilitas keberhasilan proyek sehingga dapat memberikan manfaat yang besar bagi para pengguna (end users) dari proyek terkait. (Indrajit, 2004, h.82-89)

## **2. Metodologi Penelitian**

Peneliti menggunakan tipe eksploratif yaitu untuk memperdalam pengetahuan mengenai manajemen e-Government berbasis web model Government-to-Citizen di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah. Penggunaan tipe eksploratif dimaksudkan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggali obyek yang akan diteliti pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak.

## **PEMBAHASAN**

### **A. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Karena kesadaran akan perkembangan kemajuan teknologi dan informasi, serta

terbentuknya masyarakat modern dengan *mindset* atau pola pikir yang modern pula dan semakin dinamis serta mengikuti perkembangan zaman, maka Pemerintah Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah, terkait mengenai kebudayaan dan pariwisata di Jawa Tengah selaku Koordinator mulai giat melakukan upaya pengembangan dan pelaksanaan manajemen *e-Government* nya. Upaya yang dilakukan antara lain :

#### 1. *Planning* atau Perencanaan

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata telah mengembangkan perencanaan nya sebagai berikut:

- a. Pengembangan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas.
- b. Penataan sistem manajemen dan proses kerja secara holistik.
- c. Pemanfaatan teknologi informasi secara optimal.
- d. Pengembangan kapasitas SDM

#### 2. *Organizing* atau Pengorganisasian

Kegiatan pengorganisasian yang telah dijalankan atau sedang berjalan di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata adalah:

- a. Pengalokasian sumber daya, merumuskan dan menetapkan tugas, dan menetapkan prosedur yang diperlukan.

- b. Penetapan struktur organisasi yang menunjukkan adanya garis kewenangan dan tanggungjawab.
  - c. Kegiatan perekrutan, penyeleksian, pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia/tenaga kerja.
  - d. Kegiatan penempatan sumber daya manusia pada posisi yang paling tepat.
3. *Actuating* atau Menggerakkan
- Dinas Kebudayaan dan Pariwisata juga telah menggerakkan proses manajemen nya melalui beberapa hal dibawah ini :
- a. Menggerakkan proses kepemimpinan, pembimbingan, dan pemberian motivasi kepada pegawai agar dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan.
  - b. Memberikan tugas dan penjelasan rutin mengenai pekerjaan
  - c. Menjelaskan kebijakan yang ditetapkan
4. *Controlling* atau Pengawasan
- Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah di dalam proses pengawasannya mengambil langkah-langkah seperti dibawah ini sebagai bahan perbaikannya:
- a. Pengawasan pada penetapan standar pelaksanaan (perencanaan)
  - b. Penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan
  - c. Pengukuran pelaksanaan kegiatan
  - d. Pembanding pelaksanaan dengan standar dan analisa penyimpangan.
  - e. Pengambilan tindakan koreksi bila diperlukan.
- Hambatan didalam melaksanakan manajemen *e-Government* di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah adalah :
1. Pelayanan yang diberikan melalui situs website Dinas belum ditunjang dengan proses kerja yang efektif karena kesiapan peraturan, prosedur, dan keterbatasan sumber daya manusia. Memang pihak Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah sudah mengoptimalkan kelemahan-kelemahan tersebut, namun tetap saja di dalam pelaksanaannya keterbatasan itu tetap menjadi kendala pelaksanaan *e-Government*.
  2. Belum mapannya strategi. Strategi yang diharapkan Dinas kedepannya akan mampu merangkul semua aspek di dalam komunikasi dan informasi. Pada tahap *planning* atau perencanaan di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah mengadaptasi pada Inpres nomor 3 Tahun 2003, yang mana pengembangan *e-Government* dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan, yaitu :

- a. Tahap persiapan
- b. Tahap pematangan
- c. Tahap pemantapan
- d. Tahap pemanfaatan

Namun pada kenyataannya pihak Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah masih berada pada tahap 2 (kedua) yaitu tahap pematangan.

3. Dari segi pendanaan atau *financial* dalam pengembangan dan pelaksanaan *e-Government* juga mengalami hambatan. Hal ini dikarenakan dana yang diperoleh hanya berasal dari APBD Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan belum ada *stakeholder* yang bekerjasama dalam mengembangkan *e-Government* yang ada.

Solusi yang dapat diberikan untuk Pemerintah Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah atau pihak lain yang memiliki keterlibatan dalam hal ini, diantaranya :

1. Tuntutan perubahan. Perubahan bisa terjadi dari penataan di berbagai segi kelembagaan, perubahan *mindset* atau pola pikir di dalam pengelolaan SDM nya, dan dari tatanan kemajuan teknologi informasi yang demikian pesat serta potensi pemanfaatan secara luas, membuka

peluang bagi pengaksesan, pengelolaan, dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat. Kenyataan telah menunjukkan bahwa penggunaan media elektronik merupakan faktor yang sangat penting.

2. Adanya masyarakat yang semakin modern, dimana dalam hal ini pemerintah harus mampu memenuhi tuntutan masyarakat.
3. Dinas harus menyusun rencana strategis pengembangan *e-Government*. Rencana strategis itu dengan jelas menjabarkan lingkup dan sasaran pengembangan *e-Government* yang ingin dicapai, kondisi yang dimiliki saat ini, strategi dan tahapan pencapaian sasaran yang ditentukan, kebutuhan dan rencana pengembangan sumber daya manusia, serta rencana investasi yang diperlukan. Untuk menghindari pemborosan anggaran pemerintah, penyusunan rencana investasi harus disertai dengan analisis kelayakan investasi terhadap manfaat sosial-ekonomi yang dihasilkan. (dalam Inpres nomor 3 tahun 2003).

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan dan Saran**

Salah satu penerapan *E gov* pada organisasi pemerintahan yaitu *website* pemerintah daerah atau provinsi. Begitupun halnya dengan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah menerapkan *Website* pemerintahan, sebagai tolok ukur yang paling sederhana dalam melihat *e-government*, isinya masih bersifat informasi umum yang di butuhkan masyarakat selaku pencari informasi. Masalah yang muncul adalah bagaimana manajemen *e-Gov* berbasis web model *Government-to-Citizen* (G2C) di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah. Tujuan penelitian yaitu menjelaskan fungsi manajemen terkait penerapan *e-gov* dan menganalisis faktor-faktor yang menjadi penghambat di dalam manajemen *e-gov* berbasis web di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah. Upaya menjawab permasalahan ini dengan menggunakan Teori Fungsi Manajemen G.R. Terry. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif eksploratif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen *e-Gov* berbasis web model G2C di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah berada pada tahap kedua yaitu tahap pematangan, Hal ini dapat dilihat dari *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling* di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah. Hambatan manajemen *e-Gov*

berbasis web model G2C di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah yaitu dilihat dari proses *planning*, *organizing*, *actuating*, serta *controlling* yang belum maksimal secara keseluruhan, sumber daya manusia yang belum maksimal, kurangnya sosialisasi bagi masyarakat, ego sektoral di beberapa SKPD serta minimnya anggaran dari Pemerintah Daerah. Adanya beberapa perbaikan dan manajemen perubahan di beberapa aspek *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling*. meningkatkan sosialisasi bagi masyarakat, adanya perencanaan anggaran yang baik serta meningkatkan kemampuan pegawai merupakan saran perbaikan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku;**

- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwijowijoto, Riant Nugroho. (2004). *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, Evaluasi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Indrajit, Richardus Eko,dkk. (2005). *E-government in Action*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Indrajid, Richardus Eko. (2004). *Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis*

*Teknologi Digital*). Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Moleong, Lexy J. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Nawawi, Hadari. (2003). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Silalahi, Ulbert. (2005). *Studi Tentang Ilmu Administrasi: Konsep, Teori dan Dimensi*. Bandung: Penerbit Sinar Baru Algensindo.

Stoner, James A.F. (1992). *Manajemen*. Jakarta: Erlangga.

Suwitri, Sri. (2008). *Konsep Dasar Kebijakan Publik*. Semarang : Universitas Diponegoro.

Winardi. (2000). *Asas-asas Manajemen*. Bandung: Penerbit Mandar Maju.

### **Penelitian dan Jurnal;**

Hartono, Dwiwarso Utomo, Edy Mulyanto. (2010). *Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan dan Potensi Desa Berbasis Web*. Jurnal Teknologi Informasi, Volume 6 Nomor 1, (April): 9-21.

Prihanto, Igif G. (2012). Analisis Implementasi *e-Government* pada Pemerintah Daerah Tingkat Provinsi di Indonesia. *Laporan Penelitian*. Peneliti Bidang Manajemen Sistem Informasi, Lapan.

### **Regulasi;**

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government.

Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 45 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi dan Komunikasi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.

Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 66 Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Tata Kerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah.