

Komunikasi Pemerintahan: Media Komunikasi Digital Melalui *E-Government*

Raja Widya Novchi ¹, Eka Putra², Khusnul Hanafi ³, Raja Arlizon ⁴
Universitas Muhammadiyah Riau ^{1, 2, 3}, Universitas Riau ⁴
rajawidya@umri.ac.id

Abstract:

Government communication is not only a means or a tool for the government to convey and or receive information about a public policy but also as a means of integrating activities in an organized manner in realizing cooperation. The issuance of Presidential Instruction No. 3 of 2003 became the starting point for the implementation of E-Government in Indonesia. The Presidential Instruction emphasizes the importance of utilizing information and communication technology (ICT) in government organizations for effective and efficient governance. E-government is used as a reference used in government information systems (such as in wide area networks, the internet, and mobile communications) which have the ability to bridge relationships with other citizens, business people and various other government elements). The transformative side of e-government is that citizens can directly convey their aspirations to the government without having to be limited by space and time through the websites of various government institutions. The concept of e-government is indeed an effort by the government to facilitate government activities by utilizing advances in information technology.

Keywords:E-Government, Digital Communication, Government Communication

Abstrak

Komunikasi pemerintahan tidak saja sebagai sarana atau alat bagi pemerintah untuk menyampaikan dan atau menerima informasi tentang suatu kebijakan public tetapi juga sebagai sarana memadukan kegiatan-kegiatan secara terorganisasi dalam mewujudkan kerjasama. Terbitnya inpres nomor 3 tahun 2003 menjadi titik awal penerapan *E-government* di Indonesia. Inpres tersebut menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) dalam organisasi pemerintah guna penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien. *E-government* dijadikan acuan yang digunakan dalam sistem informasi pemerintahan (seperti dalam *wide area networks*, internet, dan komunikasi berjalan) yang memiliki kemampuan untuk menjembatani hubungan dengan warga negara lainya, para pebisnis dan berbagai elemen pemerintahan lainnya). Sisi transformatif dalam *E-government* adalah warga negara dapat secara langsung menyampaikan aspirasinya kepada pemerintah tanpa harus dibatasi ruang dan waktu lewat website berbagai lembaga pemerintahan. Konsep *e-government* memang merupakan upaya pemerintah untuk memudahkan aktivitas pemerintahan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi.

Kata Kunci:

E-Government, Komunikasi Digital, Komunikasi Pemerintahan

Pendahuluan

Komunikasi pemerintahan merupakan komunikasi antar manusia (*human communication*) yang terjadi dalam konteks organisasi pemerintahan dan karena itu komunikasi pemerintahan tidak lepas dari konteks komunikasi organisasi dan ia juga merupakan bagian dari komunikasi organisasi. Arus penyampaian dan penerimaan pesan dilakukan melalui jaringan yang sifat hubungannya saling tergantung satu sama lain berdasarkan aturan-aturan formal. Pesan yang disampaikan dan yang diterima bukan saja berupa informasi, melainkan juga penyebaran ide-ide (*sharing ideas*), instruksi (*instruction*), atau perasaan-perasaan (*feelings*) (Dahlgren, 2005). Melalui komunikasi pemerintahan, birokrat pemerintah berbagi informasi, gagasan atau perasaan, dan sikap dengan partisipan komunikasi lainnya yang disebut komunikan, yaitu aparatur pemerintah untuk internal organisasi dan dunia usaha, masyarakat dan organisasi-organisasi non-pemerintah untuk eksternal organisasi, dan sebaliknya.

Komunikasi pemerintahan pada hakekatnya merupakan proses penyebaran dan pertukaran informasi di dalam dan dengan luar organisasi. Melalui komunikasi pemerintahan, maka eksekutif pemerintahan bertukar dan membagi informasi dengan yang lain, yaitu dengan legislatif, dengan staf, dengan pelaku bisnis, dan dengan masyarakat. Melalui komunikasi, eksekutif pemerintah atau administrator atau manajer pemerintah bermaksud untuk mempengaruhi sikap (*attitude*), pemahaman (*understanding*), dan perilaku (*behavior*) birokrasi dan masyarakat. Dengan demikian, tiap orang yang terlibat dalam penyelenggaraan pemerintahan demokratis merupakan bagian dari proses komunikasi pemerintahan, baik sebagai sender di satu waktu, dan di waktu lain ia menjadi *receiver*. Bahkan, komunikasi pemerintahan tidak saja sebagai sarana atau alat bagi pemerintah untuk menyampaikan dan atau menerima informasi tentang suatu kebijakan publik, misalnya, tetapi juga sebagai sarana memadukan kegiatan-kegiatan secara terorganisasi dalam mewujudkan kerjasama (Baxter, 1987) yang juga merupakan sarana penyaluran masukan sosial ke dalam sistem sosial, dan sarana memodifikasi perilaku, mempengaruhi perubahan, memproduksi informasi, sarana untuk mencapai tujuan serta membantu pelaksanaan dan memadukan fungsi-fungsi manajemen (Habermas, 1974). Terbitnya inpres nomor 3 tahun 2003 menjadi titik awal penerapan e-government di Indonesia. Inpres tersebut menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) dalam organisasi pemerintah guna penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien. *E-government* diharapkan dapat mengeliminasi sekat-sekat birokrasi, serta terbentuknya jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan berbagai instansi pemerintah dapat bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses informasi dan proses layanan. Sejak saat itu berbagai organisasi pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah mulai bergerak dalam memanfaatkan ICT untuk mengimplementasikan *E-government* di daerahnya (Sosiawan, 2015). Namun permasalahan penetrasi internet di Indonesia salah satunya adalah sebaran akses dan infrastruktur ICT yang belum merata. Berdasarkan data kementerian komunikasi dan

informatika, pada tahun 2015 jumlah *base transceiver station* (BTS) pada wilayah pulau Sumatera dan Jawa jauh lebih banyak dibandingkan dengan wilayah lainnya di Indonesia (Sugandi, 2011). Demikian pula akses internet umumnya terkonsentrasi di daerah perkotaan dan wilayahwilayah dengan aktivitas ekonomi yang baik. Kesenjangan infrastruktur seperti ini dapat berujung kepada kesenjangan dalam memperoleh informasi akibat sebagian besar masyarakat di daerah perdesaan, wilayah perbatasan negara, dan kawasan timur Indonesia masih banyak yang belum dapat menikmati layanan ICT.

Media konvensional telah lama dikritisi karena kecenderungan bias pemberitaannya yang bertolak-belakang dengan peran media sebagai institusi sosial. Alasan lain adalah kentanya orientasi kepentingan ekonomi dan keterkungkungan pada prinsip objektivitas dalam memberitakan isu-isu politik (Dahlberg, 2004). Di negara demokratis, tren ini terus berulang. Transformasi komunikasi digital pemerintahan sangat dirasakan ketika adanya pandemi covid-19. Tidak hanya masyarakat yang dituntut untuk dapat dengan cepat menguasai ICT akan tetapi pemerintah pun turut andil. Di era digital dimana media social sebagai salah satu platform komunikasi, maka komunikasi pemerintah tidak cukup hanya menyampaikan informasi. Tetapi perlu dikelola secara terintegrasi melalui pembentukan kolaborasi dan koordinasi antar kementerian/lembaga terkait data dan informasi terkait kebijakan dan rencana lintas departemen. Pola komunikasi pemerintah yang sebelumnya bersifat formal dan *face to face*, pada saat ini dapat dilakukan secara majemuk dan kapan saja. Deregulasi sebagai konsekuensi dari liberalisasi ekonomi dan politik, makin menegaskan kecenderungan media untuk mengabdikan pada kepentingan kapital. Sebaliknya, di negara otoriter/ totaliter, media mengalami represi dan sensor yang ketat. Media menjadi bagian dari alat propaganda penguasa otoriter. *E-government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi, seperti wide area networks, internet, dan *mobile computing*, oleh lembaga-lembaga pemerintah yang mampu mentransformasi hubungan antara pemerintah dengan warga negara, bisnis, dan sesama elemen pemerintah lainnya (www.worldbank.org).

E-government sering dikelompokkan ke dalam tiga kategori yaitu: *government to government (g2g)*, *government to business (g2b)*, dan *government to citizen (g2c)* (Bonham, dkk, 2001). Sisi transformatif dalam e-government adalah warga negara dapat secara langsung menyampaikan aspirasinya kepada pemerintah tanpa harus dibatasi ruang dan waktu lewat website berbagai lembaga pemerintahan. (Dahlgren, 2005). Demikian juga halnya pemerintah lebih intens dan efisien dalam menyampaikan informasi-informasi yang diperlukan oleh masyarakat dengan berbagai kecanggihan fasilitas media baru atau media sosial. Pelaksanaan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat dapat dilakukan dua puluh empat jam sehari. Bank dunia (world bank) mengemukakan bahwa *e-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as wide area networks, the internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens businesses, and other arms of government*. Yang artinya adalah *e-government* dijadikan acuan yang digunakan dalam sistem informasi pemerintahan (seperti dalam wide area networks, internet, dan komunikasi berjalan)

yang memiliki kemampuan untuk menjembatani hubungan dengan warga negara lainnya, para pebisnis dan berbagai elemen pemerintahan lainnya). Konsep *e-government* memang merupakan upaya pemerintah untuk memudahkan aktifitas pemerintahan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. *E-government* sendiri merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan agar dapat menjadi penghubung antara kedua belah pihak maupun pihak lain yang berkepentingan. *E-government* merupakan sebuah garis depan dari rencana pemerintah untuk mendukung serta menyediakan informasi dan peningkatan pelayanan pada masyarakat, pelaku bisnis, pekerja pemerintah, unit-unit pemerintah lain dan organisasi sektor ketiga.

Pembahasan

Media komunikasi digital melalui *e-government*

Media teknologi informasi dan komunikasi (ICT) pemerintah daerah diwujudkan dalam website pemerintah atau *E-government* bisa dijadikan media komunikasi digital dalam pembangunan 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 (Sutabri, 2005). 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 masyarakat informasi dunia yaitu : (a) mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional, dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat, (b) meningkatkan efektifitas dan efisien pelayanan publik, (c) membuka kesempatan yang seluas-luasnya kepada setiap orang untuk memajukan pemikiran dan kemampuan di bidang penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi dan seoptimal mungkin dan bertanggung jawab. (d) memberikan rasa aman keadilan dan kepastian hukum bagi penyelenggaraan teknologi informasi.

Model E-government

Dalam penerapannya, konsep *E-government* memiliki model yang dinilai strategis ketika diterapkan. Oleh karena itu, setiap instansi pemerintahan menerapkan model relasi e-government dalam setiap aktivitas pemerintahannya karena selain strategi juga banyak tujuan yang memang ingin dicapai melalui penerapan dari model penyampaian *E-government*. Indarjit (2004) dalam bukunya mengatakan bahwa ada empat model relasi penyampaian *E-government*, yaitu:

- a. *Government-to-citizen* (g2c) pemerintah membangun dan menerapkan berbagai teknologi informasi dengan tujuan utama memperbaiki hubungannya dengan masyarakat / publik.

Atau dengan kata lain penyampaian layanan publik dan informasi satu arah oleh pemerintah ke masyarakat / publik.

- b. *Government-to-business (g2b)* merupakan kegiatan transaksi elektronik dimana pemerintahan menyediakan serbagai informasi yang dibutuhkan bagi kalangan bisnis untuk berinteraksi dengan pemerintah, hal ini bisa informasi yang tertera di dalam sebuah website yang dimiliki oleh pemerintah dan kalangan bisnisnya.
- c. *Government-to-government (g2g)* memungkinkan komunikasi dan pertukaran informasi secara online antar departemen pemerintahan melalui basis data yang terintergrasi misal hubungan administrasi antara kantor-kantor pemerintah setempat dengan sejumlah kedutaan-kedutaan besar atau konsulat jenderal untuk membantu penyediaan data dan informasi akurat yang dibutuhkan oleh para warga negara asing yang sedang berada di tanah air.
- d. *Government-to-employees (g2e)* aplikasi e-government yang juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat atau publik, misal sistem pengembangan karir pegawai pemerintah yang selain bertujuan untuk meyakinkan adanya perbaikan kulaitas sumber daya manusia, diperlukan juga sebagai penunjang proses mutasi, rotasi, demosi dan promosi seluruh karyawan pemerintahan.



Gambar 1. Model relasi e-government

Manfaat dan konsekuensi media digital dalam e-government

Tuntutan dan pemanfaatan atas kemajuan media digital dengan ICT khususnya oleh pemerintah yang membawa manfaat dan konsekuensi, yaitu pemerintah daerah dapat melakukan sosialisasi dan penyebaran informasi serta penjangkauan aspirasi (informasi) secara cepat, efektif dan efisien (Damanik & Purwaningsih, 2017). Mengurangi potensi penumpukan antrian pelayanan dan arsip dokumentasi serta karawanan penyusunan administrasi. Menciptakan transparansi informasi dan akuntabilitas. Namun masih ditemukan kelemahan dalam menggunakan media digital dalam e-government yaitu pengelola website pemerintah daerah

masih terbatas baik dari segi jumlah maupun kemampuannya. Sehingga dalam proses pembangunan terjalin jaringan komunikasi yang terbuka transparan baik secara horizontal antar masyarakat maupun secara vertical yaitu masyarakat dan pemerintah dan atau wakil rakyat. Hal tersebut mendapat penguatan dari beberapa pendapat seperti Dixon (2010) bahwa ICT memberikan manfaat yaitu pada sektor produksi dibidang ekonomi, perbaikan administrasi sektor publik. Sebagaimana menurut pendapat (Miles & Huberman, 1984) dan (Wright & Hinson, 2015).

ICT dapat meningkatkan kualitas hidup manusia, namun peningkatan kualitas ini baru dapat dimanfaatkan oleh sebagian orang saja, sehingga muncul jarak kesenjangan diantara mereka yang memiliki kemampuan dan pengetahuan mengenai computer 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 masih menyarankan:

1. Media seyogyanya menerima dan melaksanakan tugas pembangunan positif yang sejalan dengan dengan kebijakan 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 harus memprioritaskan berita dan informasinya pada negara sedang berkembang
5. Bagi kepentingan tujuan pembangunan, negara memiliki hak untuk campur tangan dalam membatasi, mengoprasionalnkan media dan saran penyensoran untuk pengendalian.

Simpulan

Terbitnya inpres nomor 3 tahun 2003 menjadi titik awal penerapan e-government di Indonesia. Inpres tersebut menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) dalam organisasi pemerintah guna penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien. E-government diharapkan dapat mengeliminasi sekat-sekat birokrasi,serta terbentuknya jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan berbagai instansi pemerintah dapat bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses informasi dan proses layanan. Konsep *e-government* memang merupakan upaya pemerintah untuk memudahkan aktivitas pemerintahan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. *E-government* sendiri merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan agar dapat menjadi penghubung antara kedua belah pihak maupun pihak lain yang berkepentingan. *E-government* merupakan sebuah garis depan dari rencana pemerintah untuk mendukung serta menyediakan informasi dan peningkatan pelayanan pada masyarakat, pelaku bisnis, pekerja pemerintah, unit-unit pemerintah lain dan organisasi sektor ketiga.

Referensi

- Baxter, H. (1987). System And Life-World In Habermas's Theory of Communicative Action. *Theory And Society*, 16(1), 39-86.
- Damanik, M.P & Purwaningsih, E.H. 2017. E-Government dan Aplikasinya Di Lingkungan Pemerintah Daerah (Studi Kasus Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Propinsi Riau). *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 21 (2), 151 – 164.
- Dixon, B. E. (2010). Towards E-Government 2.0. *Public Administration & Management*, 15, 418–454.
- Dahlberg, L. 2004. The Habermasian Public Sphere: A Specification Of The Idealized Conditions Of Democratic Communication. *Studies In Social And Political Thought*, 10, 2-18.
- Dahlgren, P. (2005). “The Internet, Public Spheres, And Political Communication: Dispersion And Deliberation.” *Political Communication*, 147-162.
- Habermas, J. (1974). “The Public Sphere: An Encyclopaedia Article.” *New German Critique* 3, *Autum*. 49-55
- Indrajit, S.E. (2004). *Electronic Government (E-Gov) Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Andi: Yogyakarta
- Miles, M. B. & Huberman, A. M. (1984). Qualitative Data Analysis: A Sourcebook Of New Methods. California, *SAGE Publications Inc. Media. Penn Fels Institute Of Government*, 1–30.
- Sosiawan, E. A. (2015). Evaluasi Implementasi E-Government Pada Situs Web Pemerintah Daerah Di Indonesia: Perspektif Content Dan Manajemen. *In Prosiding Seminar Nasional Informatika*, 88–98.
- Sugandi, Y.S. (2011). *Administrasi Publik, Konsep Dan Perkembangan Di Indonesia*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Sutabri, T. (2005). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset.

Wright, D. K., & Hinson, M. D. (2015). Examining Social And Emerging Media Use In Public Relations Practice: A Ten-Year Longitudinal Analysis. *Public Relations Journal*, 9(2), 2–26.