

Teknologi Informasi Pemerintahan

Teknologi Informasi Pemerintahan

Achmad Nurmandi

Dewi Kurniasih

Supardal

Aulia Nur Kasiwi



Copyright ©2019, Achmad Nurmand,

Hak cipta dilindungi oleh undang-undang.
Dilarang mengutip atau memperbanyak sebagian
atau seluruh isi buku tanpa izin tertulis dari Penerbit.

Cetakan 1, < bulan dan tahun>
Diterbitkan oleh KAPSIPI
Gedung Rektorat Unpad Jatinangor, Lantai IV
Jl. Ir. Soekarno KM 21 Bandung 45363
Telp. (022) 84288867/ 84288812
Fax : (022) 84288896
Anggota IKAPI dan APPTI

Editor : KAPSIPI
Tata Letak : KAPSIPI
Desainer Sampul : KAPSIPI

Perpustakaan Nasional : Katalog Dalam Terbitan (KDT)

Dewi Kurniasih,
Teknologi Ilmu Pemerintahan
Dewi Kurniasih, ; Tim KAPSIPI, b5 , 200 hal
--Cet. 1 – Bandung; Penerbit KAPSIPI; 2019

ISBN <978-602- kode isbn>
I . Teknologi Informasi Pemerintahan
II . Dewi Kurniasih,

Kata Pengantar

Perkembangan dunia pendidikan, khususnya diperguruan tinggi sudah begitu pesat, kebutuhan mahasiswa akan sumber literasi khususnya untuk buku yang menjadi referensi bagi kuliah mereka itu sendiri begitu luas. Namun, buku yang menyajikan dan memaparkan kebutuhan mereka untuk bidang studi yang dipilihnya masih kurang memadai. Kehadiran buku yang spesifik, sistematis dan sesuai dengan tuntutan bidang studi yang mereka pilih akan menjadi suatu kebutuhan baru bagi mereka.

Begitu juga pada ilmu pemerintahan, kebutuhan akan buku yang menjadi literasi bagi mahasiswanya saat ini begitu besar. Namun, semua itu akan sedikit teratasi dengan kehadiran buku Teknologi Informasi Pemerintahan (TIP). Pemaparan dalam buku ini, sudah sangat detail dan sistematis sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh mahasiswa khususnya mahasiswa ilmu pemerintahan.

Para penulis yang terlibat di dalam penyusunan buku ini adalah mereka para pakar yang berkompeten sesuai dengan bidangnya masing-masing sehingga apa yang disajikan telah sesuai dengan kebutuhan para mahasiswa.

Dengan hadinya buku ini diharapkan menjadi khazanah baru dunia literasi bagi mahasiswa khususnya ilmu pemerintahan. Semoga perkembangan ilmu pemerintahan terus tumbuh berkembang melahirkan insan-insan intelektual yang bertanggung jawab dan berdidikasi tinggi pada profesinya.

Bandung, Oktober 2019

<Penulis>

Sambutan
Prof. H. Drs. Utang Suwaryo

Sambutan

Prof.....

Daftar Isi

BAGIAN 1	14
PENDAHULUAN	14
BAB 1	16
ICT DAN PEMERINTAHAN	16
A. Apa Itu ICT?	16
B. Digital Government.....	29
BAB 2.....	64
PERKEMBANGAN TEORI DAN APLIKASINYA	64
A. Peranan Teknologi Informasi.....	66
B. Peranan Teknologi Informasi di Pemerintah.....	69
C. Visi e-Government.....	71
D. Pengaruh ICT	72
BAGIAN 2.....	75
TEKNOLOGI WEB 1.0	75
BAB 3.....	77
<i>E-GOVERNMENT DAN E-GOVERNANCE</i>	77
B. Tahapan Iplementasi <i>e-Government</i>	86
C. Faktor Lahirnya <i>e-Government</i>	90
D. Perkembangan <i>e-Government</i>	95
E. Tujuan dan Sasaran <i>e-Government</i>	100
F. Elemen Sukses Penerapan <i>e-Government</i>	114
BAGIAN 3.....	121
TEKNOLOGI WEB 2.0	121

BAB 7	123
PENGUNAAN MEDIA SOSIAL DI ORGANISASI PEMERINTAHAN	123
A. Transformasi Organisasi dan <i>S-Government</i>	126
B. Faktor Organisasi	127
C. Keanggotaan	129
D. Budaya Organisasi dan Kebiasaan Kognitif	129
E. Komunikasi dan Struktur Organisasi	130
F. Personil and Posisi	131
G. Pembuatan Kebijakan Publik	133
H. Pemanfaatan Media Sosial di Tiga Kota ASEAN	138
BAB 8	149
NETWORKING DALAM PEMERINTAH LOKAL	149
A. Penggunaan Sosial Media di Instansi Pemerintahan	150
B. Sosial Media Adopsi gunakan Tahapan Adopsi di Pemerintah Daerah	154
BAGIAN 4	161
TEKNOLOGI WEB 3.0	161
Bab 9	163
KONSEP WEB 3.0	163
A. Kapabilitas Teknologi Web 3.0	164
B. Fitur Utama Teknologi Web 3.0	165
C. Teknologi Web 3.0	166
D. Crowdsourcing dan Sosial Media	172
E. Crowdsourcing mempengaruhi kebijakan publik	176
F. Crowdsourcing Pada Media Sosial Milik Pemerintah Daerah	178
G. Pengaruh Crowdsourcing: Koordinasi Bentuk Kelembagaan Di Media Sosial	180

H. Proses Crowdsourcing di Media Sosial Pemerintah Surabaya	184
I. Informasi Yang Terkandung Dalam Crowdsourcing Memiliki Dampak Dalam Pembuatan Kebijakan	185
J. Sematik Web	187
K. Blockchain: Di Era Distrusif	189
L. Tantangan Web 3.0: Sosial, Ekonomi, Dan Teknologi	193
M. Konsep Kecerdasan Buatan.....	197
N. Teknologi Web 3.0 Di Indonesia.....	199
O. Teknologi Web 3.0 Di Korea Selatan.....	209
Bagian 5	213
PENUTUP	213
Bab 10.....	214
REGULASI PEMERINTAH TERHADAP TEKNOLOGI INFORMASI	214
A. Regulasi Pemerintah terhadap Web 4.0.....	214
B. Inovasi teknologi dan <i>Sharing Economy</i> Konsep	217
C. Efek dari Ride-sharing untuk Taxi industri Taxi	223
D. Peraturan aplikasi berbasis TNCs	226
E. Disruptive innovation dan Public Value	232
Bab 11.....	243
PENGATURAN INDUSTRI 4.0 DI BERBAGAI NEGARA.....	243
A. Kondisi Perkotaan	243
B. Filipina	251
C. Indonesia.....	263
D. Taiwan And Its Taxi Regulations	266
E. Kesimpulan.....	287
REFERENSI	290

Daftar Isi Tabel

Tabel 1.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu yang Terkait Penerapan <i>E-government</i> dalam Penyelenggaraan Kebijakan Publik	18
Tabel 1.2	Pergeseran Paradigma Birokrasi Pemda	35
Tabel 1.3	Tahap Penerapan <i>E-gov</i> dan Indikatornya	39
Tabel 2.2	Pergeseran Paradigma Organisasi Dan Manajemen	71
Tabel 8.1	Dimensi dari Sosial Governance	153
Tabel 8.2	Perbedaan ringkasan dari Penulis pada Perubahan dari Sosial Media yang digunakan Pemerintah	155
Tabel 9.1	Perbandingan Web 1.0, Web 2.0, Web 3.0	165
Tabel 9.2.	Hasil Analisis Network Facebook	182
Tabel 9.3	Identifikasi peluang dan tantangan dengan Teknologi web 3.0	193
Table 10.1.	Possible co-regulatory architectures	238
Table 10.2.	A typology of Co-regulation	238
Table 11.1.	Status of Ride-hailing companies in Southeast Asia and India	245
Table 11.2.	Qualifications for Transportation Network Vehicle Services	247
Tabel 11.3	Timeline dari langkah-langkah co-regulasi antara TNC di Filipina	259

Daftar Isi Gambar

Gambar 1.1	Transformational framework dari V. Weerakkody et al. 2011	50
Gambar 3.1	web MPR RI di indonesia	84
Gambar 3.2	Web KPK RI	84
<i>Gambar 3.3</i>	<i>Web BPK RI</i>	85
Gambar 7.1	Peningkatan Proses Kebijakan Publik pada S-Government	137
Gambar 7.2	Koordinasi Struktur Organisasi Pemerintah Kota	141
Gambar 8.1	Model Adaptasi Social Media dengan Evolusi Pada Organisasi Pemerintah	159
Gambar 9.1	Perkembangan evolusi Web	168
Gambar 9.2	Proses Crowdsourcing	173
Gambar 9.3	Crowdsourcing mempengaruhi kebijakan publik	175
Gambar 9.4	Grafik Jumlah Keluhan Masyarakat pada Media Sosial	178
Gambar 9.5	Network Analisis pada Laman Facebook Pemerintah Kota Surabaya	181
Gambar 9.6	Proses Crowdsourcing di Media Sosial Pemerintah Surabaya	184
Gambar 9.7	Klasifikasi Penerapan Kecerdasan Buatan	197
Gambar 9.8	Web 3.0 Pemerintah Kota Jogja: Unik Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK)	203
Gambar 9.9	Teknologi web 3.0: QLUE DKI Jakarta	204
Gambar 10.3	Pengaturan Web 4.0	240
Gambar 10.4	Perumusan Kebijakan	241
Gambar 11.1	Timeline of co-regulatory measures among TNCs in the Philippines	258
Gambar 11.2	Perkembangan Indonesia dalam ICT	262

Gambar 11.3 Regulasi TNC di Taiwan	265
Gambar 11.4 TOP Trends 2015 sampai 2018	282
Gambar 11.5 Trend Kebijakan dalam Media Sosial	284
Gambar 11.6 hubungan antara sharing firms dan pemerintah daerah	286

BAGIAN 1

PENDAHULUAN

BAB 1

ICT dan Pemerintahan

A. Apa Itu ICT?

Dalam buku ini akan dipaparkan yang berkaitan dengan penerapan ICT serta terjadinya transformasi birokrasi. Trivedi (2013) dalam penelitian menemukan bahwa teknologi komputer berbasis sistem *Cloud* ini merupakan sebuah teknologi yang menjadikan internet sebagai pusat *server* untuk mengelola data dan juga aplikasi pengguna. Penelitian ini mempunyai fokus adopsi sistem komputasi awan pada pemerintahan dan perusahaan besar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan organisasi bisa masuk program *cloud computing* dipengaruhi oleh tingkat penerimaan teknologi layanan infrastruktur, *virtual desktop*, *platform* layanan dan *enterprise software*.

Chatfield dan Brajawidagda (2013), meneliti penggunaan *YouTube* oleh Pemerintah Daerah Khusus Ibukota Jakarta untuk melihat sejauh mana transparansi dalam meningkatkan kinerja birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemauan politik kepemimpinan transformasional untuk mencapai visi reformasi dengan strategi penggunaan *YouTube* sebagai mekanisme untuk berkomunikasi reformasi birokrasi dengan kunci untuk memajukan transparansi pemerintah daerah dan memfasilitasi keterlibatan warga dengan inisiatif reformasi pemerintah. Para pemimpin baru di Jakarta (Jokowi-Ahok) menunjukkan kemauan politik yang kuat untuk memajukan Jakarta, bersama mereka mereformasi visi dengan keterlibatan segenap warga dalam kegiatan politik secara energik seperti pertemuan-pertemuan politik tingkat tinggi dengan para pemangku kepentingan internal dan

eksternal dan kunjungan lapangan (blusukan) dengan warga lokal dan pejabat pemerintah lokal. Untuk kepentingan darurat bencana pemanfaatan sosial media, diteliti oleh Kavanagh et.al., (2012) dalam penelitian penggunaan *sosial media* oleh aparat pemerintah dalam pelayanan publik di pemerintahan daerah.

Lestari dan Moon (2014) meneliti pada organisasi kepolisian, Polda Metro Jaya, dengan metode penelitian analisis interviu operator TMC Polda Metro Jaya, dalam periode 3 bulan diperoleh 176.789 *follower* yang dijadikan responden penelitian menunjukkan dengan penggunaan *sosial media* dalam pelayanan publik, maka partisipasi warga akan semakin meningkat dan meluas dalam mempengaruhi proses pelayanan publik melalui partisipasi langsung dalam pemberian pelayanan publik. Temuan yang hampir sama oleh Smith (2010) menunjukkan bahwa menunjukkan diskusi *online* atau dialog berbasis *online* akan meningkatkan partisipasi warga. Isu-isu kebijakan telah ditempatkan di domain masyarakat dan partisipasi warganegara. Proses pembuatan kebijakan, mulai proses redefinisi masalah, memperkaya sebuah multi-tier ruang publik Eropa dengan menciptakan isu publik dan melakukan kewarganegaraan berbudaya. Desquinabol dan Ferrand (2010), penelitiannya dengan fokus pada bagaimana partisipasi warga dalam perencanaan pemerintahan lokal melalui deliberasi *online*, serta bagaimana dampak pada pembuatan kebijakan melalui tipe *online* yang ditentukan, menemukan bahwa ada dampak nyata dari deliberasi *online* yang dilaksanakan dengan pengambilan keputusan, hal ini bisa dibuktikan dengan pengukuran sebelum pelaksanaan deliberasi dan sesudah deliberasi, ternyata setelah dibandingkan menunjukkan perkembangan partisipasi yang luar biasa setelah menggunakan sistem deliberasi berbasis *online*.

Studi longitudinal oleh Linders (2012), bahwa evolusi keterlibatan warga dalam *social media* menunjukkan bahwa tipologi terpadu sebagai *support sistem* berdasarkan kategori warga sebagai pusat, yakni pemerintah sebagai *platform* dan pemerintah pelaksana sendiri. Lebih lanjut Linders (2012) menjelaskan bahwa tipologi warga sebagai berikut:

- a. *Citizen sourcing* = dari warga ke pemerintah, melahirkan pemerintah yang responsif dan efektif.
- b. *Government as platform* = dari pemerintah ke warga, pelayanan berbasis IT/ komputer.
- c. *Do it yourself government* = dari warga ke warga, dalam hal ini pemerintah tidak aktif lagi, yang aktif adalah warga, dan pemerintah sebagai fasilitator saja.

Chadwick dan May (2013), meneliti model interaksi antara warga dengan negara berbasis *e-government* di Amerika Serikat, Inggris dan Uni Eropa menunjukkan bahwa penerapan teknologi dalam berpemerintahan (*e-government*) sudah diterapkan sejak tahun 1990-an. Perkembangan model interaksi warga dengan negara mengalami pergeseran dari model managerial, konsultatif dan partisipatif. Model managerial adalah model interaksi warga dengan berbasis ICT, dimana pemerintah cukup dominan mengendalikan dalam relasi.

Vishanth Weerakkody et.al. (2011) organisasi pemerintahan yang mencapai tahap transformasional (atau t-pemerintah) memerlukan kolaborasi dan rekayasa dengan masyarakat bisnis. *T-Government* adalah transformasi ICT dan organisasi yang dipimpin pemerintah, proses internal dan eksternal dan struktur untuk mengaktifkan realisasi layanan berpusat warga negara yang efektif dari sisi biaya dan efisien. Dua studi kasus menegaskan perlunya perubahan radikal, seperti menentang perbaikan inkremental. Kedua organisasi dicapai kemajuan dengan radikal mengubah struktur organisasi (yaitu berkonsentrasi layanan informal dan menciptakan struktur organisasi berpusat pelanggan) dan dengan merancang ulang proses bisnis mereka.

Dalam pemaparan hasil penelitian tentang transformasi birokrasi berbasis ICT, pada intinya penerapan ICT khususnya *website* telah mampu membangkitkan partisipasi warga dan perubahan pelayanan birokrasi. Namun prakteknya di daerah belum optimal karena sebagian besar pemerintah daerah tidak konsisten untuk mengoptimalkan sistem *online*. Beberapa penelitian lain belum sampai analisis transformasi

birokrasi pemerintah daerah, terutama setelah diterapkan kebijakan pemanfaatan ICT dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Hasil penelitian lebih menekankan evaluasi aplikasi dari pelaksanaan sistem *online* ala UPIK Kota Yogyakarta dan *E-procurement*, namun hasil penelitian hanya sampai pada rekomendasi untuk memperbaiki sistem tersebut. Penelitian yang ada belum sampai langkah konkrit bagaimana memperbaiki pelayanan warga berbasis *website*, karena persoalannya sebetulnya tidak hanya sistem *online* semata. Masalah pokoknya (*core problem*) adalah kapasitas birokrasi dalam merespon berbagai macam informasi, keluhan dan kritikan yang belum memadai, artinya pimpinan lembaga atau SKPD belum merespon secara virtual, sehingga bisa memuaskan warga. Selama ini pemerintah kota/ daerah meresponnya secara manual dalam arti pesan dari web diterima oleh admin selanjutnya dilaporkan pimpinan SKPD, sehingga respon yang diberikan masih belum berjalan secara optimal.

Penelitian ini mencoba menganalisis berbagai faktor yang menyebabkan pelaksanaan sistem *web* belum mampu mendorong terjadinya transformasi birokrasi, seperti faktor SDM pelaksana sistem *online*, struktur kelembagaan yang relevan dengan kebutuhan sistem *online*, kultur birokrasi dan sikap/ kebiasaan yang mendukung sistem. Pada akhirnya ditemukan konsep birokrasi yang relevan dengan pelaksanaan sistem *online* dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Konsep baru itu kita sebut sebagai birokrasi virtual yakni birokrasi yang sadar ICT, sehingga penerapan sistem ICT bisa berjalan optimal.

Tabel 1.1
Ringkasan Penelitian Terdahulu yang Terkait Penerapan *E-government* dalam Penyelenggaraan Kebijakan Publik

Pengkaji, judul dan tahun terbit	Fokus Kajian	Situs dan Metodologi	Temuan
Herishikesh Trivedi, dalam riset berjudul :	Penelitian ini mempunyai fokus adopsi sistem komputasi awan	Studi kasus penelitian adalah Produsen Besar, Pemerintah India,	Analisis proses dan peningkatan, aplikasi rasionalisasi dan

<p><i>Cloud Computing Adoption Model for Governments and Large Enterprises</i>, 2013</p>	<p>pada pemerintahan dan perusahaan besar. <i>Cloud Computing</i> adalah membantu perusahaan dan isu-isu sektor publik dari biaya, efisiensi, fleksibilitas, dan skalabilitas</p>	<p>Lembaga Keuangan besar, Pemerintah Singapura, dan Komunitas Intelijen Amerika Serikat. Studi kasus dari informasi yang dikumpulkan melalui wawancara dengan IT.</p>	<p>modernisasi, dan standardisasi <i>hardware</i> dan <i>software</i> sudah cukup disiapkan. Kesiapan pada gilirannya menentukan seberapa jauh organisasi bisa masuk program <i>cloud computing</i> mereka dengan tonggak utama pada pelaksanaan konsep <i>cloud</i>. Terkait dengan layanan infrastruktur, <i>virtual desktop</i>, <i>platform</i> layanan dan <i>enterprise software</i> sebagai layanan yang diberikan.</p>
<p>Akemi Takeoka Chatfield and Uuf Brajawidagda, Dalam penelitiannya berjudul : <i>Political Will and Strategic Use of YouTube to Advancing Government Transparenc</i></p>	<p>Fokus penelitian adalah penggunaan <i>YouTube</i> oleh Pemerintah Daerah Khusus Ibukota Jakarta untuk "membuka pintu" pertemuan-pertemuan politik tingkat tinggi dan kegiatan reformasi pemerintah berorientasi untuk pemerintah</p>	<p>Studi kasus Pemerintah DKI Jakarta, dengan melakukan analisis terhadap 250 video <i>YouTube</i> yang dihasilkan pemerintah DKI yang dilihat dan disukai oleh 7,8 juta warga Jakarta yang menunjukkan Gubernur dan / atau Wakil</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemauan politik kepemimpinan transformasional untuk mencapai visi reformasi dengan strategi penggunaan <i>YouTube</i> sebagai mekanisme untuk berkomunikasi reformasi birokrasi dengan kunci untuk</p>

<p>y: <i>An Analysis of Jakarta Government-Generated YouTube Videos</i>, 2013,</p>	<p>daerah yang transparansi</p>	<p>Gubernur sebagai aktor (s) untuk analisis, karena mereka adalah dua pendorong utama untuk "The New Jakarta" visi reformasi, dengan metode penelitian eksplorasi empiris</p>	<p>memajukan transparansi pemerintah daerah dan memfasilitasi keterlibatan warga dengan inisiatif reformasi pemerintah. Para pemimpin baru di Jakarta (Jokowi-Ahok) menunjukkan kemauan politik yang kuat untuk memajukan Jakarta, bersama mereka mereformasi visi dengan keterlibatan segenap warga dalam kegiatan politik secara energik.</p>
<p>Indah Srie Lestari dan Jae Yun Moon yang menerbitkan berjudul ; <i>Understanding Citizen Participation Social Media: A case Study of The Indonesian Regional Police</i>", 2014</p>	<p><i>Social media</i> digunakan pemerintah Indonesia dalam pelayanan publik, khususnya disamping juga menganalisis potensi social media digunakan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.</p>	<p>Indonesia, di kepolisian Polda Metro Jaya dalam pelayanan publik</p>	<p>Dengan penggunaan sosial media dalam pelayanan publik, maka partisipasi warga akan semakin meningkat dan meluas dalam mempengaruhi proses pelayanan publik melalui partisipasi langsung dalam pemberian pelayanan publik.</p>

<p>Simon Smith, 2010 dalam <i>Mobilising Civic Resources Through e-Participation in the European Public Sphere: Problem Solving, Relegitimation or Decoupling?</i></p>	<p>Dengan fokus penelitiannya mobilisasi sumber daya warga melalui proses partisipasi politik <i>e-participation</i> dalam bingkai deliberasi warga berbasis <i>online</i> sebagai alat pembuatan kebijakan publik.</p>	<p>Dengan studi kasus aplikasi <i>e-participation</i> di Eropa yang bisa menggantikan sistem top down dalam proses kebijakan publik</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa menunjukkan diskusi <i>online</i> atau deliberasi berbasis <i>online</i> akan meningkatkan partisipasi warga. Isu kebijakan telah ditempatkan di domain masyarakat dan partisipasi warganegara. Proses pembuatan kebijakan, mulai proses redefinisi masalah, memperkaya sebuah multi-tier ruang publik Eropa dengan menciptakan isu publik dan melakukan kewarganegaraan berbudaya. Penggunaan diskusi <i>online</i> atau deliberasi berbasis <i>online</i> dapat dijadikan alat untuk memperluas isu-isu publik untuk memperoleh input dan</p>
--	---	---	---

			masukannya, selanjutnya dijadikan bahan bagi pembuatan kebijakan publik.
Nicolas Desquinabo 1, Nils Ferrand, 2010, dalam penelitiannya berjudul <i>Online Deliberation and Impact on Decision: A Local Planning Case</i> .	Dengan fokus pada bagaimana partisipasi warga dalam perencanaan pemerintahan lokal melalui deliberasi online, serta bagaimana dampak pada pembuatan kebijakan melalui tipe <i>online</i> yang ditentukan	Studi kasus deliberasi online pada <i>Camargue Natural Park on its management plan</i> in February 2009	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada dampak nyata dari deliberasi <i>online</i> yang dilaksanakan dengan pengambilan keputusan, hal dibuktikan dengan pengukuran sebelum pelaksanaan deliberasi dan sesudah deliberasi, ternyata setelah dibandingkan menunjukkan perkembangan partisipasi yang luar biasa. Dengan sistem <i>online</i> akan meningkatkan spirit warga untuk terlibat dalam pengambilan keputusan, khususnya dalam perencanaan daerah, karena dengan deliberasi <i>online</i> akan

			menghemat waktu dan keuangan.
Dennis Linders (2012)	Evolusi keterlibatan warga dalam sosial media dari yang sederhana sampai koneksi yang luas dalam pelayanan publik pemerintah akan mempengaruhi peran warga terhadap pemerintah	Studi kasus tentang Pelaksanaan <i>E-Government</i>	Pelayanan berbasis IT menuntut partisipasi warga dalam proses pelayanan publik, sebaliknya juga akan mengurangi proses <i>rente seeking</i> dalam pelayanan publik. Untuk itu warga dan birokrat dituntut mempunyai kapasitas yang memadai untuk bisa berpartisipasi dalam penyelenggaraan pemerintahan lokal
Andrew Chadwick and Christopher : <i>Interaction between States and Citizens in the Age of the Internet: "e-Government" in the United States, Britain, and the European</i>	Fokus penelitian model interaksi antara warga dengan Negara berbasis e-government dalam bingkai perubahan dari tatanan <i>government ke good governance</i> .	Studi kasus Amerika Serikat, Inggris dan Uni Eropa baik level pemerintahan lokal maupun supralokal	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi dalam berpemerintahan sudah diterapkan sejak tahun 1990-an. Perkembangan model interaksi warga dengan negara mengalami pergeseran dari model

<p>Union. Tahun 2013</p>			<p>managerial, konsultatif dan partisipatif. Model managerial adalah model interaksi warga dengan berbasis ICT, dimana pemerintah cukup dominan mengendalikan dalam relasi. Sedangkan model konsultatif adalah interaksi warga dan Negara berbasis ICT, dimana legislatif dominan untuk memperjuangkan warga dalam <i>public policy</i>. Sedangkan model partisipatif adalah model interaksi warga dan Negara berbasis ICT dimana warga diberikan kebebasan untuk mengendalikan relasi, dimana pemerintah lebih banyak berperan fasilitatif saja, hal ini kuat di Amerika Serikat.</p>
<p>Andrea L. Kavanagh et.al., :</p>	<p>Focus penelitiannya penggunaan</p>	<p>Kasus pemerintahan daerah Arlington</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa</p>

<p><i>Social Media use by government : From the routine to the critical</i> Tahun 2012</p>	<p>sosial media oleh aparat pemerintah dalam pelayanan publik di pemerintahan daerah.</p>	<p>dan pemerintah sekitar Washington DC pada waktu antara Juni sampai Desember 2010.</p>	<p>penggunaan sosial media oleh pemerintah telah memperluas tujuan dan pengertian sosial media yang dipergunakan oleh aparat pemerintah dalam melayani organisasi masyarakat, kelompok bisnis dan publik secara luas. Objek kunci pengertian sosial media digunakan secara khusus untuk mengelola situasi krisis dari rutin sampai kritis (saat banjir dan gempa bumi).</p>
<p>Vishanth Weerakkody, Marijn Janssen, Yogesh K. Dwivedi, dalam penelitian berjudul : <i>Transformational change and business process reengineering (BPR): Lessons from the</i></p>	<p>Fokus proses transformasi (t-government) dan proses rekayasa bisnis dalam pengelolaan pelayanan publik. problem yang diangkat adalah pelaksanaan lebih lanjut dari <i>e-government</i> dengan memperkenalkan rekayasa bisnis swasta dalam pelayanan publik, dengan demikian</p>	<p>Dengan studi kasus pelayanan publik di London dan Belanda.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk mencapai tahap transformasional (atau t-pemerintah) dipandang sebagai tahap berikutnya dari <i>e-Government</i>, maka dalam pelayanan perlu kolaborasi dan rekayasa dengan masyarakat bisnis. T-Pemerintah</p>

<p><i>British and Dutch public sector</i>(2011)</p>	<p>pelayanan pemerintahan daerah merupakan sinergi dan kolaborasi antara pemerintah dengan swasta diberikan peran yang dominan.</p>		<p>merangkum perspektif yang lebih luas dari perubahan dari <i>e-Government</i> dan fokus pada pencapaian perubahan besar dibandingkan dengan situasi saat ini. Dua studi kasus menegaskan perlunya perubahan radikal, seperti menentang perbaikan inkremental. Kedua organisasi dicapai kemajuan dengan radikal mengubah struktur organisasi (yaitu berkonsentrasi layanan informal dan menciptakan struktur organisasi berpusat pelanggan) dan dengan merancang ulang proses bisnis mereka</p>
<p>Wahyudi Kumorotomo (2008)</p>	<p>Pelaksanaan sistem UPIK Kota Yogyakarta membangkitkan partisipasi warga penyelenggaraan</p>	<p>Studi Kasus UPIK Kota Yogya dan <i>E-procurement</i> di kota Surabaya</p>	<p><i>E-government</i> yang dilaksanakan secara serius dan konsisten akan sangat</p>

	pemerintahan Kota. Dan pelaksanaan <i>E-procurement</i> di kota Surabaya membuat proses tender berjalan transparan dan pemenang tender dari pengusaha kecil lokal.		menunjang transparansi pelayanan publik di Surabaya. Dalam kasus UPIK di Kota Jogja, tampak bahwa kontak interaktif antara warga masyarakat dengan Pemda akan memaksa para pejabat daerah untuk selalu responsif terhadap keluhan dan permintaan warga.
--	--	--	---

Sumber : Diolah dari jurnal

Dari sejumlah penelitian terkait penerapan sistem ICT, maka dapat diketahui bahwa fokus penelitian diantaranya terkait penggunaan ICT untuk membantu penyelenggaraan pemerintahan. Salah satunya dalam upaya untuk peningkatan pelayanan pemerintah terhadap warga masyarakat (Hrishikesh Trivedi, 2013; Indah Srie Lestari dan Jae Yun Moon, 2014; Dennis Linders, 2012; Andrea L. Kavanagh et.al, 2012). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem ICT untuk meningkatkan pelayanan publik yang cepat, murah dan efektif efisien, serta responsif.

Di samping itu penerapan sistem ICT juga bisa mewujudkan pemerintahan yang transparan, sehingga aktivitas pemerintahan bisa diakses oleh segenap warga masyarakat. Dalam penelitian ini difokuskan pada upaya-upaya untuk mewujudkan pemerintahan yang transparan, (Akemi Takeoka Chatfield et.al., 2013; Andrew Chadwick et.al, 2013). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan ICT pada pemerintahan daerah bisa mewujudkan pemerintahan yang transparan.

Penelitian lain mempunyai fokus pada upaya untuk meningkatkan partisipasi warga dalam penyelenggaraan pemerintah, sehingga memaksa pemerintah untuk mengadopsinya, (Simon Smith, 2010; Nicolas Desquinabo1 et.al, 2010; Wahyudi Kumorotomo, 2008). Peneliti berkeyakinan bahwa dengan sistem ICT seperti website akan mempermudah warga untuk menyalurkan aspirasi dan tuntutan kepada pemerintah mudah, sehingga mendorong partisipasi warga.

Penelitian penerapan ICT lainnya difokuskan untuk mewujudkan transformasi birokrasi dalam rangka peningkatan pelayanan publik (Vishanth Weerakkody, et.al, 2011), dimana mereka melakukan penelitian di Inggris dan Belanda dan menemukan bahwa penerapan ICT dikaitkan dengan faktor redesain kebijakan, struktur organisasi, perubahan budaya dan pembaharuan ICT. Hasil menunjukkan bahwa pelaksanaan sistem ICT mampu merubah struktur organisasi dari vertikal ke struktur yang horizontal, perubahan budaya organisasi, dan redesain kebijakan pemerintah.

Berdasarkan hasil penelitian Vishanth Weerakkody, dilakukan penelitian penerapan sistem ICT, di Kabupaten Bantul dan Kota Yogyakarta, serta pengaruhnya terhadap transformasi birokrasi, serta faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan sistem ICT dalam memberikan pelayanan publik.

B. Digital Government

1. E-Government

Konsep *E-Government* merupakan kependekan dari *electronic government*. *E-Government* biasa dikenal *e-gov*, pemerintahan digital, *online* pemerintah atau pemerintah transformasi. *E-Government* adalah suatu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Suatu penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan daerah, sertatransparansi pemerintah.

Secara keilmuan, pondasi teoritis *e-Government* masih terus dikembangkan, namun *e-Government* telah memenuhi syarat sebagai suatu disiplin ilmu yang baru (Assar, 2011). Heeks (2006) menyatakan bahwa *e-Government* adalah sebuah sistem informasi, yang dapat digambarkan sebagai sistem sosio-teknis, karena merupakan kombinasi antara aspek sosial dan teknologi (Avison, 2003). Dalam prakteknya mengelola *e-Government*, aspek sosial dan teknologi akan termasuk didalamnya. Bahkan aspek sosial lebih sering menyebabkan kegagalan dibandingkan dengan aspek teknologi (Heeks, 2006). Artinya problem di luar aspek teknologi lebih dominan, sehingga membutuhkan pendekatan sosial politik, ketimbang faktor teknologi itu sendiri.

Jadi *E-Government* tidak hanya tentang menggunakan teknologi *web* saja, namun merupakan sistem sosial politik dan budaya yang kompleks yang mencakup isu sosial di dalamnya (Fasanghari, 2009). *E-Government* telah menjadi fenomena global yang menarik perhatian pemerintah, politisi, pembuat kebijakan, dunia bisnis, masyarakat maupun peneliti dari berbagai disiplin ilmu (Lofsted, 2008). Perkembangan berikutnya konsep *e-gov* banyak dilakukan kajian dan penelitian, sehingga menjadi sebuah disiplin keilmuan tersendiri.

Seiring dengan perkembangan teknologi, maka partisipasi warga pada pemerintahan bisa dilakukan dengan media sosial berbasis *online*. Heeks (1999) mendefinisikan *E-Government* sebagai berikut: "Kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dengan menggunakan Teknologi Informasi (TI) untuk memberikan layanan kepada masyarakat". Seiring dengan kemajuan di bidang teknologi, maka dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah bisa memanfaatkan teknologi untuk mendukung efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang kita kenal dengan konsep *E-Government*. *E-Government is defined as the use of ICT in public sector to deliver high-quality services to citizens, businesses or government employees (OECD, 2009)*.

Menurut Bank Dunia adalah: “*E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Network, the Internet and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizen, businesses and other arms of government*” (World bank, 2005). Jadi *E-Government is described as the use of ICT to enhance access to, and delivery of, government services to benefit citizens, businesses and government employees* (Gronlund and Horan, 2005; Gupta et al., 2008).

Agarwal (2000) membagi pengertian *E-Government* ke dalam 5 tingkatan, yang semakin tinggi tingkatannya, semakin kompleks permasalahan yang akan dihadapi oleh pemerintah, sebagai berikut:

- a. Tingkat pertama adalah *E-Government* untuk menunjukkan wajah pemerintah yang baik dan menyembunyikan kompleksitas yang ada di dalamnya. Hal ini ditandai dengan munculnya berbagai *website* yang cantik-cantik pada hampir semua institusi pemerintah. Pada dasarnya, *E-Government* pada tingkat awal ini masih bersifat menginformasikan tentang segala hal yang berada didalam institusi tersebut. Dengan kata lain, informasi yang diberikan kepada masyarakat luas, masih bersifat satu arah. Kondisi *E-Government* yang masih berada pada tahap awal ini belum bisa digunakan untuk membentuk suatu pemerintahan dengan *Good Governance*.
- b. Tingkat kedua *E-Government*, mulai ditandai dengan adanya transaksi dan interaksi secara *online* antara suatu institusi pemerintah dengan masyarakat. Misalnya, masyarakat tidak perlu lagi antri membayar tagihan listrik, memperpanjang KTP, yang semuanya bisa dilakukan secara *online*. Usaha ke arah ini sudah mulai dilakukan oleh beberapa institusi di pusat maupun di daerah. Misalnya, Kota Yogyakarta, salah satu contoh daerah yang sudah mulai menerapkan layanan satu atap terhadap masyarakatnya. Komunikasi dua-arah antara institusi pemerintah dengan masyarakat sudah mulai terjalin secara *online*. Sekiranya *E-Government* yang berada pada

level kedua dijalankan dengan sungguh-sungguh, maka *Good Governance* sudah bisa diwujudkan. Adanya biaya-biaya tersembunyi dalam setiap urusan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Izin Mengemudi (SIM), Kartu Keluarga (KK), dan lain-lain, akan hilang. Hal ini bisa terjadi karena para aparat pemerintah tidak lagi bersinggungan dengan pelanggan secara langsung dalam mekanisme pembayaran. Pelanggan dapat langsung mengisi formulir yang diperlukan dan menunjukkan bukti transfer pembayaran.

- c. Level ketiga *E-Government*, memerlukan kerja sama (kolaborasi) secara *online* antar beberapa institusi dan masyarakat. Apabila masyarakat sudah bisa mengurus perpanjangan KTP-nya secara *online*, selanjutnya mereka tidak perlu lagi melampirkan KTP-nya untuk mengurus Paspor atau membuat SIM. Dalam hal ini perlu kerjasama antara Kantor Kelurahan yang mengeluarkan KTP dengan Kantor Imigrasi yang mengeluarkan Paspor atau Kantor Polisi yang mengurus SIM. Mungkin di Indonesia hal ini belum terwujud, tetapi pembicaraan kearah sana sudah banyak beredar. Manfaat yang sangat terasa pada level ini adalah waktu pemrosesan dokumen yang relatif lebih singkat dibanding secara manual, dan pada akhirnya akan meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan. Peran *intermediaries* (perantara) yang biasanya sebagai sumber ketidak-efisienan, pada level tiga ini sudah semakin hilang, sehingga masyarakat dapat melakukan transaksi se-transparan mungkin. Sekiranya level tiga ini diimplementasikan dikalangan institusi pemerintah, ketidak-efisienan sudah tidak mempunyai ruang lagi untuk berkembang.
- d. Level keempat *E-Governments* sudah semakin kompleks. Bukan hanya memerlukan kerjasama antar institusi dan masyarakat, tetapi juga menyangkut arsitektur teknis yang semakin kompleks. Dalam level ini, seseorang bisa mengganti

informasi yang menyangkut dirinya hanya dengan satu klik, dan pergantian tersebut secara otomatis berlaku untuk setiap institusi pemerintah yang terkait. Misalnya, seseorang yang pindah alamat, dia cukup mengganti alamatnya tersebut dari suatu *database* yang dimiliki pemerintah, dan secara otomatis KTP, SIM, Paspor dan lain-lainnya ter-*update* semua. Di beberapa negara Eropa sudah mulai menerapkan hal ini, dimana mereka hanya mengumpulkan cukup sekali saja informasi mengenai masyarakatnya, namun semua urusan masyarakat otomatis terlayani dengan baik.

- e. Level kelima, pemerintah sudah memberikan informasi yang terpaket (*packaged*) sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini, pemerintah sudah bisa memberikan apa yang disebut dengan "*information-push*" yang berorientasi kepada masyarakat. Masyarakat benar-benar seperti raja yang dilayani oleh pemerintah. Dalam hal ini semua yang menjadi kebutuhan masyarakat akan bisa terselesaikan secara cepat, *dengan demikian E-Government* pada level lima ini bisa menyediakan semua.

2. Transformasi Birokrasi

Dalam rangka mendukung proses reformasi dan transformasi birokrasi, perlu dikembangkan pemerintahan berbasis ICT, untuk itu diperlukan perubahan peran dan komitmen birokrasi sebagai pemeran dan pengendali utama jalannya pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik. Jika kondisi birokrasi belum sesuai dengan kebutuhan dengan pemerintahan berbasis ICT, maka birokrasi sebagai organisasi publik harus segera direformasi. Namun sejatinya reformasi politik juga bukanlah suatu jaminan bahwa bangsa Indonesia akan mau dan mampu melakukan reformasi birokrasi. Semuanya tergantung pada *political will* dan niat yang tulus bahwa reformasi birokrasi untuk meningkatkan kualitas birokrasi dalam menjalankan perannya.

Untuk itu reformasi birokrasi tidak hanya terbatas pada postur dan struktur, proses atau prosedur saja, tetapi juga reformasi moral dan

sikap para birokrat. Tanpa ada kesadaran untuk mengurangi atau menghapus berbagai bentuk patologi birokrasi, maka reformasi dalam rangka menciptakan birokrasi yang efisien, inovatif, responsif dan akuntabel hanya akan sebatas pernyataan belaka.

Warsito Utomo (2001), memberikan saran apabila melakukan reformasi birokrasi, antara lain:

- a. Perlu mengembalikan atau mengingatkan kembali akan misi, tujuan dari birokrasi, agar supaya apa yang dilakukan oleh parabirokrat tepat pada sasaran;
- b. Untuk hal pertama tidak saja hanya dilaksanakan secara konsisten, tetapi juga perlu dipikirkan segala sesuatu yang berhubungan dengan remunerasi. Di mana pengaturan remunerasi akan memberikan motivasi yang positif;
- c. Tuntutan birokrasi yang direformasi adalah birokrasi yang tidak terlalu terikat oleh kontrol, orde dan *prediction*, tetapi lebih mengarah kepada birokrasi yang terfokus kepada *alignment* *creativity* dan *empowerment*. Dan ini semua menghendaki adanya kebijakan yang berorientasi kepada *loose and tight principles* di mana *political commitment* dipakai sebagai suatu arahan atau pedoman, bukannya *political authority*;
- d. Masyarakat Indonesia merupakan masyarakat majemuk atau prulalis yang masing-masing memiliki *value* dan tradisinya sendiri-sendiri yang dapat membentuk budaya organisasi atau budaya birokrasi, sehingga reformasi birokrasi juga harus memperhatikan budaya atau keberadaan daerah;
- e. Birokrat harus sadar bahwa mereka merupakan pelayanan publik, sehingga mereka dapat membuat atau menciptakan organisasi untuk melayani masyarakat. (Warsito Utomo, 2001)

Salah satu faktor dan aktor utama yang turut berperan dalam perwujudan pemerintahan yang bersih (*clean government*) dan pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah birokrasi, dalam

posisi dan perannya yang demikian penting dalam pengelolaan kebijakan dan pelayanan publik, birokrasi sangat menentukan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat, serta efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah provinsi dan kabupaten/kota, baik dalam bentuk himbauan, kebijakan dan bahkan seperangkat aturan hukum telah disiapkan pemerintah (daerah), apalagi adanya tuntutan yang cukup deras dari masyarakat sebagai penerima layanan untuk dilakukannya reformasi birokrasi di lingkungan pemerintahan daerah.

Mengingat pentingnya reformasi birokrasi, maka menempatkan birokrasi sebagai wahana utama dalam penyelenggaraan negara dalam berbagai bidang kehidupan bangsa dan dalam hubungan antar bangsa. Disamping melakukan pengelolaan pelayanan, birokrasi juga bertugas menerjemahkan berbagai keputusan politik ke dalam berbagai kebijakan publik, dan berfungsi melakukan pengelolaan atas pelaksanaan berbagai kebijakan tersebut secara operasional. Oleh karena itu birokrasi merupakan faktor penentu keberhasilan keseluruhan agenda pemerintahan, termasuk dalam mewujudkan reformasi birokrasi pemerintahan yang bersih dan bebas KKN (*clean government*) dalam keseluruhan skenario perwujudan pemerintahan yang baik (*good governance*). Namun pengalaman bangsa kita dan bangsa-bangsa lain menunjukkan bahwa birokrasi, tidak senantiasa dapat menyelenggarakan tugas dan fungsinya tersebut secara otomatis dan independen, serta menghasilkan kinerja yang signifikan. Untuk itu diperlukan langkah transformasi birokrasi untuk menjaga keberlanjutan langkah yang dirintis dalam reformasi birokrasi.

Dalam rangka mendukung tugas birokrasi, diterapkan sistem ICT dalam pelayanan publik. Untuk itu diperlukan seorang sosok pemimpin yang visioner, yang mampu mengembangkan kepemimpinan yang efektif yang dapat membentuk visi dan misi, dapat menggugah semangat dan memberi inspirasi bagi bawahan untuk mengembangkan inisiatif dan kreativitas, serta memelihara tanggung jawabnya. Pemimpin yang visioner dapat berbuat banyak bagi organisasi, antara lain dengan

menata organisasi sesuai dengan kebutuhan dan tantangan jaman dengan melakukan pembenahan struktur, personalia, dan sistem serta prosedur organisasi.

Tabel 1.2
Pergeseran Paradigma Birokrasi Pemda

	Paradigma Birokratis	Paradigma e-government	Birokrasi berbasis E-gov
Orientasi	Efisiensi biaya produksi	Fleksibel, pengawasan dan kepuasan pengguna (<i>customer</i>).	Birokrasi memberi kemudahan warga dalam menyampaikan aspirasi
Proses organisasi	Merasionalisasikan peranan, pembagian tugas dan pengawasan hirarki vertikal	Hirarki horisontal, jaringan organisasi dan tukar informasi	Jaringan kerja birokrasi <i>online</i>
Prinsip manajemen	Manajemen berdasarkan peraturan dan mandat (perintah)	Manajemen bersifat fleksibel, team work antar departemen dengan koordinasi pusat.	Manajemen kerja birokrasi bersifat online; pemerintah kerja dan koordinasi bersifat online.
Gaya kepemimpinan	Memerintah dan mengawasi	Fasilitator, koordinatif dan <i>entrepreneurship</i> inovatif	Pimpinan birokrasi sebagai fasilitator dan mitra warga.
Komunikasi internal	Hirarki (berperingkat) dan <i>top-down</i>	Jaringan banyak tujuan dengan koordinasi pusat dan komunikasi langsung	Komunikasi dan koordinasi antar bidang lewat online

Komunikasi eksternal	Terpusat, formal dan saluran terbatas	Formal dan informal, umpan balik langsung, cepat dan banyak saluran	Komunikasi birokrasi dengan warga bisa tiap saat berbasis <i>online</i>
Cara penyampaian pelayanan	Dokumen dan interaksi antar personal	Pertukaran elektronik dan interaksi <i>non face-to-face</i>	Birokrasi unggah pesan-warga unduh pesan dan sebaliknya
Prinsip-prinsip penyampaian pelayanan	Terstandarkan, keadilan dan sikap adil	Penyeragaman bagi semua pengguna dan bersifat personal	Kesediaan birokrasi menerima dan merespon pesan.

Sumber : diolah dari table Togi Sagala, 2008

Transformasi birokrasi pada suatu organisasi pada hakekatnya adalah menata, mengubah, menyempurnakan dan memperbaiki birokrasi agar lebih efisien efektif dan produktif secara berkelanjutan. Oleh karenanya reformasi birokrasi harus didukung proses transformasi birokrasi secara berkelanjutan. Artinya untuk menjaga keberlanjutan reformasi birokrasi ini diperlukan langkah-langkah transformasi birokrasi, karena reformasi dan transformasi dibutuhkan untuk mencapai kemajuan organisasi. Dalam hal ini transformasi menggunakan proses metamorfosa yang terencana dan terkelola dengan baik dengan tujuan membuat organisasi siap untuk menghadapi perubahan lingkungan stratejik.

Pengertian transformasi seperti dikemukakan oleh Bram Klievink (2009) *Transformation is a complex problem to which no universal approach exists and for which different types of models can be used.* Artinya transformasi dimaknai sesuatu yang kompleks dengan berbagai pendekatan dan berbagai modelnya yang digunakan. Untuk memahami transformasi birokrasi dengan berbagai faktor penyebabnya, maka bisa dilihat melalui pendekatan institusional.

Salah satu cara untuk melakukan transformasi birokrasi adalah dengan menerapkan sistem informasi komunikasi dan teknologi atau *information communication technology* (Kumorotomo, 2008), Heeks and Bailur, 2007; Khan et al., 2011; Yildiz, 2007). Dalam dekade terakhir banyak studi yang berfokus pada menghubungkan sistem ICT dengan penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance* (i.e. *open, transparent, and collaborative governance*) *has been the e-government initiative* (Khan, 2013). Jadi dengan penerapan ICT dalam penyelenggaraan pemerintahan akan tercipta pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan juga partisipatif.

Transformasi menunjukkan refleksi diantara empat skenario pemerintahan elektronik di tahun 2000, yakni sentralisasi umum versus desentralisasi kekuasaan dan hubungan struktur pemerintahan (Bicking et al., 2006). Perbedaan antara pemerintahan elektronik sebagai proses transformasi versus proses perubahan manual yang dibuat (Stoica & Ilas, 2009). Likewise, (Rossel & Finger, 2007) membuat perbedaan antara inovasi teknologi dan transformasi institusi. Janowski (2015) mengklasifikasikan perkembangan model pemerintahan elektronik dalam konsep evolusi sebagai berikut: *digitalization (Technology in Government)*, *Transformation (Electronic Government)*, *Engagement (Electronic Governance)* and *Contextualization (Policy-Driven Electronic Governance)*.

T-Government adalah organisasi berbasis penerapan ICT dan pelaksanaan transformasi pemerintahan, baik internal dan proses eksternal, serta struktur yang mempermudah realisasi pelayanan sektor publik, sehingga objektif, efisiensi, transparan, akuntabel, dan berorientasi warga (Weerakoddy, et al, 2011). Transformasi ini akan berproses melalui cara evolusi atau tidak radikal, seperti sebuah tahapan perkembangan model (Layne & Lee, 2001; Moon, 2002). Sejak diterapkan ICT di sektor publik reformasi meliputi pembangunan infrastruktur ICT yang kompleks untuk meredesain organisasi sektor publik, yang mengandung sejumlah resiko dalam pelaksanaannya, manajemen proyek dan kebijakan (Fountain, 2001b; Heeks, 1999;

Snellen & van de Donk, 1998). Bram Klievink (2009) mengatakan bahwa dibutuhkan kemampuan terkait dengan merancang transformasi pemerintahan, dan sebuah budaya pemberian pelayanan dan kolaborasi. Dalam sejumlah studi sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa *T-government* berdampak pada visi dan kebijakan, struktur pemerintahan, budaya, dan dimensi politik.

Perkembangan pelaksanaan sistem ICT, khususnya penerapan sistem *e-gov* menurut Tomasz Janowski, (2015), membagi tahapan evolusi *digital government* sebagai berikut:

- Stage 1 Digitization or "Technology in Government" features no internal government transformation and therefore no transformation of external relationships and no dependence on the application context.*
- Stage 2 Transformation or "Electronic Government" features internal government transformation but no transformation of external relationships and therefore no dependence on the application context.*
- Stage 3 Engagement or "Electronic Governance" features both internal government transformation and transformation of external relationships but no dependence on the application context.*
- Stage 4 Contextualization or "Policy-Driven Electronic Governance" features both internal government transformation and transformation of external relationships and depends on the application context. (Janowski, 2015)*

Adapun indikator tahapan perkembangan pelaksanaan *e-government* sebagai berikut :

Tabel 1.3
Tahap Penerapan E-gov dan Indikatornya

STAGE	THEMES
<i>Digitization (Technology in Government)</i>	<i>Access to government information in electronic formats Developing, analyzing and operating government websites Technological infrastructure for digital government</i>
<i>Transformation (Electronic Government) Transformation (Electronic Government)</i>	<i>Organizational change and change management Project, program and portfolio management Development according to stage of growth models Information sharing and collaboration</i>
<i>Engagement (Electronic Governance)</i>	<i>Increasing adoption by citizens Increasing participation and engagement Transparency, accountability and open government Cultural changes and trust building Contextualizing Digital Government</i>
<i>Contextualization (Policy-Driven Electronic Governance)</i>	<i>Digital Government in national contexts Digital Government in sectorial contexts From Digital Government to development Addressing policy-relevant problems Addressing the needs of vulnerable groups</i>

(Janowski, 2015)

Janowski (2015) dari meta analisisnya menyimpulkan bahwa transformasi organisasi dapat dioperasikan dalam kondisi digitalisasi yang bekerja internal dan struktur pemerintah yang horizontal. Artinya penerapan e-gov, dalam tahap transformasi akan menyebabkan beberapa perubahan sebagai berikut:

- a. Perubahan organisasi dan manajemen menunjukkan saling ketergantungan dari pengembangan e-gov dan transformasi organisasi di sektor publik, dan karakter transformasi birokrasi

dan pelaksanaan teknologi digital untuk mendukung operasi organisasi birokrasi melalui *e-bureaucracy* dan akhirnya penyederhanaan fungsi.

- b. Proyek, program dan manajemen portofolio: dampak politik, intuisi dan kebetulan pada pengambilan keputusan dalam manajemen portofolio proyek *e-government*, rasionalitas teknis ke depan, dan adopsi praktek proyek yang sesuai dengan organisasi pemerintah.
- c. Pembangunan sesuai dengan tahap model pertumbuhan: sebuah tahapan model untuk memandu kemajuan pemerintah terhadap struktur bergabung, termasuk pengembangan kemampuan untuk bermigrasi dari satu tahap ke tahap lainnya (Klievink & Janssen, 2009)
- d. Adanya sharing informasi dan kolaborasi: kolaborasi antar-kota dan sharing informasi melintasi batas-batas vertikal dan horizontal dari organisasi pemerintah dan mengejar keseimbangan antara sharing informasi sentralisasi dan desentralisasi.

Gouillart and Nelly (1995) menyatakan bahwa konsep transformasi adalah perancangan ulang terhadap aspek-aspek genetika birokrasi yang menjadi penggerak utama suatu organisasi. Di dalamnya tercakup 4 domain yang dikenal sebagai 4 R, yaitu *Reframe, Restructure, dan Revitalize serta Renewal*. Dengan demikian transformasi berbasis ICT menurut Janowski (2015), dikaitkan dengan transformasi birokrasi Gouillart and Nelly (1995), maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Reframing

Reframing adalah proses perubahan untuk membuka cakrawala dan wawasan baru dengan mengembangkan visi dan misi untuk mencapai kemajuan organisasi. Biasanya organisasi yang sudah mapan cenderung terjebak pada pola pikir tertentu (*fixed mind set*) yang sudah terbentuk selama bertahun-tahun, sehingga cenderung tidak lancar dan tidak mampu

mengembangkan mental model yang baru dan segar. Untuk proses perubahan biasanya berhadapan dengan penghalang alamiah (mental barrier) dalam bentuk keengganan untuk berubah, penolakan terhadap terobosan, keberpihakan pada status quo, dan penolakan terhadap nilai-nilai baru. Dalam hal ini transformasi birokrasi mencakup perubahan pola pikir, motivasi, standar penilaian, dan bahkan juga nilai-nilai dan norma bisa ikut berubah. Keberhasilan reframing tergantung pada tiga pilarnya, yaitu: (i) membangun visi bersama, a sense of purpose, yang bertahan untuk jangka waktu yang cukup lama; (ii) mobilisasi skala korporat; dan (iii) membangun tolok ukur kemajuan.

Dikaitkan dengan pendapat Janowski bahwa pada tatanan transformasi birokrasi berbasis ICT ditandai indikator salah satunya adalah perubahan organisasi dan manajemen menunjukkan saling ketergantungan dari pengembangan *e-gov* dan transformasi organisasi di sektor publik, dan karakter transformasi birokrasi dan pelaksanaan teknologi digital untuk mendukung operasi organisasi birokrasi melalui *e-bureaucracy* dan akhirnya penyederhanaan fungsi. Artinya transformasi birokrasi berbasis ICT akan sukses jika didukung perubahan cara berpikir ke arah *e-gov* dalam mendukung pelayanan di sektor publik.

Pendekatan "*Reframing*" merupakan pergeseran konsepsi organisasi tentang bagaimana suatu organisasi bisa mencapai tujuannya. Suatu organisasi kadang-kadang terhalang dengan suatu pola pikir tertentu, sehingga organisasi kehilangan kemampuan untuk mengembangkan model mental yang sesuai dengan tuntutan organisasi. Melalui pendekatan "*Reframing*" akan membuka pola pikir baru dalam usaha mencapai tujuan organisasi. Dimensi "*Reframing*" terdiri atas 3 unsur seperti:

- a) Mencapai mobilisasi (*achieve mobilization*), yakni proses yang mendorong tumbuhnya energi mental yang dibutuhkan untuk memfasilitasi proses transformasi. Mobilisasi mencakup usaha-usaha menumbuhkan motivasi dan komitmen mulai dari tingkat

individu, tim dan organisasi secara keseluruhan. Di dalam istilah biologis manusia, mobilisasi berarti mengumpulkan dan menyalurkan energi mental yang dibutuhkan untuk mempercepat proses transformasi. Dalam pengertian membangun daya dan upaya segenap *stakeholders* untuk menghadapi perubahan organisasi.

- b) Menciptakan visi (*create vision*), dalam hal ini organisasi akan mempersiapkan arah organisasi kemasa depan, sedangkan melalui mobilisasi berusaha menciptakan segala potensi untuk pencapaian visi organisasi. Visi organisasi harus memberikan tantangan dan inspirasi bagi segenap individu dalam organisasi, sehingga *stakeholders* mempunyai komitmen yang tinggi terhadap pencapaian tujuan organisasi. Visi yang baik harus dapat memberikan energi baru bagi individu, menciptakan makna dalam kehidupan individu, menetapkan "*Standard of excellence*" dan menciptakan jembatan (memediasi) antara keadaan saat ini dan masa depan (Espejo, et.al, 1996; Gouillart,1995; Ulrich,1996). Dengan visi yang baik akan mengarahkan perubahan organisasi mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
- c) Membangun sistem pengukuran (*build a measurement system*), yakni merupakan langkah yang perlu dilakukan lebih lanjut atau langkah tindak lanjut dalam organisasi. Pemimpin harus menerjemahkan visi ke dalam seperangkat ukuran-ukuran dan target serta mendefinisikan tindakan yang dibutuhkan untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Sistem pengukuran ini merupakan usaha menciptakan "*a sense of commitment*", sehingga *stakeholders* organisasi siap berbuat untuk kemajuan organisasi.

b. Restructuring

Restructuring adalah proses menyiapkan infrastruktur organisasi ke arah kinerja yang lebih prima, dengan sasaran organ

tubuh atau birokrasi dan tolok ukurnya efisiensi (Gouillart and Nelly, 1995). Dalam hal ini visi dan misi seindah apapun tidak akan berhasil tanpa didukung tubuh birokrasi yang baik, maka proses *restructuring* adalah melatih dan menggerakkan seluruh komponen organisasi agar bergerak ke arah yang diprogramkan dalam visi dan kebijakan. Untuk itu restrukturisasi perlu diarahkan untuk: (i) pengembangan sumberdaya, *resourcegenerator*, dan *economic model* (bagi entitas bisnis); (ii) penguatan infrastruktur dan komponen fisik; dan (iii) pengembangan arsitektur kerja yang lebih efisien; melakukan reorganisasi kerja dan proses sehingga mampu menghasilkan perbaikan secara dramatik dalam aspek-aspek kualitas, efisiensi, dan biaya.

Dalam transformasi berbasis ICT menurut Janowski indikator kedua adalah Proyek, program dan manajemen portofolio: dampak politik, intuisi dan kebetulan pada pengambilan keputusan dalam manajemen portofolio proyek *e-government*, rasionalitas teknis ke depan, dan adopsi praktek proyek yang sesuai dengan organisasi pemerintah (Janowski, 2015). Artinya dibutuhkan tindakan restrukturisasi organisasi sesuai tuntutan proyek, program dan manajemen portofolio sesuai dengan tuntutan penerapan *e-government* dalam pelayanan publik.

Adapun tolak ukur ketiga langkah tersebut sebagai berikut :

- a) Membangun model ekonomi (*construct an economic model*) yakni memberikan pandangan bagi organisasi secara rinci tentang dimana dan bagaimana suatu nilai diciptakan atau dihilangkan dalam organisasi. Model ini ibarat sistem pernapasan didalam badan manusia. Seperti pada sistem organ tubuh manusia dimana oksigen disuplai sesuai dengan kebutuhan tubuh manusia, sehingga model ekonomi mampu mendistribusikan sumber daya ke unit-unit yang paling dibutuhkan dalam organisasi

- b) Teknik mengintegrasikan infrastruktur fisik (*align the physical infrastructure*) merupakan salah satu ukuran yang sangat penting terhadap arah dan strategi suatu organisasi. Didalam sistem tubuh manusia, teknik tersebut merupakan sistem tulang yang memperkuat jaringan fasilitas dan aset lainnya dalam organisasi seperti misalnya pabrik, gudang, truk, mesin dan sebagainya yang merupakan hasil penting dalam rantai proses kerja organisasi. Ibarat tulang manusia, aset-aset fisik organisasi relatif tetap, kaku dan tidak bisa dengan mudah dirubah diluar desain yang ada. Salah satu contoh perusahaan Hewlett-Packard yang secara berkesinambungan melakukan rekonfigurasi fasilitas fisik sebagai fokus strategi perusahaannya. Sebagai seorang pimpinan organisasi perlu merumuskan strategi operasional yang merupakan terjemahan dari sasaran, strategi, tujuan dan kebijakan yang digunakan untuk menyelaraskan infrastruktur fisik.
- c) Mendesain kembali arsitektur pekerjaan (*redesign the work architecture*). Di dalam organisasi, suatu pekerjaan diselesaikan melalui proses jaringan yang kompleks yang dalam hal ini disebut "*work architecture*". Setiap orang dalam organisasi ingin berkembang tetapi sumber pertumbuhan dan perkembangan itu sering sulit dipahami. Dengan demikian membuat proses pencapaian pertumbuhan makin menantang dan berlarut-larut ketimbang "*Restructure*" yang dilakukan.

c. Revitalizing

Revitalisasi adalah proses membawa kehidupan baru ke dalam organisasi, antara lain dengan mengembangkan lebih jauh proses yang sudah ada atau mengembangkan hal-hal baru untuk menjawab tuntutan *stakeholders* dan mengikuti perubahan dan perkembangan lingkungan strategis. Dengan demikian upaya revitalisasi adalah menggerakkan segala sumber daya ke arah pembaharuan dan inovasi sistem dan sumber daya lain menuju kinerja yang lebih baik bagi organisasi.

Janowski (2015) berpendapat bahwa tahap transformasi juga ditandai adanya Pembangunan sesuai dengan tahap model pertumbuhan, yakni sebuah tahapan model untuk memandu kemajuan pemerintah terhadap struktur bergabung, termasuk pengembangan kemampuan untuk bermigrasi dari satu tahap ke tahap lainnya (Klievink & Janssen, 2009). Dengan kata lain pada tahap transformasi ini juga ditandai adanya revitalisasi model sesuai tuntutan kemajuan dengan adanya perubahan struktur organisasi akibat interaksi dengan instansi lain.

Revitalisasi merupakan salah satu faktor penting yang secara jelas membedakan makna transformasi atau melakukan "*down-sizing*". Sistem revitalisasi organisasi terdiri dari 3 komponen seperti:

- a) Strategi memfokuskan kepada pasar (*achieve market focus*) dalam upaya meningkatkan kepada pelayan customer dan pasar. Strategi memfokuskan kepada pasar (*achieve market focus*) merupakan usaha menghubungkan pola pikir organisasi secara keseluruhan kepada lingkungannya. Sistem revitalisasi berarti pertumbuhan dan memusatkan kepada kepentingan pelanggan, sehingga diharapkan dapat membawa pertumbuhan dan kemajuan bagi organisasi publik.
- b) Strategi menemukan bisnis baru (*invent new business*), dalam rangka mengembangkan produktivitas dan jejaring organisasi. Strategi menemukan bisnis baru (*invent new business*) merupakan strategi untuk membangun kemampuan perusahaan melalui berbagai pendekatan seperti kemitraan (*partnership*), merger dan akuisisi. Melalui strategi ini diharapkan dapat membawa kehidupan baru bagi organisasi, terutama dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat dan pasar.
- c) Pendekatan merubah aturan melalui teknologi informasi (*change the rules through information technology*) merupakan

usaha memanfaatkan teknologi sebagai dasar untuk mencari jalan baru menghadapi kompetisi. Teknologi informasi dapat mendefinisikan kembali aturan main didalam organisasi untuk mendukung pelaksanaan sistem ICT. Teknologi dapat diibaratkan sistem saraf manusia yang menghubungkan seluruh bagian-bagian yang ada pada badan manusia, sehingga dapat memberikan isyarat bagi gejala yang dihadapi oleh masing-masing bagian organ tubuh manusia. Dalam arti penerapan sistem ICT harus diikuti oleh perubahan-perubahan pada bidang lain, termasuk perubahan transformasi birokrasi.

d. Renewal

Renewal adalah proses membekali SDM dengan keterampilan (*skills*) dan semangat (*spirit*) yang baru, serta mengembangkan tujuan-tujuan dan target baru sehingga organisasi selalu mampu melakukan regenerasi dari waktu ke waktu untuk mengikuti perubahan dan perkembangan di lingkungan strategisnya. Proses transformasi ini berfokus pada SDM sebagai motor pncgerak organisasi, untuk itu kata kuncinya SDM harus mau melalui proses pembelajaran dalam berorganisasi. Demikian juga dengan organisasi yang sukses adalah organisasi yang pembelajar (Senge P, 1990). *Renewal* dimulai dengan adanya *rewards*, berupa kompensasi, penghargaan, persahabatan, keterikatan sosial, atau bentuk-bentuk lainnya yang menjadi pengikat antara individu (SDM) dengan organisasi induknya.

Menurut Janowski (2015) transformasi ditandai adanya *sharing* informasi dan kolaborasi: kolaborasi antar - kota dan *sharing* informasi melintasi batas-batas vertikal dan horizontal dari organisasi pemerintah dan mengejar keseimbangan antara *sharing* informasi sentralisasi dan desentralisasi. Untuk itu dibutuhkan *renewal* atau penguatan kapasitas sumber daya manusia organisasi, sehingga mampu berkolaborasi dan *sharing* informasi dengan pihak luar.

Strategi “*Renewal*” berkaitan dengan membangun dan menguatkan unsur SDM dengan peningkatan *capacity building*, yang mempercepat proses transformasi dan spirit organisasi. “*Renewal*” menyangkut investasi SDM melalui pendidikan dan kursus, sehingga SDM organisasi mempunyai keahlian dan kemampuan baru untuk tercapainya tujuan organisasi, termasuk penguasaan kemampuan ICT sehingga mampu meningkatkan pelayanan publik berbasis ICT. Melalui “*Renewal*” dapat tercipta metabolisme baru dan mempercepat diseminasi pengetahuan di lingkungan organisasi. Dengan demikian organisasi dapat beradaptasi dengan lingkungan yang selalu berubah, demikian pula kebutuhan akan transformasi birokrasi.

Strategi “*Renewal*” merupakan kekuatan yang penting dalam dimensi transformasi organisasi. Di dalam strategi “*Renewal*” terdapat tiga unsur yang meliputi :

- a) Menciptakan struktur *reward* (*Create a reward structure*), dalam strategi ini organisasi menciptakan “*reward system*” atau sistem insentif, sekalipun sistem ini tidak selalu merupakan unsur memotivasi manusia, tetapi sistem “*reward*” sangat penting bagi usaha mendorong terciptanya semangat kerja, produktivitas dan kinerja organisasi secara keseluruhan. Namun sistem *reward* yang tidak sejalan dengan sasaran organisasi, maka sistem tersebut tidak produktif terhadap usaha meningkatkan kinerja dan produktivitas organisasi. Sistem kompensasi hendaknya dapat menghargai orang-orang yang berani mengambil resiko dan mendorong orang-orang untuk mengkaitkan dengan masadepan mereka dan transformasi organisasi. Sistem *reward* akan meningkatkan “*a sense of gratification*” di antara individu dalam organisasi. Oleh sebab itu sistem *reward* harus juga dikaitkan dengan dengan manajemen kinerja suatu organisasi, sehingga penerapan kompensasi harus dikaitkan dengan fungsi-fungsi manajemen SDM lainnya.

- b) Membangun individu belajar (*build individual learning*). Dalam langkah membangun individu yang belajar, nampaknya agak sulit melakukan transformasi organisasi tanpa adanya transformasi pada individu yang belajar menuju perubahan. Suatu organisasi harus mempunyai komitmen untuk mengembangkan individu dengan meningkatkan keahlian, kemampuan dan ketrampilan melalui berbagai proses belajar. Individu yang belajar tentunya akan menunjukkan "*Self-actualization*" sehingga pada gilirannya akan menciptakan inovasi bagi organisasi.
- c) Pengembangan organisasi (*develop the organization*). Pengembangan organisasi sangat dibutuhkan dalam meningkatkan pelayanan publik. Institusi harus mengorganisasikan dirinya untuk belajar, sehingga mampu beradaptasi secara cepat dengan perubahan lingkungan yang terjadi diluar organisasi. Mengembangkan organisasi berarti menciptakan "*a sense of community*" diantara individu dalam organisasi, sehingga interaksi sesama individu sangat tergantung kepada struktur suatu organisasi. Organisasi dapat kita analogikan sebagai organ manusia yang hidup. Organ tubuh tersebut memerlukan pemeriksaan secara menyeluruh apabila timbul gejala sakit. Dengan demikian proses pemeriksaan tersebut harus dikaji secara menyeluruh bukan hanya pada masing-masing organ yang terpisah satu sama lain.

Dengan demikian, proses transformasi birokrasi terdiri dari 4 komponen, di mana *reframing* berada ada basis rasionalnya, selanjutnya *restructuring* berorientasi pada membedah dan menelaah organ-organ organisasi. Sedangkan *revitalization* bergerak pada domain lingkungan strategis, maka *renewal* berfungsi membangun dimensi spiritual atau nafas yang menjadi semangat organisasi. Dengan begitu organisasi tidak hanya kumpulan sistem, tetapi di dalamnya ada manusia berinteraksi

dengan lingkungan, ada budaya dan juga aturan main dalam mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan.

Untuk mengetahui karakteristik birokrasi transformasional, maka Gifford and Pinchot, Elizabeth (1993) memberikan kriteria kinerja birokrasi transformasional sebagai berikut: 1) Kekuasaan berorientasi pada kepentingan masyarakat; 2) Pembagian kerja berdasarkan proyek atau program; 3) Koordinasi berlangsung di antara sesama kolega; 4) Kreativitas, inovasi dan kepedulian diutamakan; 5) Profesionalitas, efektivitas dan efisiensi diutamakan; 6) Pegawai memiliki beragam keahlian; 7) Pekerjaan dilaksanakan secara kelompok atau tim.

Perubahan dan transformasi birokrasi dalam konteks penelitian ini, perubahan dikaitkan dengan 4 faktor yakni struktur organisasi, perubahan kebiasaan dan kultural, proses redesign kebijakan, dan sistem ICT yang baru. Selanjutnya dengan menggunakan teori institusional diharapkan dapat memahami transformasi organisasi ini. Teori institusional terdiri dari elemen-elemen regulatif, normatif, dan kultural-kognitif yang sarat dengan perubahan. Pada dimensi transformasi struktur organisasi bisa dikaitkan dengan elemen institusional regulatif, dalam hal ini pembentukan struktur organisasi harus dilandaskan pada kebijakan atau regulasi, karena tanpa landasan regulasi ini struktur dan fungsi dalam organisasi tidak mempunyai otoritas dan kewenangan.

3. Faktor-faktor Mempengaruhi Transformasi Birokrasi Pemerintahan

a. Visi dan Kebijakan

Perubahan kultur yang terjadi dalam organisasi melalui berbagai proses mengadopsi ciri-ciri tertentu karena tekanan dari negara, organisasi lain atau masyarakat yang lebih luas. Proses dimulai dari bertambahnya pengetahuan dan pengaruh dari eksternal institusi lain, yang selanjutnya diikuti oleh perubahan sikap dan tingkah laku anggota organisasi, sehingga menimbulkan

perubahan sikap dan tindakan yang mengarah pada budaya kerja yang professional.

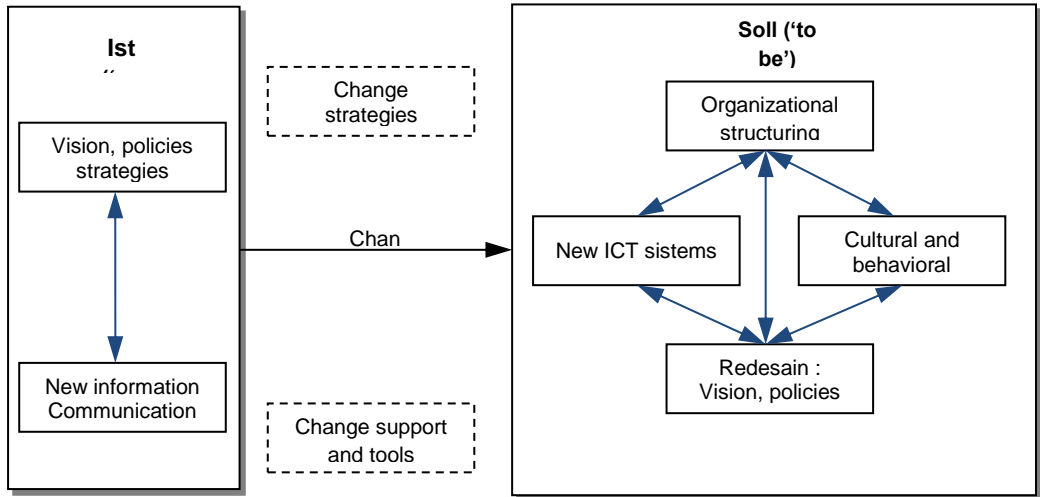


Figure 1.1 Transformational change framework dari V. Weerakkody et al. 2011

Dari gambar dapat dijelaskan proses transformasi perubahan kerangka kerja organisasi menuju organisasi yang ideal. Suatu organisasi selalu mempunyai visi dan kebijakan yang telah ditetapkan, namun pemerintah juga memperoleh sejumlah informasi dan aspirasi dari warga, sehingga organisasi mengalami perubahan untuk bisa merespon tuntutan warga tersebut. Perubahan itu menyangkut struktur organisasi, budaya dan kebiasaan, kebijakan pemerintah dan penerimaan teknologi dan informasi baru. Untuk melakukan penelitian terkait dengan respon birokrasi atas informasi warga berbasis ICT, maka harus menganalisis faktor-faktor tersebut. Hal ini sudah dilakukan di Inggris dan Jerman, namun belum dilakukan di Indonesia.

Jika kondisi birokrasi belum sesuai dengan kebutuhan dalam proses pemerintahan berbasis *online*, maka birokrasi sebagai organisasi publik segera direvitalisasi/direformasi. Untuk itu

reformasi birokrasi tidak hanya terbatas pada struktur, proses atau prosedur saja tetapi juga pada visi dan kebijakan strategis organisasi (Nurmandi, 2009, 2015;). Untuk itulah perlunya pengetahuan lokal dalam mendukung transformasi seperti dikemukakan *Young Foundation*. (2010). *Local governments should implement transformation by using the local knowledge that was obtained in the listening and participation stages as input in` the problem solving, decision-making, public service improvement, and altering working methods processes*. Untuk itu reformasi birokrasi tidak hanya terbatas pada struktur, proses atau prosedur saja, tetapi juga pada visi dan kebijakan strategis organisasi (Nurmandi, 2009, 2015;). Untuk itu diperlukan seperangkat kebijakan dalam rangka mendorong keberhasilan inovasi tersebut. Kebijakan tersebut antara lain sebagai berikut :

Kebijakan yang dapat menciptakan iklim politik yang mendorong pengambilan resiko di kalangan birokrasi pemerintah. Nilai-nilai yang mendasari pola perilaku birokrat yang cenderung status quo sangat anti terhadap resiko, cenderung tidak suka dengan inovasi yang belum jelas keberhasilannya dan lebih memilih pola-pola lama yang sudah dianggap benar, sudah waktunya diganti dengan nilai-nilai yang menghargai inovasi dan kreativitas.

Kebijakan yang mendorong inisiatif lokal. Mengurangi dominasi pusat atau pemerintah nasional, untuk kemudian lebih memberdayakan institusi lokal karena mereka yang lebih dekat dengan masyarakat, kelompok-kelompok kemasyarakatan dan bisnis. Melalui reorganisasi struktur pemerintah lokal dapat menjadi *window of opportunity* bagi kebebasan berpikir dan melakukan perubahan termasuk melaksanakan ICT. Mehmet Zahid Sobaci (2010) *The use of social media tools to achieve public goals of the local governments, of course, is a choice open to local officials*.

Kebijakan yang menempatkan tujuan bisnis dalam pelayanan publik. Hal ini tidak berarti menciptakan nuansa bisnis dalam

memberikan pelayanan publik, tetapi lebih untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan yang secara langsung dinikmati oleh masyarakat sebagai *customer* melalui sistem *appraisal* yang kompetitif. (Campo, et.al, 2002).

Dalam perspektif teori kelembagaan (Scott, 2009), visi dan kebijakan untuk mendorong transformasi kelembagaan yang dipengaruhi ICT dilihat dari pilar regulatif. Artinya sejauhmana pelaksanaan kebijakan terkait dengan ICT bisa dilaksanakan secara konsisten. Untuk mengetahui pelaksanaan kebijakan bisa dilihat dengan indikator sebagai berikut :

Dilihat dari sistem simbol ditandai dengan adanya aturan hukum (*rules of law*) yang menjadi dasar tindakan bagi semua aparat birokrasi dalam menjalankan perannya. Dalam hal ini apakah organisasi bergerak berdasarkan regulasi yang ada, sehingga seluruh pejabat patuh pada aturan yang ada dalam organisasi, serta regulasi sudah membudaya dalam pelaksanaan tugas.

Dilihat dari *rational sistem*, pilar regulatif mengisaratkan organisasi harus mengembangkan sistem tata kelola organisasi yang baik dan juga *power sistem* atau sistem kekuasaan dan pendelegasian kewenangan dalam organisasi, sehingga masing-masing pejabat bisa mengambil kebijakan secara cepat. Dilihat dari rutinitas dalam organisasi, harus ada *protocols standard operating procedures* atau protokol standar prosedur operasional, yang menjadi landasan bagi organisasi dalam memberikan pelayanan kepada warga masyarakat secara prima, karena pejabat dan birokrat harus melaksanakan standar prosedur operasional ini.

Dilihat dari kerangka logis, pilar regulatif ini dituntut adanya seperangkat instrumen yang bisa menggerakkan aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Dilihat dari objek perhatian organisasi (*artifact*), maka dalam pilar regulatif ini, menekankan pada objek apa yang disebut sebagai *objects complying with mandated specifications* yakni bahwa objek

berdasarkan mandat spesifik yang sudah ditentukan organisasi. Dengan demikian organisasi bergerak pada mandat yang sudah ditentukan organisasi, misalnya dalam konteks pemerintahan daerah dimana masing-masing dinas mempunyai mandat yang secara formal dieksplisitkan.

b. Struktur Organisasi

Dengan sudut pandang teoritis, penerapan ICT mendorong struktur organisasi pemerintahan mendatar (Blievink dan Jassen, 2009). Hal ini didefinisikan tahap tertinggi dari struktur organisasi pemerintah sebagai pemerintah bersama. Untuk mencapai tingkat ini, mekanisme harus ditempatkan untuk mengelola dan mengatur pemberian layanan di seluruh pemerintahan, dan bahkan di luar. Pihak swasta dapat memberikan unsur layanan secara keseluruhan (Blievink dan Jassen, 2009). Penerapan ICT berarti tantangan organisasi yang mendalam kepada instansi pemerintah terutama dalam dua hal penting: (1) restrukturisasi fungsi dan proses administrasi, dan (2) koordinasi dan kerjasama antara departemen yang berbeda dan berbagai tingkat pemerintahan (Aichholzer, Rupert Schmutzer, 2000). Namun di banyak proyek *e-government* tidak selalu berjalan baik, tidak hanya di negara-negara berkembang, tetapi juga di negara maju. Chadwick (2011) menemukan ada kegagalan proyek warga berbasis *online* di AS, "*TechCounty*" karena Variabel institusional: tim *e-government* yang mengambang dalam melaksanakan di kantor eksekutif daerah, oleh karena itu tidak dapat mendorong perubahan; kompetisi antar departemen dan budaya pengambilan keputusan yang berbeda; ambivalensi pada perwakilan terpilih; kepemimpinan berbasis teknologi masih kurang dan keinginan untuk menghindari publisitas yang buruk. Pimpinan ingin model yang membantu mereka mewujudkan transformasi, sedangkan pembuat kebijakan lebih tertarik pada model yang membantu mereka membentuk arah yang benar dan mengidentifikasi unsur-unsur yang relevan (Klievink dan Janssen, 2009).

Pentingnya penggunaan ICT juga dikemukakan oleh Shklovsky et.al (2008), Missy Graham et.al (2015) berpendapat bahwa: *The use of social media in the public sector has become a hot topic recently*. Sebenarnya teknologi informasi dan komunikasi (TIK) bisa digunakan secara menyeluruh di organisasi baik dalam level operasional, maupun dalam memberikan dukungan pembuatan keputusan, dan level strategis TIK dilihat sebagai peluang untuk melakukan sesuatu dengan lebih baik bagi birokrasi terutama dalam menyediakan Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan mengikuti TIK. Namun untuk bisa mewujudkan tujuan tersebut dibutuhkan *mindsite* birokrasi berbasis TIK (Kumorotomo, 2014) :

- 1) Data yang bergerak, bukan orang.
- 2) Database dan jaringan (*wireless*) : data terkini bisa diakses dari mana saja.
- 3) Personel/Staff yang pintar karena dibekali kemampuan akses ke sistem/ data melalui *PC/ Laptop/ Tablets/ Smart-phones*.
- 4) Kesiapan birokrasi dengan "*virtual data*" (tandatangan digital).
- 5) Keamanan tetap penting, tetapi tidak harus mengorbankan efisiensi TI.

Dalam perspektif teori kelembagaan (Scott, 2009), struktur organisasi untuk mendorong transformasi kelembagaan yang dipengaruhi ICT dilihat dari pilar kognitif yang ditandai dengan indikator sebagai berikut :

Dilihat dalam dimensi *symbolic sistem*, menurut pilar normatif dalam organisasi harus ada *value expectations* atau nilai harapan yang menjadi landasan bagi aparat dan anggota organisasi untuk bergerak menjalankan perannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Misalnya nilai harapan akan kesejahteraan pegawai, keberlanjutan organisasi dan juga prospek kemajuan organisasi, sehingga menggerakkan organisasi untuk mencapai perubahan kearah kemajuan.

Dilihat dari *rational sistem*, dalam pilar normatif, maka organisasi akan terjadi transformasi jika digerakkan oleh *regimes authority systems* artinya di dalam organisasi diterapkan sistem kekuasaan oleh elite dengan berbagai kewenangan yang dijadikan landasan dalam pelaksanaan tugas sesuai dengan tupoksinya. Sedangkan dilihat dari dimensi rutinitas, di dalam organisasi menurut pilar normatif harus dikembangkan *jobs roles obedience to duty* atau pelaksanaan tugas didasarkan pada kepatuhan kewajiban aparat. Dengan demikian didalam organisasi seseorang aparat harus patuh dan tunduk pada kewajiban yang ditugaskan oleh organisasinya.

Sedangkan dari kerangka logis, dalam pilar normatif ini, mengisaratkan organisasi harus ada prinsip *appropriateness* atau kepatuhan, artinya dalam organisasi ada semacam keharusan atau kewajiban sosial yang dijalankan segenap aparat dan birokrat warga organisasi dalam menjalankan roda organisasi.

c. Budaya Organisasi

Pelaksanaan *e-Government* dalam berbagai pelayanan publik sebagai suatu strategi inovasi di kalangan organisasi pemerintah, sebagaimana strategi inovasi yang diterapkan pada sebuah organisasi bisnis, jelas mensyaratkan adanya manajemen perubahan (*change management*) yang tepat demi kesuksesannya. Menerapkan *e-government* berarti melakukan serangkaian perubahan atau reformasi budaya (*cultural change*). Manajemen perubahan dalam konteks ini difokuskan pada berbagai pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik memasuki masa transisi dari pendekatan tradisional ke manajemen modern, dari era teknologi pra informasi dan komunikasi menuju era baru dimana lingkungan selalu berubah dengan cepat melalui perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat canggih (Riley, Thomas B., 2003). Kondisi menuntut personal birokrasi dengan kultur informasi dan teknologi dalam menjalankan peran birokrasi. Hal ini dilakukan dalam rangka mewujudkan sistem pemerintahan

yang terbuka (open government) yang bercirikan transparansi, partisipasi dan kolaborasi dengan pihak swasta, (White House, 2009). Menerapkan *e-government* berarti melakukan serangkaian perubahan atau reformasi budaya.

Dengan demikian, manajemen perubahan lebih ditekankan untuk mempersiapkan individu-individu yang terlibat dalam suatu proses transformasi. Dalam konteks perubahan kearah ICT, dimulai dengan penggunaan sosial media sebagai interkasi. *Social media tools, in the first phase, have transformed people's traditional communication and interaction practices* (Hansen et.al. 2012). Hal ini mengingat keberhasilan suatu program pembaharuan atau perubahan sangat ditentukan oleh sikap dan dukungan dari setiap komponen organisasi pada semua level. Perubahan menuntut adanya komitmen yang tinggi birokrasi dengan budaya campuran menuju birokrasi dengan budaya baru. Pengenalan teknologi dan informasi,serta konsistensi tindakan ke arah nilai-nilai yang ingin dikukuhkan menggantikan sistem nilai lama yang dianggap sudah tidak relevan lagi. Setiap perubahan, apapun bentuk dan motifnya, akan selalu menghadapi upaya penolakan (resistensi) dari beberapa pihak yang kurang mendukung terhadap adanya perubahan tersebut atau juga pihak-pihak yang kurang optimis terhadap keberhasilan suatu perubahan. Oleh karenanya yang perlu mendapat perhatian adalah meminimalisir daya resistensi tersebut dan menggalang komitmen bersama untuk mensukseskan perubahan yang dikehendaki. Penerapan *e-Government* akan mendorong terjadinya perubahan kultural, yang berarti juga perubahan sistem nilai, tidak saja di kalangan birokrasi pemerintah, tetapi juga masyarakat secara menyeluruh termasuk privat sektor dan NGOs. Dari budaya birokrasi yang tertutup menuju budaya yang transparan, dimana tuntutan adanya transparansi itu semakin kuat dari level lokal, nasional dan sampai ke level internasional. Hal ini jelas sangat membutuhkan kesiapan mental, serta kemampuan (*skills*) sumberdaya manusia yang memadai. Perubahan budaya

dan kebiasaan dalam organisasi ini bisa dilihat dari teori institusional pilar kultural-kognitif yang sarat dengan perubahan. Artinya perubahan organisasi tidak bisa dilepaskan dengan perubahan kebiasaan dan budaya yang ada dalam organisasi itu sendiri.

Dilihat dari teori institusional perubahan tidak bisa dilepaskan dengan perubahan budaya organisasi yang prosesnya dimulai dari pergeseran dari keadaan sekarang suatu organisasi menuju keadaan yang diinginkan di masa depan. Selanjutnya diikuti perubahan dari keadaan sekarang tersebut dilihat dari sudut struktur, proses, orang dan budaya organisasi. Jadi perubahan dibatasi pada aspek struktur organisasi, proses, orang dan budaya organisasi, sehingga memahami perubahan organisasi harus dilihat dari proses perubahan budaya dalam organisasi yang mengarah pada suatu kemajuan.

Dari perpektif kelembagaan dari pilar perubahan kultural, maka bisa dianalisis dari demensi *symbolic sistem*, maka dalam organisasi harus terdapat *categories typifications schema* atau skema kategori tipifikasi yang bisa dijadikan dasar mengkategorikan perubahan budaya aparat dari suatu organisasi. Sedangkan dari demensi *rational sistem*, perubahan budaya organisasi dipengaruhi oleh *structural isomorphism identities* atau penyesuaian identitas struktural. Artinya perubahan budaya organisasi bisa dipengaruhi oleh tekanan-tekanan struktural dalam organisasi yang sifatnya memaksa, dalam arti sulit untuk bisa dihindari sebagai aparat organisasi.

Dilihat dari dimensi rutinitas dalam perubahan budaya organisasi, maka biasanya dalam organisasi terdapat dokumen yang mengatur tindakan dan perilaku aparat organisasi dalam menjalankan perannya, dan hal ini biasanya sudah membudaya dalam praktek penyelenggaraan organisasi. Dalam kerangka logis, perubahan budaya organisasi terjadi karena ada sikap ortodok dalam organisasi, sehingga memaksa segenap aparat organisasi

melakukan sesuatu yang diperintahkan regim dalam struktur kekuasaan organisasi. Selanjutnya dari dimensi bangunan sosial organisasi, perubahan budaya organisasi terjadi karena adanya *objects possessing symbolic value* atau objek sebagai proses nilai simbolik dalam organisasi yang diyakini oleh semua aparat organisasi sebagai suatu simbol yang menyatukan semua orang.

d. New ICT System

New ICT sistem adalah system enabled process transformation, social innovation and digital inclusion in the public sector (Vishanth Weerakkody, 2010). Pendapat lain mengatakan bahwa sistem ICT yang baru sebagai bagian upaya improvisasi penerapan IT dalam sistem resmi dalam rangka meningkatkan pelayanan publik. *Many of these efforts involve implementing new Information Systems and Technology (IS/IT) and integrating various disparate legacy systems to deliver improved services* (Weerakkody et.al, 2011). Proses perubahan kearah pembaharuan teknologi sebagai bagian dari upaya mencapai peningkatan kualitas dan profesionalisme anggota organisasi. Dalam teori institusional dikenal pendekatan *normative isomorphism* sering diasosiasikan dengan profesionalisasi dan menangkap tekanan normatif yang muncul di bidang tertentu. Norma atau sesuatu yang tepat bagi organisasi berasal dari pendidikan formal dan sosialisasi pengetahuan formal itu di bidang tertentu yang menyokong dan menyebarkan kepercayaan normatif itu.

Menurut Hutton (1996) *Business Process Reengineering* (BPR), sangat relevan untuk merubah *image* birokrasi, menurutnya BPR akan dapat berperan untuk merubah cara kerja birokrasi yang berhubungan dengan pelayanan publik, transaksi yang melibatkan uang, penyimpanan *record* dan lain-lain. Hal ini menyangkut alasan dari pekerjaan tersebut yang bersifat mencari *outcome* dan memiliki kebebasan untuk menentukan bagaimana proses tersebut dikerjakan. Segala kegiatan di birokrasi yang sifatnya rutin, berulang dan dapat menggunakan pemrosesan berbasis TI adalah

mungkin untuk dilakukan BPR. TI sangat tinggi sekali potensinya untuk dipergunakan dalam kegiatan BPR. BPR atau dapat juga disebut Reformasi Birokrasi yang berbasis ICT bukan merupakan proses inkremental atau perlahan-lahan. Tindakan radikal dipergunakan untuk memperoleh nilai tambah yang sebenarnya dari penggunaan ICT. Reformasi ini merupakan tindakan yang signifikan untuk mengecek kesehatan dari suatu organisasi dengan selalu menganalisis faktor-faktor internal dan eksternal dari organisasi (SWOT), maupun faktor-faktor politik, ekonomi, sosial, dan teknologi (PEST).

Menurut Hutton, (1996) ada beberapa *Critical Success Factors* (CSF) yang harus diterapkan dalam melakukan reformasi birokrasi atau BPR di sektor publik, yaitu: Keinginan untuk berubah dari status quo, ini berarti harus dilakukannya usaha-usaha untuk selalu mengeliminasi faktor-faktor yang *resistant* terhadap perubahan. Reformasi berarti bagaimana birokrasi harus merelakan tugasnya yang selama ini menjadi sapi perahan untuk keuntungan finansial dan sektoral menuju berorientasi pada kepentingan publik : Memelihara komitmen, kesabaran dan partisipasi aktif dari *top level* selama pelaksanaan proses reformasi. Tanpa hal ini aktivitas reformasi hanya dapat menjadi program dalam kertas saja; Kejelasan dan kekonsistenandari fokus strategik dan visi jangka panjang dalam organisasi. Proses reformasi harus menjadi tujuan atau visi yang harus dicapai oleh birokrasi; berorientasi pada tujuan, memastikan dilakukannya perencanaan yang matang, serta kemauan untuk mengalokasikan seluruh sumber daya yang ada; mengedepankan dialog yang berkelanjutan dengan seluruh *stakeholders*.

Menurut Laudon & Laudon (2000) bahwa jika melihat *e-government* dari sudut pandang Sistem Informasi terdapat tiga dimensi yang harus diperhatikan dalam usaha untuk melaksanakan. Dimensi tersebut adalah: Dimensi Teknologi Informasi; Dimensi SDM dan Dimensi Organisasi. Kesalahan dari

pelaku dan birokrasi kita adalah dengan melihat *e-government* pada sudut pandang atau dimensi teknologi informasi saja, sehingga yang tergambar kemudian adalah adanya kerumitan, biaya tinggi, resistensi dan perubahan pola kerja. Pada hal sebenarnya Teknologi Informasi dari prinsip *e-Government* merupakan puncak gunung es yang sering terlihat, tetapi kurang disadari bahwa ada bagian besar lain yang akan mempengaruhi berjalannya *e-government* tersebut, yaitu dimensi SDM dan organisasi.

Dengan demikian, kesalahan penilaian penerapan *e-government* hanya dari sudut pandang teknologi saja menghasilkan kesalahan persepsi yang lain dari birokrasi kita. *E-government* hanya dianggap sebagai proses pembuatan *website* saja tanpa mengelolanya dan memanfaatkannya secara maksimal (tahap lain setelah pemberian informasi, yaitu interaksi, transaksi dan data sharing). Menurut Pardo (2000), *e-government* tidak hanya menempatkan beberapa komputer atau membangun *website* untuk akses informasi, tetapi merupakan kegiatan mentransformasi hubungan fundamental antara pemerintah dan publik. Aplikasi Teknologi Informasi dalam *e-government* menawarkan suatu proses kerja yang bisa memotong antar fungsi organisasi (*processes cut across organizational function*) bahkan sampai ke eksternal organisasi. Eliminasi sekat-sekat birokrasi perlu dilakukan agar kekakuan dalam penerapan TUPOKSI yang ada di dalam birokrasi kita dapat dihindari. Aplikasi Teknologi Informasi dalam *e-government* menawarkan suatu proses kerja yang bisa memotong antar fungsi organisasi (*cut across organizational function processes*) bahkan sampai ke eksternal organisasi. Bisa saja divisi atau unit pengelola TI ditempatkan pada fungsi tersendiri didalam organisasi, baik itu ditempatkan di bagian Sistem Informasi, *Electronic Data Processing* (bagian EDP) atau bagian umum sekalipun, tetapi secara proses, penerapan TI seharusnya bisa memotong secara horizontal ke tiap bagian yang lain. Bagian TI

tidak hanya berfungsi menyuplai dan memelihara *hardware* dan *software* bagian-bagian lain, tetapi lebih menjadi pengintegrasikan setiap bagian yang ada di organisasi dan juga pihak di luar organisasi dengan menawarkan aplikasi antar fungsi (*cross functions application*).

Strategi *Cross function process* dengan menggunakan TI ini sudah menjadi bagian penting dari organisasi privat yang melihat organisasi tidak hanya dari segi fungsi tetapi lebih mengarah kepada sudut pandang proses. Strategi *cross function* proses manajemen yang ditawarkan oleh *e-government* dapat diperluas untuk mencapai suatu jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu. Beberapa pemerintah daerah telah melaksanakan pelayanan publik secara *online* dalam satu atap melalui satu portal sebagai bentuk pengintegrasian fungsi-fungsi pelayanan yang tidak hanya melingkupi unit didalam organisasi tersebut bahkan sudah melibatkan unit di instansi yang lain. Pendekatan yang sering disebut sebagai *transparency process* ini dilakukan dengan alasan bahwa masyarakat tidak perlu tahu proses pelayanan yang terjadi di dalam, atau masyarakat tidak dituntut untuk mengetahui instansi apa yang melayani kebutuhannya.

Di dalam sistem audit yang menggunakan konsep COBIT, salah satu indikator terpenting dari keberhasilan penyelenggaraan *e-Government* adalah budaya kerja TI dan ketersediaan SDM ICT yang memadai. Budaya kerja berperan untuk memastikan adanya gaya manajemen pemerintah yang lebih fleksibel, tidak cenderung "*management by mandate and rule*" (artinya seseorang akan bergerak setelah mendapatkan mandat dari atasannya), selalu beradaptasi dengan berbagai perubahan kebutuhan para pelanggan, baik yang berasal dari kalangan birokrat sendiri (internal) maupun dari luar lembaga pemerintahan (eksternal). Kunci sukses manajemen dengan gaya fleksibel ini terletak pada kemampuan para birokrat bekerja secara tim (*teamwork*). Namun,

dalam kajian ini, berbagai parameter tersebut tidak diungkap secara mendalam, kajian ini lebih banyak menyoroti *ICT minded* untuk memastikan terbentuknya suasana kerja yang *paperless* dimana sejauh mungkin penggunaan kertas dikurangi, penyampaian pesan langsung melalui *SMS gateway*, *running text* di TV lokal dan aplikasi *chatting* sehingga biaya komunikasi menjadi sangat murah.

Komitmen dan dukungan dari pimpinan (*leadership commitment and support*) menjadi indikator penting bagi keberhasilan penerapan *e-Government* di Indonesia. Secara teori indikator ini memberikan kepastian terhadap kepemimpinan unggul dan kapabel, menjamin hubungan antar satuan kerja yang sinergis dan terencana, kepastian penganggaran, realisasi, operasi, dan evaluasi implementasi sistem Teknologi Informasi dan Komunikasi. Manifestasi atas dukungan kepemimpinan secara faktual belum bervariasi namun banyak yang berinovasi dalam pengambilan keputusan untuk mengembangkan *e-Government* di daerah, antara lain dalam hal: dukungan kebijakan yang kuat melalui pembuatan *masterplan/blueprint* penerapan *e-Government*, pengadaan unit khusus, dukungan infrastruktur yang memadai, dukungan penganggaran yang besar, dan berbagai inisiatif yang inovatif yang justru menjadi *best practise* yang dapat dipakai oleh daerah lain, seperti penerapan *e-Government* di Kota Surabaya dan penerapan Simpeg di Kota Tarakan.

BAB 2

Perkembangan Teori dan Aplikasinya

Teknologi informasi yang maju dan berkembang cukup pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, dapat membuka peluang bagi pengaksesan pengelolaan, dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat. Tuntutan terhadap pemanfaatan dan pendayagunaan teknologi informasi dan komunikasi makin pesat dan kuat. Dalam waktu yang bersamaan ketergantungan masyarakat terhadap teknologi internet juga semakin kuat. Masyarakat mulai menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam memenuhi kebutuhannya terkait dengan informasi. Hal tersebut memberikan peluang bagi pemerintah, mulai dari tingkat pusat sampai dengan daerah (provinsi dan kabupaten/kota) untuk melakukan berbagai perubahan strategi.

Saat ini hampir setiap lembaga pemerintahan sudah menggunakan sistem komputer dalam mendukung kegiatan harian. Penggunaan sistem komputer dilakukan untuk mengolah data, memproses data, pelayanan terhadap publik proses perencanaan, perumusan kebijakan, pengambilan keputusan, dan lain-lain.

Penggunaan teknologi informasi komunikasi di masa yang akan datang sangat penting dalam proses pengambilan keputusan politik dan juga kebijakan publik. Selain dari itu, dengan teknologi informasi dan komunikasi masyarakat bisa langsung menyampaikan aspirasi kepada pemerintah maupun memperoleh informasi secara transparan dari pemerintah. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi ini menjadi prinsip dasar dari proses transparansi dalam birokrasi pemerintahan.

Kerangka dan prinsip-prinsip yang dipergunakan dalam penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam lingkup birokrasi pemerintahan populer dikenal dengan sebutan *electronic-government* (e-Government). *e-Government* merupakan bentuk upaya pemerintah

dalam rangka melaksanakan reformasi birokrasi sebagaimana diatur UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik melalui optimalisasi penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Perkembangan teknologi informasi saat ini sangat pesat. Berbagai manfaat dapat dirasakan oleh masyarakat, termasuk salah satunya adalah terkait dengan urusan birokrasi atau pemerintahan. Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah terhadap masyarakat seharusnya dapat disederhanakan dengan menggunakan aplikasi dan sistem berbasis teknologi informasi (Dwiyanto, 2006).

e-government ini telah menjadi Intruksi Presiden RI Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*. *e-Government* merupakan proses transformasi di mana pemerintah mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengeliminasi sekat-sekat birokrasi organisasi, serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses dan transparansi ke semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah.

Ada yang menarik dari Inpres No 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan KKN. Inpres tersebut menyatakan bahwa pemerintah menggunakan Teknologi Informasi dalam birokrasi sebagai alat untuk meminimalisir penyelewengan dan tindakan korupsi oleh para pejabat birokrasi atau aparatur negara. Hal ini menunjukkan tekad dan semangat pemerintah untuk melaksanakan reformasi birokrasi dalam negara kita di saat kondisi birokrasi secara umum masih mendapatkan stigma negatif dari masyarakat karena proses pelayanan yang buruk dan masih banyak terjadi penyelewengan. Salah satu realisasi reformasi birokrasi adalah melalui implementasi teknologi informasi dan komunikasi implementasi tersebut dilakukan untuk mewujudkan *good governance* sehingga terjadi tata pemerintahan yang baik terhadap masyarakat Indonesia dan terjadi keselarasan birokrat dan publik (Dwiyanto, 2006).

e-Government memanfaatkan kemajuan komunikasi dan informasi pada berbagai aspek kehidupan, serta untuk peningkatan daya saing dengan negara lain, seperti yang tercantum dalam Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. *e-Government* menerapkan sistem pemerintahan dengan berbasis elektronik agar dapat memberikan kenyamanan, meningkatkan transparansi, dan meningkatkan interaksi masyarakat serta meningkatkan partisipasi publik.

A. Peranan Teknologi Informasi

Peranan teknologi informasi saat ini, memainkan peran penting di berbagai sektor kehidupan. Manajemen memiliki tugas mencapai target yang mengedepankan aspek efektivitas dan efisiensi membutuhkan peran teknologi informasi guna mempersingkat waktu dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Saat ini teknologi informasi yang berbasis komputasi sudah memasuki taraf kemajuan yang luar biasa. Penemuan teknologi prosesor komputer yang sudah semakin cepat, semakin tingginya kecepatan *Random Access Memory* (RAM) serta ruang harddisk yang semakin luas berdampak pada semakin cepatnya waktu *start up* dan response *popups* komputer. Berbagai cara koneksi internet dapat menggunakan beberapa metode, antara lain:

- a. *Dial Up*: menghubungkan komputer ke internet melalui sambungan jaringan *line telepon*. Sebuah modem dial-up, saat *online [connect]* maka telepon tidak dapat digunakan.
- b. *Broadband*: menghubungkan komputer ke internet melalui sambungan jaringan kabel tv, dengan menggunakan modem broadband. Saat online dapat sekaligus nonton tidak berpengaruh.
- c. ADSL: menghubungkan komputer ke internet melalui sambungan jaringan line telepon juga. Namun ADSL menggunakan teknologi yang lebih modern. Saat online jalur

telepon tidak terganggu, dapat digunakan secara kebersamaan.

- d. *Handphone*: menghubungkan komputer ke internet melalui sambungan jaringan *handphone*. Dapat dihubungkan melalui *bluetooth* maupun *usb cable data*. Saat *online* jalur telepon juga tidak terganggu. Bisa menggunakan jaringan GSM maupun CDMA. GSM dapat lebih cepat dengan teknologi 3G atau bahkan teknologi terbaru *high speed 3.5G*. Sedangkan CDMA menggunakan teknologi CDMA 2000 1x hampir setara dengan 3G. Kecepatan mulai dari 64kb - 2mb. Bahkan saat ini koneksi melalui jaringan wireless sudah menggunakan teknologi tercanggih yaitu jaringan 4G.

Penerapan teknologi informasi dapat dijadikan alat bantu untuk mempersingkat jalur birokrasi. Sebagai contoh di Kantor Perizinan Terpadu (KPT) Sragen, Jawa Tengah Teknologi Informasi digunakan sebagai media untuk mempercepat dan mempermudah proses pembuatan KTP dan layanan perizinan lainnya. KPT menggunakan sistem online yaitu dengan menerapkan sistem jaringan internet *Wide Local Area Network* atau *Wide Area Network*. Dengan sistem ini KPT dapat tersambung secara online dengan seluruh kecamatan. Jadi, warga yang akan membuat KTP cukup datang ke kecamatan, mengisi formulir pembuatan KTP, duduk untuk difoto, dan selesai.

Teknologi informasi adalah teknologi yang berkaitan dengan masalah informasi, merupakan sebuah kumpulan *knowledge* yang dapat berujud kertas yang dapat diperjualbelikan untuk keperluan tertentu. Perkembangan teknologi informasi di Indonesia sangat dipengaruhi oleh kemampuan sumber daya manusia dalam memahami komponen teknologi informasi, seperti perangkat keras dan perangkat lunak komputer; sistem jaringan baik berupa LAN ataupun WAN dan sistem telekomunikasi yang akan digunakan untuk mentransfer data. Kebutuhan akan tenaga yang berbasis teknologi informasi masih terus meningkat; hal ini bisa terlihat dengan banyaknya jenis pekerjaan yang memerlukan kemampuan di bidang teknologi informasi pada berbagai bidang; juga

jumlah SDM berkemampuan di bidang teknologi informasi masih sedikit, jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Indonesia. Indonesia tentu ya berbeda dengan Amerika yang sudah sangat maju dalam bidang IT. Untuk itu penggunaan IT bagi pemerintahan di Indonesia harus disesuaikan dengan kondisi Indonesia.

Berikut ini adalah beberapa penggunaan IT untuk pemerintah:

1. Menghasilkan produk atau service IT

Di Indonesia banyak *programmer* yang kreatif, akan tetapi sayangnya belum menemukan saluran yang pas. Masih banyak produk yang dapat dikembangkan. Sebagai contoh, larangan ekspor produk teknologi kriptografi (seperti enkripsi), yang banyak digunakan dibidang *security* dan *commerce* oleh Amerika Serikat menyebabkan banyak produk yang terpaksa dikembangkan di luar negeri seperti di Israel.

2. IT untuk Pelayanan

Menggunakan IT untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan memperbesar pelayanan melalui Internet. Cara yang paling mudah adalah membuat *homepage* (website) untuk institusi pemerintahan. Banyak tempat yang menyediakan *homepage* secara gratis. Selain itu program-program komputer untuk memudahkan membuat *homepage* sudah banyak tersedia. Demikian murah dan muda hanya membuat sebuah homepage sehingga tidak alasan sebuah institusi pemerintah, untuk tidak memiliki *homepage*. Memiliki *homepage* hampir dapat disamakan dengan memiliki telepon atau fax dalam bisnis, yaitu menjadi komponen yang sangat esensial.

3. Kualitas Pelayanan

Yang paling dituntut publik saat ini adalah masalah kualitas pelayanan dari kantor-kantor Pemerintah. Dengan menggunakan IT, aparatur pemerintah lebih mudah dalam mencari informasi yang dapat membantu meningkatkan produknya. Salah satu contoh

adalah menggunakan *search engine* untuk melihat paten yang sudah atau hampir habis masanya, atau menggunakan email untuk menghubungi pakar untuk tukar informasi atau konsultasi. Hal ini sangat bermanfaat, bila konsultan tersebut secara fisik berlokasi jauh, sehingga mahal untuk mendatangkan atau mendatangi konsultan tersebut.

4. Meningkatkan Kinerja

IT dapat unihk meningkatkan kinerja instih1si pemerin tahan. Sebagai contoh: LAN atau Intranet dapat dipasang di institusi pemerintahan untuk mempercepat proses pertukaran informasi dalam bentuk email, file *sharring*. Institusi pemerintah pun juga memerlukan IT. Inisiatif Telematika Indonesia dalam bentuk email terbuka RI-Net merupakan salah satu contoh penggunaan IT di instansi pemerintah.

5. Tenaga Kerja IT

Menghasilkan tenaga kerja yang terampil di bidang IT. Tenaga kerja ini dapat diekspor ke luar negeri yang masih membutuhkan SDM-SDM yang terampil di bidang IT.

B. Peranan Teknologi Informasi di Pemerintah

Keuntungan yang telah dicapai manusia dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi (TIK) merupakan sesuatu yang patut kita syukuri karena dengan kemajuan tersebut akan memudahkan manusia dalam mengerjakan tugas yang hams dikerjakan. Teknologi Informasi dan Komunikasi yang dikembangkan dalam pemerintahan atau yang disebut dengan *e-goverment* membuat masyarakat semakin mudah dalam mengakses kebijakan pemerintah sehingga program yang dirancang pemerintah dapat berjalan dengan lancar. *e-goverment* juga dapat mendukung pengelolaan pemerintahan yang lebih efisien, dan bisa meningkatkan komunikasi antara pemerintah dengan sektor usaha dan industri. Masyarakat dapat memberi masukan mengenai kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh pemerintah sehingga dapat memperbaiki kinerja pemerintah.

E-government mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh pemerintahan, seperti menggunakan *intranet* dan *internet*, yang mempunyai kemampuan menghubungkan keperluan penduduk, bisnis dan kegiatan lainnya. Bisa merupakan suatu proses transaksi bisnis antara publik dengan pemerintah melalui sistem otomatisasi dan jaringan *internet*, lebih umum lagi dikenal sebagai *world wide web* (www). Secara lebih mendalam departemen instansi pemerintah dalam mempersiapkan visi dan misi kebijakan teknologi informasi, lebih melihat pada faktor *equity* (menjadikan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi penggunaan umum). Untuk mencapai target penerapan teknologi informasi yang efektif perlu diadakan komputersasi pemerintahan atau *e-government* dan sumber daya manusia dan pendidikan. Alasannya karena penerapan teknologi informasi akan menjadi optimal apabila pengetahuan para pemakai atau pengguna jasa teknologi benar-benar memahami teknologi sehingga sasaran penerapan teknologi informasi tercapai. Pada intinya *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain.

Manfaat *e-government* yang dapat dirasakan antara lain:

1. Pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, informasi dapat disediakan 24 jam sehari, tanpa harus menunggu dibukanya kantor, informasi dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara fisik datang ke kantor pemerintahan.
2. Peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum. Dengan adanya keterbukaan (transparansi) maka diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik, keterbukaan ini menghilangkan saling curiga dan kekesalan dari semua pihak.
3. Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh. Dengan adanya informasi yang mencukupi, masyarakat akan belajar untuk dapat menentukan pilihannya. Sebagai contoh, data-data tentang sekolah: jumlah kelas, daya tampung murid, *passing grade*,

dan sebagainya, dapat ditampilkan secara *online* dan digunakan oleh orang tua untuk memilihkan sekolah yang sesuai dengan kebutuhan untuk anaknya.

4. Pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien. Koordinasi pemerintahan dapat dilakukan melalui *e-mail* atau bahkan *video conference*. Untuk Indonesia yang memiliki luas wilayah besar, hal ini sangat membantu. Tanya jawab, koordinasi, diskusi antara pimpinan daerah dapat dilakukan tanpa semuanya berada pada lokasi fisik yang sama. Tidak lagi semua harus terbang ke Jakarta, untuk pertemuan yang hanya berlangsung satu atau dua jam saja.

Tuntutan masyarakat akan pemerintahan yang baik sudah mendesak untuk dilaksanakan oleh aparat pemerintah. Salah satu solusi yang diperlukan adalah keterpaduan sistem penyelenggaraan pemerintah melalui jaringan sistem informasi *online* antar instansi pemerintah baik pusat dan daerah untuk mengakses seluruh data dan teknologi informasi terutama yang berhubungan dengan pelayanan publik.

Dalam sektor pemerintah, perubahan lingkungan dan kemajuan teknologi mendorong aparat pemerintah untuk mengantisipasi hal baru dan upaya peningkatan kinerja serta perbaikan pelayanan menuju terwujudnya pemerintah yang baik (*good governance*).

C. Visi e-Government

Indrajit menyatakan bahwa visi *e-Government* pada dasarnya berlandaskan pada empat prinsip dasar, yang meliputi:

1. Fokuslah pada perbaikan pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Begitu banyaknya jenis pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakatnya, maka harus dipikirkan pelayanan mana saja yang menjadi prioritas yaitu memprioritaskanlah jenis pelayanan .
2. Bangunlah sebuah lingkungan yang kompetitif. Yang dimaksud dengan lingkungan yang kompetitif di sini adalah bahwa misi untuk melayani masyarakat tidak hanya dis

erahkan, dibebani, atau menjadi hak dan tanggung jawab institusi publik (pemerintah) semata, tetapi sektor swasta dan non- komersial diberikan pula kesempatan untuk melakukannya.

3. Pemberian penghargaan pada inovasi, dan berilah ruang kesempatan bagi kesalahan. Artinya pemberian insentif terhadap bagi mereka yang melaksanakan tugasnya sesuai dengan standarisasi yang ada dan walaupun *e-government* merupakan sebuah teknologi digital namun tak luput pula dari kesalahan bagi pihak-pihak tertentu yang bersangkutan.
4. Menekankan pada pencapaian efisiensi. Pemberian pelayanan dengan memanfaatkan teknologi digital atau internet tidak selamanya harus menjadi jalur alternatif, efisiensi juga dapat dinilai dengan besam ya man faa t dan pendapatan tambahan yang diperoleh pemerintah dari penerapan *e-government*. (Indrajit E. 2006).

D. Pengaruh ICT

Dengan diterapkannya ICT pada beberapa sektor pemerintahan sangat mempengaruhi jalannya pemerintahan itu sendiri, perilaku aparatur, dan masyarakatnya. Sehingga hal ini menimbulkan dua dampak yang cukup mendasar, yaitu:

1. Pergeseran Paradigma Organisasi dan Manajemen

Tabel 2.2

Pergeseran Paradigma Organisasi Dan Manajemen

Karakter	Paradigma Birokrasi	Paradigma e-Gov
Orientasi	Efisiensi dalam biaya produksi	Kepuasan penggtma jasa dan fleksibilitas dalam kontrol
Proses organisasi	Rasionalitas fungsional, departementalisasi , kontrol secara vertikal- hirarkhis	Hirarkhi horisontal, organisasi berbasis jejaring kerja (<i>networking</i>), sating berbagi infonnasi

Prinsip manajemen	Manajemen berdasarkan peraturan dan mandat	Manajemen fleksibel, kerjasama antar departemen melalui koordinasi terpusat
Gaya kepemimpinan	Komando dan kontrol	Fasilitasi, koordinasi, kewirausahaan yang inovatif
Komunikasi Internal	Efisiensi dalam biaya produksi	Jejang kerja yang multi arah, koordinasi terpusat, komunikasi langsung
Komunikasi Eksternal	Rationalitas fungsional , departementa lisasi , kontrol secara vertikal- hirarkhis	Formal dan informal, <i>feedback</i> langsung dan cepat, saluran beragam
Mode Pelayanan Publik	Manajemen berdasarkan peraturan dan mandate	Pertukaran elektronik jarang menggunakan interaksi langsung
Prinsip Pelayanan Publik	Standarisasi, imparisial, keadilan	Perlakuan berbeda sesuai keinginan pengguna jasa, lebih terpersonalisasi

2. Reformasi Sektor Publik

Dampak berikutnya dari penerapan ICT pada sektor pemerintahan adalah reformasi sektor publik menjadi lebih desentralistis dan berorientasi pada pelanggan (pengguna jasa/masyarakat). Reformasi sektor publik ini ditandai dengan perubahan model manajemen pemerintahan, dari model *government* ke model *governance*. Dalam konsep *governance*, pemerintah tidak lagi menjadi aktor tunggal dalam penyelenggaraan pemerintahan, termasuk dalam pelaksanaan urusan-urusan pelayanan publik sehingga perlu bekerja sama dengan sektor privat (pelaku usaha) maupun kelompok masyarakat.

Konsep *governance* menempatkan keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan atas dasar sinergi antara pemerintah dan berbagai komponen masyarakat. Perubahan model penyelenggaraan pemerintahan tersebut akan berimplikasi pada perubahan manajemen pemerintahan, dalam arti perubahan dalam tata cara pemerintah melaksanakan fungsi-fungsinya menjadi lebih fleksibel dan responsif sejalan dengan perubahan yang terjadi dalam masyarakat.

BAGIAN 2

TEKNOLOGI WEB 1.0

BAB 3

e-Government dan e-Governance

Globalisasi telah menjalar keseluruh dunia. Globalisasi sangat berdampak pada setiap aspek kehidupan. Cara-cara berkomunikasi antar sesama manusia pun kini banyak berubah. Informasi saat ini sangat mudah diketahui, dikelola bahkan disebarluarkan tanpa mengenal batas atau sekat antar contro. Selanjutnya, suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisis, dan/atau menyebarkan informasi disebut teknologi informasi. Jadi, dapat dikatakan bahwa teknologi informasi merupakan suatu cara dalam mengolah informasi. Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, penggunaan teknologi informasi ini bertujuan untuk :

1. Mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia;
2. Mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat;
3. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan contro;
4. Membuka kesempatan seluas-luasnya kepada setiap orang untuk memajukan pemikiran dan kemampuan di bidang penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi seoptimal mungkin dan bertanggung jawab;
5. Memberikan rasa aman, keadilan, dan kepastian contr bagi pengguna dan penyelenggara teknologi informasi.

Berdasarkan hal tersebut, maka salah satu tujuan penggunaan teknologi informasi adalah meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan contro. Sehingga teknologi informasi digunakan sebagai alat dalam melaksanakan pelayanan contro yang efektif dan efisien bagi kesejahteraan masyarakat.

Reformasi di Indonesia telah melahirkan control78 baru dalam Ilmu Pemerintahan, yaitu berkembangnya tuntutan pelayanan pemerintah yang lebih baik kepada rakyat. Atau dengan kata lain adanya suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan contro. Desakan tuntutan tersebut masih terus berlangsung sampai saat ini, bahkan memunculkan berbagai peluang agar kondisi kehidupan bangsa dan contro dapat lebih baik diwujudkan. Anda tentu merasakan bahwa, seluruh elemen bangsa Indonesia telah sepakat agar kondisi masa lalu yang tidak baik jangan sampai terulang lagi. Oleh karena itu, lahirlah istilah seperti *e-government* dan *good governance*. Tentunya istilah ini muncul dalam rangka mewujudkan kondisi kehidupan bangsa kita yang lebih baik.

A. Pengertian e-Government

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat telah menunjukkan penggunaan media elektronik merupakan faktor yang sangat penting. Pengembangan *e-Government* diupayakan untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Penggunaan teknologi informasi tersebut berkaitan dengan pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik.

Sasaran utamanya adalah pembakuan sistem manajemen dokumen elektronik, standardisasi, dan sistem pengamanan informasi untuk menjamin kelancaran dan keandalan transaksi informasi antar organisasi pemerintahan. Pelaksanaannya memerlukan kemampuan dalam melaksanakan transaksi, pengolahan, dan pengelolaan berbagai bentuk dokumen dan informasi elektronik dalam volume yang besar, sesuai dengan tingkatannya.

Agar pemanfaatan teknologi informasi di setiap instansi pemerintah dapat membentuk jaringan kerja yang optimal, maka perlu diupayakan adanya standardisasi dan prosedur yang berkaitan dengan manajemen

dokumen dan informasi elektronik (*electronic document management system*) serta standardisasi meta-data yang memungkinkan pemakai menelusuri informasi tanpa harus memahami struktur informasi pemerintah.

Guna menjamin transparansi pelayanan publik, keterpaduan dan interoperabilitas jaringan sistem pengelolaan serta pengolahan dokumen dan informasi elektronik yang mendukungnya, maka perencanaan dan pengembangan situs pelayanan publik pada setiap instansi harus berorientasi pada kerangka arsitektur *e-government*. Kerangka tersebut dibawah tanggung jawab Kementerian Komunikasi dan Informasi yang berkewajiban untuk mengkoordinasikan penyusunan kebijakan, peraturan dan perundang-undangan, standardisasi, dan panduan yang diperlukan untuk melandasi perencanaan dan pelaksanaan pengembangan *e-Government*.

e-Government merupakan kependekan dari kata *electronic* dan *Government*. Istilah ini juga sering dikenal dengan sebutan *e-Gov*, *Digital Government*, *Online Government*, atau *Transformational Government*. Miller (2009:1) mendefinisikan *e-Government* adalah “*a diffused neologism used to refer to the use of information and communication technology to provide and improve government services, transactions and interactions with citizens, businesses and other arms of government*”. Dengan demikian, maka *e-Government* dapat dikatakan sebagai sebuah neologisme yang digunakan untuk merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk menyediakan dan meningkatkan layanan pemerintah, transaksi dan interaksi dengan warga, bisnis dan kepentingan pemerintah lainnya.

Di bawah ini adalah beberapa pendapat mengenai e-government :

1. Miller (2009:12) juga berpendapat bahwa “*e-Government is the body within a community, political entity or organization which has the authority to make and enforce rules, law and regulation*”. Pendapat ini jelas mendefinisikan *e-Government* sebagai suatu badan di dalam komunitas, sebuah entitas politik

atau organisasi yang memiliki wewenang untuk membuat dan menegakkan aturan, hukum dan peraturan.

2. Heeks yang dikutip Hasibuan (2002) mendefinisikan *e-Government* sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dengan menggunakan Teknologi Informasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Berdasarkan definisi tersebut, kita ketahui tujuan utama *e-Government* adalah untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan yang menurut Heeks, hampir semua lembaga pemerintahan di dunia ini mengalami ketidakefisienan, terutama di negara yang sedang berkembang.
3. Holmes (2001:2) menyebutkan definisi dari *e-Government* yaitu: *electronic government, or 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.* Definisi tersebut menggambarkan pelayanan yang diberikan pemerintah secara *online* akan memudahkan warga negara untuk ikut berpartisipasi dalam berbagai penyelenggaraan pemerintahan. Selain itu, pelayanan yang diberikan secara *online* juga bermanfaat untuk mengurangi biaya, proses yang berbelit-belit, menambah kecepatan, serta membuat proses lebih *fleksibel* dan *responsif*.
4. *The World Bank Groups* (2005:2) memberi pengertian *e-Government* sebagai berikut:
“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.”

Berdasarkan dari beberapa pendapat para ahli mengenai definisi-definisi di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *e-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh kantor pemerintah melalui sebuah akses jaringan internet terhadap pemberian fasilitas dalam melakukan kerjasama antara pemerintah dengan masyarakat, bisnis maupun kerjasama antar institusi pemerintah. Dalam prakteknya *e-Government* menggunakan internet yaitu untuk menyelenggarakan administrasi pemerintah dan menyediakan pelayanan publik yang lebih baik yang berorientasi pada layanan publik.

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

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

Sedangkan *e-Government* menurut Wescott (2001:4) adalah:

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

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

Yong (2003:11) juga memaparkan definisi *e-Government* dengan uraian sebagai berikut :

A number of definition for e-government have been offered in existing literature. Very often, these definitions have come to imply e-government as the government's use of technology, in particular, web-based Internet applications to enhance acces and delivery of government services to citizens, business partner, employees and other government entities.

Dari sini kita tangkap bahwa sangat sering pendefinisian mengenai *e-Government* datang dari penggunaan teknologi dalam pemerintahan terutama aplikasi basis web internet untuk memperluas akses dan pelayanan pemerintahan kepada masyarakat, partner bisnis, pekerja dan entitas pemerintahan lainnya.

Di Indonesia sendiri, dalam Inpres No. 3 Tahun 2003 dinyatakan bahwa pengembangan *e-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-Government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan dengan:

1. Pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik;
2. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh negara.

E-Government disini sebagai pemanfaatan kemajuan teknologi informasi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh Negara.

Menurut Claudio Ciborra (dalam Misuraca:2007:25) *e-Government* memiliki 3 level yaitu:

1. *The relationship (transaction) between the administration and the citizen (customer) and the related re-engineering of the activities internal to the administration* (Bellamy and Taylor, 1998)
2. *The way in which the boundaries between the state and the market are redrawn, by the creation of an electronic, minimal state, more transparent, agile and accountable* (Heeks, 1999, Stiglitz and Osrzag 2000)
3. *The purpose of aid policies aimed at introducing e-Government into developing countries, to improve accountability and transparency as key characteristics of good governance* (UNDP, 2001).

Level yang pertama adalah hubungan (transaksi) antara administrasi dan warga negara (pelanggan) dan rekayasa ulang terkait dari kegiatan internal ke administrasi. Level kedua yaitu cara di mana batas-batas antara negara dan pasar digambar ulang, dengan penciptaan elektronik, negara minimal, lebih transparan, lincah dan bertanggung jawab. Dan yang ketiga adalah tujuan dari kebijakan bantuan yang bertujuan untuk memperkenalkan *e-Government* ke negara-negara berkembang, untuk meningkatkan akuntabilitas dan transparansi sebagai karakteristik kunci dari pemerintahan yang baik.

Misuraca (2007: 28) menjelaskan bahwa *e-Government* adalah:

The composite trend of governments at all level, mainly through their operational arm, the administration, and subsidiarily through the access of citizen to public affairs, aimed at promoting:

- 1) *A better and more efficient administration*
- 2) *More effective inter-administration and administration-enterprise relationship*

3) *User-empowering servicing and more transparent access of citizen to political decision making.*

e-Government adalah kecenderungan gabungan pemerintah di semua tingkatan, terutama melalui lengan operasional mereka, administrasi, dan secara sukarela melalui akses warga negara ke urusan publik, yang bertujuan untuk mempromosikan administrasi yang lebih baik dan lebih efisien, Hubungan antar-administrasi dan administrasi-perusahaan yang lebih efektif serta pelayanan yang memberdayakan pengguna dan akses warga yang lebih transparan ke pengambilan keputusan politik.

Menurut Hakim (2007: 2), *“e-government is not only the vehicle of a public authority web presence. Its aim is to transform the nature of a governmental authority into an interactive and integrated institution, thus providing added value to citizen”*. Hakim menjelaskan bahwa *e-government* bukan hanya kendaraan dari kehadiran web otoritas publik. Tujuan dari dibangunnya *e-government* adalah untuk mengubah sifat dari otoritas pemerintah menjadi lembaga yang interaktif dan terintegrasi, sehingga memberikan nilai tambah bagi warga Negara.

Selain itu, serangkaian manfaat strategis, administratif dan operasional dapat dicapai dengan transisi ini dari profil tradisional ke elektronik termasuk: cakupan terbaik kebutuhan warga dan akibatnya peningkatan kepuasan mereka, pengurangan biaya dan waktu respon, dukungan baru dan meningkatkan kerja sama, otomatisasi proses, peningkatan profil dan rasa pemerintah menjadi lebih ramah bagi warga negara, akses ke informasi yang lebih banyak dan andal, promosi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) baik oleh individu maupun bisnis, dan seterusnya.

Berikut aplikasi teknik pengembangan web di dalam *e-government*. Aplikasi *e-government* terdiri dari profil pengguna yang terintegrasi pada data. Berikut beberapa contoh web pemerintahan yang ada di Indonesia.

Gambar 3.1 web MPR RI di Indonesia



Sumber Gambar

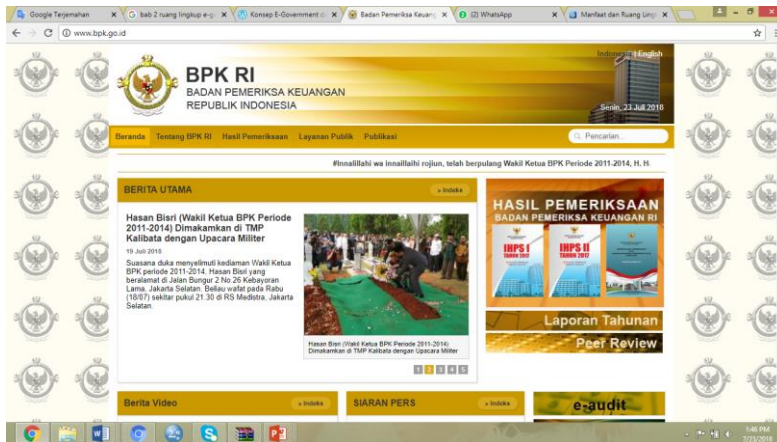
Gambar ini adalah halaman depan situs web MPR RI. Selanjutnya adalah gambar situs web KPK.

Gambar 3.2 Web KPK RI



Sumber Gambar

Gambar 3.3 Web BPK RI



Sumber Gambar

Situs-situs di atas dapat menjadi sumber rujukan bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi resmi mengenai penyelenggaraan Negara.

B. Tahapan Implementasi *e-Government*

e-Government dengan menyediakan berbagai layanan melalui internet dapat diklasifikasikan menjadi beberapa tingkatan yaitu penyediaan informasi, interaksi satu arah, interaksi dua arah dan transaksi yang berarti pelayanan elektronik secara penuh (www.defkominform.go.id). Interaksi satu arah bisa berupa fasilitas *download* formulir yang dibutuhkan. Pemrosesan/pengumpulan formulir secara *online* merupakan contoh interaksi dua arah. Sedangkan pelayanan elektronik penuh berupa pengambilan keputusan dan *delivery* (pembayaran).

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

1. Tahap pertama adalah *Publish*, yaitu tahapan yang menggunakan teknologi informasi untuk meluaskan akses untuk informasi pemerintah.
2. Tahap kedua, adalah *Interact*, yaitu meluaskan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan.
3. Tahap ketiga, adalah *Transact*, yaitu menyediakan layanan pemerintah secara *online*.

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

Jadi, tiga tahapan pengembangan layanan *e-Government* dapat dilihat sebagai berikut:

1. Tahap I, menerbitkan informasi tentang diri sendiri bagi kepentingan warga dan kalangan bisnis (lewat web/internet) juga menyediakan fasilitas komunikasi dua arah.
2. Tahap II, aplikasi intranet yang memungkinkan data dapat dikumpulkan (*online*), diolah, dan disebarluaskan dalam bentuk baru (agar lebih efisien); meskipun sebagian proses pemberian servis tetap secara *offline*, publik dapat memantau kinerja secara *online*.
3. Tahap III, aplikasi ekstranet yang memungkinkan warga wilayah dapat mengisi blanko aplikasi secara *online* (lewat internet).

Dengan adanya sistem pemerintahan yang berbasis elektronik atau yang biasa disebut dengan *e-Government* merupakan wujud adanya pemerintahan yang transparan. Beberapa model *e-Government* saat ini tengah diterapkan di sejumlah kota di Indonesia. Hal ini ditandai dengan munculnya konsep anggaran berbasis elektronik (*e-budgeting*), pengadaan barang dan jasa berbasis elektronik (*e-katalog*), dan sistem *e-Government* lainnya.

Komitmen pemerintah untuk menjalankan tatakelola pemerintahan baik yang bebas korupsi sangat diperlukan. Untuk menghindari korupsi tentunya harus dimulai dengan perencanaan. Dengan perencanaan yang baik tentunya akan menghasilkan program dan kegiatan yang tepat sasaran, waktu dan biaya. Pemerintah sendiri sudah mulai melaksanakan perencanaan berbasis elektronik yang dimulai dari *e-planning*, *e-budgeting*, *e-procurement* sampai *e-audit*. Semua dilakukan untuk transparansinya perencanaan dan pelaksanaan pembangunan.

Penerapan sistem *e-Government* di jajaran pemerintah daerah (Pemda) dapat dilakukan dengan cara 'sharing' antardaerah. Dengan begitu, diharapkan mampu menghemat anggaran untuk kebutuhan belanja sistem teknologi informasi tersebut. Anggaran penerapan *e-Government* juga akan dihemat dengan menyamakan 65 persen sistem IT. Namun, 35 persennya lagi disarankan sebagai ruang untuk daerah mengembangkan lagi sistem tersebut. Jadi diharapkan dengan terintegrasinya antara sistem *e-Government* pusat dan daerah ini, maka Pemda bisa lebih efisiensi anggarannya.

Pemerintah sepakat untuk melakukan percepatan penggunaan sistem *e-Government* di lingkungan Pemda. Hal itu dibicarakan dalam pertemuan antara Menteri Dalam Negeri (Mendagri) dan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB). Dalam pertemuan ini disepakati agenda antara Kemendagri dan Kemenpan RB dalam membangun hubungan tata kelola pemerintahan antara pusat dan daerah. Baik di tingkat provinsi maupun kabupaten/kota, supaya lebih efektif, efisien mempercepat reformasi birokrasi yang ujungnya untuk memperkuat otonomi daerah.

Tata kelola Pemda belum semuanya memiliki peringkat yang baik. Berdasarkan penilaian Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP), mayoritas mendapat nilai C. Anggarannya habis, namun hasilnya tidak maksimal. Bila menggunakan *e-Government*, dapat lebih efisien dan efektif dalam penganggarannya. Selain itu, juga lebih transparan sehingga masyarakat dapat ikut memantau. Dari 500 lebih kabupaten/kota yang ada saat ini, baru sedikit yang menerapkan *e-Government* seperti Kota Bandung, Kabupaten Banyuwangi dan Kota Surabaya. Daerah lain harus mau belajar ke kota tersebut. Diakui masih ada sekitar 370 daerah yang nilainya di bawah B. Hal ini perlu diperbaiki. Caranya dengan memanfaatkan sistem *e-Government*.

Kementerian Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB) meluncurkan sistem *e-Government* untuk internal instansinya. Penerapan ini agar dapat mewujudkan birokrasi pemerintahan yang efektif dan efisien. Dalam tata kelola pemerintahan, sistem berbasis elektronik yang dikenal *e-Government* (*e-Gov*) adalah suatu keharusan. Kementerian PANRB sebagai penggerak utama reformasi birokrasi memiliki tanggung jawab untuk bisa menjadi *role model* nasional penerapan *e-Government*.

Terdapat 8 inovasi *e-Government* yang diresmikan, satu di antaranya dari Komisi Aparatur Sipil Negara (KASN). Inovasi yang di launching ada *Command Center*, *e-office*, *e-Salam*, *e-Karpeg*, *e-Data*, *e-Performance*, DC dan DCR. *Command Center* adalah pusat kendali monitoring data PANRB. Sedangkan *e-Office* merupakan sistem informasi penyuratan elektronik, informasi kepegawaian, serta layanan penugasan dan tata usaha. Hal ini memudahkan approval dan akses secara elektronik menjadi lebih mudah dan dapat diintegrasikan dengan aplikasi *e-Office* nasional.

Selanjutnya *e-Salam* (Sistem Aplikasi Layanan Kementerian PANRB), yaitu website yang fungsinya memberikan informasi yang cepat, tepat dan akurat mengenai perkembangan bidang PANRB. Aplikasi *e-Karpeg*, berfungsi sebagai kartu identitas pegawai yang merangkap akses ruang kerja dan ATM. Sedangkan, *e-Data* adalah

inovasi agar data pegawai terekam dengan baik. Aplikasi selanjutnya ada *e-Performance Based Budgeting* yaitu aplikasi sistem perencanaan kinerja dan penganggaran. Aplikasi ini adalah modul perencanaan kinerja seperti Renstra dan PK, Perencanaan kegiatan dan anggaran, KAK, RAB serta monitoring dan evaluasi. Adapun yang terakhir adalah *Data Center (DC)* dan *Disaster Recovery Center (DRC)* yaitu teknologi yang dapat menjamin keoptimalan sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Komisi Aparatur Sipil Negara (KASN) juga baru saja meresmikan SIJAPTI yaitu aplikasi seleksi jabatan tinggi yang diintegrasikan dengan *Command Center*. Adanya SIJAPTI diharapkan dapat membuat fitur informasi *Command center* semakin cepat, mudah dan murah.

C. Faktor Lahirnya e-Government

Hal utama terlaksananya penerapan *e-Government* yang harus dipenuhi secara umum adalah adanya dukungan dan keinginan masyarakat maupun organisasi atau lembaga swasta, serta pihak yang berkepentingan lainnya untuk memelihara dan memanfaatkan sistem informasi yang dibangun. Pemerintah harus mampu memenuhi dua tuntutan masyarakat yang berbeda namun berkaitan erat, yaitu :

1. Masyarakat menuntut pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas di seluruh wilayah negara, dapat diandalkan dan terpercaya serta mudah dijangkau secara interaktif.
2. Masyarakat menginginkan agar aspirasi mereka didengar, dengan demikian pemerintah harus memfasilitasi partisipasi dan dialog publik di dalam perumusan kebijakan negara.

Menurut Indrajit (2002:27) terdapat beberapa faktor dalam pengembangan *e-Government*, faktor tersebut berasal dari faktor globalisasi, kemajuan teknologi dan kualitas sumber daya manusia. Berdasarkan hal tersebut maka akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Faktor Globalisasi

Globalisasi menjadi sebuah fenomena dimana setiap Negara di dunia secara langsung maupun tidak langsung mengharapkan terjadinya sebuah interaksi antar masyarakat yang jauh lebih efektif dan efisien.

Tomlinson (1999) mendefinisikan globalisasi sebagai suatu penyusutan jarak yang ditempuh dan pengurangan waktu yang diambil dalam menjalankan berbagai aktifitas sehari-hari, baik secara fisik (seperti perjalanan melalui udara) atau secara perwakilan (seperti penghantaran informasi dan gambar menggunakan media elektronik), untuk menyebrangi mereka. Globalisasi menurut Tomlinson adalah jarak yang semakin menyusut atau pengurangan waktu yang berjalan dalam aktifitas sehari-hari.

Scholte (2005) membahas beberapa definisi dari globalisasi, sebagai berikut:

- a) Internasionalisasi. Globalisasi diartikan sebagai meningkatnya aktivitas hubungan internasional. Masing-masing Negara menjadi semakin tergantung antara satu sama lain.
- b) Liberalisasi. Globalisasi juga diartikan sebagai semakin berkurangnya batas-batas sebuah Negara.
- c) Universalisasi. Semakin luasnya penyebaran material dan immaterial ke seluruh dunia, hal ini juga diartikan sebagai globalisasi.
- d) Westernisasi. Globalisasi merupakan satu bentuk dari universalisasi, dimana makin luasnya penyebaran budaya dan cara berfikir sehingga berpengaruh secara global.
- e) Hubungan transplanetari dan suprateritorialiti. Dunia global mempunyai ontologinya sendiri, bukan sekedar gabungan dari berbagai negara.

Globalisasi merupakan peningkatan hubungan antar Negara, dimana dahulu sangat jauh sekarang menjadi semakin dekat dan

saling membutuhkan satu sama lain. Menurut Azazy (2004: 20) era globalisasi berarti:

“Terjadi pertemuan dan gesekan nilai-nilai budaya dan agama di seluruh dunia yang memanfaatkan jasa komunikasi, transportasi, dan informasi hasil modernisasi teknologi tersebut. Pertemuan dan gesekan ini akan menghasilkan kompetisi liar yang berarti saling dipengaruhi (dicaplok) dan mempengaruhi (mencaplok); saling bertentangan dan bertabrakan nilai-nilai yang berbeda yang akan menghasilkan kalah atau menang; atau saling kerjasama (*eclectic*)”.

Proses interaksi dan komunikasi dalam era globalisasi antar Negara-negara di dunia akan jauh lebih intens dibandingkan dengan apa yang terjadi sebelumnya. Globalisasi telah membuka isolasi batasan antar Negara yang selama ini berlaku. Dengan liberalisasi perdagangan batas negara di bidang ekonomi semakin pudar, maka sangat perlu perencanaan yang matang dan menyeluruh di bidang teknologi informasi dan menciptakan infrastruktur dan aplikasi teknologi informasi yang memadai serta meningkatkan sumber daya manusia di bidang teknologi informasi.

2. Kemajuan Teknologi Informasi

Teknologi merupakan peradaban manusia dari tatanan masyarakat agraris dan industrialis menuju masyarakat informasi. Dahulu pemerintah terkenal dengan birokrasinya yang sangat lambat, sangat boros dan tidak fungsional. Masyarakat membutuhkan kinerja pemerintah yang cepat, murah dan berorientasi pada proses agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Warsita (2008:135) menjelaskan bahwa teknologi informasi adalah “sarana dan prasarana (*hardware, software, useware*) sistem dan metode untuk memperoleh, mengirimkan, mengolah, menafsirkan, menyimpan, mengorganisasikan, dan menggunakan data secara bermakna”

Uno dan Lamatenggo (2011:57) juga mengemukakan teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data. Pengolahan data termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas.

Perangkat-perangkat teknologi informasi yang digunakan untuk mendapatkan suatu informasi, menurut Jamal (2011:164-166) yaitu:

- a) Komputer, sebagai perangkat berupa *hardware* dan *software* yang digunakan untuk membantu manusia dalam mengolah data menjadi informasi dan menyimpannya untuk ditampilkan di lain waktu.
- b) Laptop merupakan perangkat canggih yang fungsinya sama dengan komputer, tetapi bentuknya praktis dapat dilipat dan dibawa kemana-mana.
- c) *Deskbook*, perangkat sejenis komputer dengan bentuknya yang jauh lebih praktis, yaitu CPU menyatu dengan monitor sehingga mudah diletakkan di atas meja tanpa memakan banyak tempat.
- d) *Personal Digital Assistant* (PDA)/Komputer Genggam merupakan perangkat sejenis komputer, tetapi bentuknya sangat mini sehingga dapat dimasukkan dalam saku. Walaupun begitu, fungsinya hampir sama dengan komputer pribadi yang dapat mengolah data.
- e) Flashdisk, CD, DVD, Disket, Memorycard Flashdisk, media penyimpanan data yang dapat menyimpan data dalam jumlah besar.

Kemajuan teknologi informasi (komputer dan telekomunikasi) terjadi sedemikian pesat sehingga data, informasi, dan pengetahuan dapat diciptakan dengan teramat sangat cepat dan dapat segera disebarakan ke seluruh lapisan masyarakat di

berbagai belahan dunia dalam hitungan detik. Pemanfaatan teknologi digital, telah melahirkan sebuah bentuk mekanisme birokrasi pemerintahan yang baru, yang dikenal dengan istilah *electronic government*.

3. Peningkatan Kualitas Kehidupan Masyarakat

Seiring dengan meningkatnya kualitas kehidupan masyarakat di dunia tidak terlepas dari semakin membaiknya kinerja industri swasta dalam melakukan kegiatan inovasi dan ekonominya. Keintiman masyarakat sebagai pelanggan dan pelaku ekonominya (pedagang, investor) telah membuat terbentuknya standar pelayanan yang semakin membaik dari waktu ke waktu. Hal tersebut membuat masyarakat secara tidak langsung memberikan tuntutan kepada pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Apabila terbukti pemerintah melakukan penyimpangan, tidak segan-segan masyarakat mengevaluasi kinerja pemerintah. Untuk itu masyarakat mengharapkan adanya transparansi dari pemerintah dalam setiap kinerjanya. Dengan adanya *e-government* diharapkan pemerintah semakin transparan dalam menjalankan tugasnya.

Untuk menjawab tuntutan tersebut, maka presiden melalui Inpresnya Nomor 3 Tahun 2003 bahwa pemerintah pusat dan daerah harus mampu membentuk dimensi baru ke dalam organisasi, sistem manajemen dan proses kerja, antara lain:

- a) Pemerintah selama ini menerapkan sistem dan proses kerja yang dilandasi pada tatanan birokrasi yang kaku. Sistem dan proses kerja semacam itu tidak mungkin menjawab perubahan yang kompleks dan dinamis. Oleh karena itu di masa mendatang pemerintah harus mengembangkan sistem dan proses kerja yang lebih lentur untuk memfasilitasi berbagai bentuk interaksi yang kompleks dengan lembaga-lembaga negara lain, masyarakat, dunia usaha, dan masyarakat internasional.

- b) Sistem manajemen pemerintah selama ini merupakan sistem hierarki kewenangan dan komando sektoral yang mengerucut dan panjang. Untuk memuaskan kebutuhan masyarakat yang semakin beraneka ragam di masa mendatang, harus dikembangkan sistem manajemen modern dengan organisasi yang berjaringan sehingga dapat memperpendek lini pengambilan keputusan serta memperluas rentang kendali.
- c) Pemerintah harus melonggarkan dinding pemisah yang membatasi interaksi dengan sektor swasta. Organisasi pemerintah harus lebih terbuka untuk membentuk komitmen dengan dunia usaha.
- d) Pemerintah harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kemampuan mengolah, menyalurkan, mendistribusikan informasi dan pelayanan publik.

Dengan proses transformasi tersebut, pemerintah dapat mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi untuk membongkar dinding-dinding organisasi birokrasi, serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah terhadap masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, maka penerapan *e-Government* merupakan suatu media dalam rangka meningkatkan kapasitas pemerintah sebagai lembaga pemerintah yang menjalankan aktivitas kehidupan dalam berbangsa dan bernegara. Peningkatan kemampuan aparatur pemerintah dalam penerapan *e-Government* senantiasa dikembangkan agar mampu bersaing di tengah persaingan global.

D. Perkembangan *e-Government*

Pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan merupakan suatu keharusan yang harus diterapkan di masa sekarang

ini. Dalam perkembangannya, penggunaan *e-government* ini menjadi suatu keharusan bagi negara-negara yang ada di dunia. Organisasi dunia yang seringkali memberi bantuan kepada negara-negara berkembang termasuk kepada Indonesia, telah menjadikan penerapan *e-government* merupakan keharusan bagi negara penerima bantuan. Organisasi dunia tersebut seperti *United Nation* (PBB) dan *World Bank* (Bank Dunia), mengeluarkan tahapan-tahapan dari pelaksanaan *e-government* berdasarkan hasil penelitian di negara-negara berkembang. Tahapan ini dikenal dengan Fase Perkembangan *e-government*. Indonesia sendiri, pengembangan *e-government* ini berdasarkan pada Intruksi Presiden RI (Inpres RI) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Elektronik Government*.

Dibawah ini akan dipaparkan fase perkembangan dari *e-government* menurut Inpres RI No.3/2003, *World Bank*, dan *United Nation* (PBB), adalah sebagai berikut:

1. Perkembangan *E-Government* menurut Inpres RI No. 3/2003

Dalam Instruksi Presiden RI (Inpres RI) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Elektronik Government*, penerapan *e-government* di Indonesia dilaksanakan melalui empat tingkatan yaitu:

a) Tingkat Persiapan

Tingkat pertama dalam pelaksanaan *e-government* ini merupakan hal-hal mendasar yang dilakukan oleh lembaga. Dalam tingkat persiapan ini meliputi :

- Pembuatan situs informasi di setiap lembaga
- Penyiapan sumber daya manusia
- Penyiapan sarana akses yang mudah, seperti adanya sarana *multipurpose community center*, warnet.
- Sosialisasi situs informasi, sosialisasi ini dilakukan baik untuk internal lembaga maupun untuk masyarakat umum/publik.

b) Tingkat Pematangan

Tingkat pematangan ini merupakan kelanjutan dari tahap persiapan sebelumnya. Pada tingkat ini dilakukan beberapa hal, seperti :

- Pembuatan situs informasi publik interaktif
- Pembuatan antar muka keterhubungan antar lembaga lain.

c) Tingkat Pemantapan

Setelah dilakukan pematangan, maka selanjutnya dilakukan langkah yang meliputi :

- Pembuatan situs interaksi pelayanan publik
- Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.

d) Tingkat Pemanfaatan.

Setelah proses persiapan, pematangan dan pemantapan, proses selanjutnya yaitu pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan. Tingkat pemanfaatan ini meliputi pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G (*government to government*), G2B (*government to business*) dan G2C (*government to citizen*) yang terintegrasi.

Bagaimana menurut pandangan Anda mengenai perkembangan dari e-government menurut Inpres RI No.3/2003, apakah Anda bisa menjelaskan kembali di muka kelas? Apabila belum mari kita baca kembali agar lebih paham.

2. Perkembangan E-Government menurut *United Nation* (PBB)

Sedangkan menurut PBB perkembangan e-government, yaitu suatu wadah bagi negara-negara di dunia melakukan kerjasama.

United Nation/PBB merupakan organisasi internasional dunia. Salah satu organisasi dibawah PBB, *United Nation Public Administration Network (UNPAN)* pada tahun 2010 merilis hasil

United Nation E-Government Survey 2010. Berdasarkan hasil survey tersebut, terdapat beberapa karakteristik perkembangan *e-government* di sebuah negara, yaitu :

a) Tahap *Emerging* atau kemunculan.

Pada tahap ini suatu lembaga menyajikan berbagai informasi tentang pemerintahan. Semua *website* pemerintah pada tahap ini telah memiliki link atau tautan dengan *website* instansi pemerintah lainnya.

b) Tahap *Enhanced* atau pemuktahiran.

Pada tahap ini semua *website* pemerintah menyediakan fasilitas komunikasi satu arah dan dua arah dalam format *e-Communication* yang telah dimuktahirkan.

c) Tahap *Transactional* atau mampu melayani transaksi

Pada tahap ini semua *website* pemerintah telah menyediakan fasilitas komunikasi dua arah. Masyarakat juga dapat melakukan permohonan secara *online* dalam mendapatkan pelayanan pemerintah. Transaksi yang terjadi pada tahap ini meliputi berbagai proses non finansial dan finansial.

d) Tahap *Connected* atau terkoneksi.

Pada tahap ini semua *website* pemerintah telah terkoneksi. Sehingga seluruh informasi, data dan pengetahuan dapat ditransfer dari seluruh instansi pemerintah melalui berbagai aplikasi yang terintegrasi.

3. Perkembangan *E-Government* menurut Word Bank

Bank Dunia (*World Bank/World Bank Group/WBG*) adalah bank pembangunan terbesar dan ternama di dunia yang berkantor pusat di Washington DC Amerika Serikat. *World Bank* merupakan gabungan lima organisasi internasional yang memberikan pinjaman pada negara-negara berkembang. Kelima organisasi tersebut yaitu *International Bank for Reconstruction and Development (IBRD)*,

International Development Association (IDA), International Finance Corporation (IFC), Multilateral Investment Guarantee Agency (MIGA), dan International Centre for Settlement of Investment Disputes (ICSID).

World Bank mengeluarkan model tahapan perkembangan *e-government*, sebagai berikut:

a) *Fase Publish*

Merupakan implemmentasi dari *e-government* yang paling mudah dan sederhana karena selain proyeknya yang berskala kecil, kebanyakan dari aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar dan beragam.

Pada *publish* ini, yang terjadi adalah sebuah komunikasi satu arah, di mana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak yang berkepentingan dengan informasi tersebut melalui akses internet.

Umumnya saluran ataupun akses yang dipergunakan adalah komputer atau *smartphone* karena melalui perangkat tersebut bisa dipergunakan untuk mengakses situs-situs yang terkait dan user dapat melakukan *browsing* bahkan download informasi yang dibutuhkan.

b) *Fase Interact*

Tahapan *interact* ini memiliki perbedaan dengan tahapan *publish*, yaitu pada tahapan *publish* sifatnya lebih pasif, tapi dalam tahapan *interact* ini sudah mulai terjadi komunikasi dua arah diantara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan baik itu masyarakat ataupun pengusaha.

Pemanfaatan teknologi informasi dilakukan untuk memperluas partisipasi publik dalam pemerintahan. Ada beberapa jenis aplikasi yang digunakan dalam fase ini, yaitu:

- Aplikasi dalam bentuk portal, di mana situs memberikan fasilitas *search engine* untuk mencari data/informasi yang diinginkan.
- Aplikasi dengan fasilitas untuk diskusi, seperti *chatting*, *teleconference*, *newsletter*, dll.

c) Fase *Transact*

Dalam tahapan ini, terjadinya interaksi dua arah seperti pada tahapan *interact*, namun dalam tahapan ini terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya. Dalam tahapan ini masyarakat dibebani biaya untuk membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah ataupun mitra kerjanya. Tahapan ini aplikasinya lebih rumit dibandingkan dengan tahapan-tahapan sebelumnya karena dibutuhkan sistem keamanan yang baik sehingga bisa menjamin terjadinya perpindahan uang dan hak-hak *privacy* berbagai pihak yang bertransaksi terlindungi dengan baik.

Di samping terjadi interaksi antara lembaga dengan masyarakat, juga terjadi transaksi keuangan. Adanya transaksi keuangan ini merupakan konsekuensi dari diberikannya layanan jasa oleh lembaga.

E. Tujuan dan Sasaran *e-Government*

E-governement ini pada dasarnya adalah upaya yang dilakukan pemerintah dalam rangka meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Dalam penerapannya di lapangan, *e-Government* adalah penggunaan *internet* untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik yang lebih baik dengan cara yang berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat. Secara ringkas tujuan yang ingin dicapai dengan adanya *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. Perbaiki organisasi, sistem manajemen, dan proses kerja pemerintahan.¹

Pengembangan *e-Government* diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan, yaitu :

- a. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
- b. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
- c. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
- d. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

¹ (*Blueprint Sistem Aplikasi e-Government*, 2004: 21).

Mempertimbangkan kondisi saat ini, maka pencapaian tujuan strategis *e-Government* perlu dilaksanakan melalui enam strategi yang berkaitan erat, yaitu :

- a. Mengembangkan sistem pelayanan yang handal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas.
- b. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik.
- c. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.
- d. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industry telekomunikasi dan teknologi informasi.
- e. Mengembangkan kapasitas SDM baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat.
- f. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur.

Pemerintah selaku pengelola, harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kemampuan mengolah, mengelola, menyalurkan, dan mendistribusikan informasi dan pelayanan publik. Dengan demikian pemerintah harus segera melaksanakan proses transformasi menuju *e-Government*. Melalui proses transformasi tersebut, pemerintah dapat mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi birokrasi, serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah. Dengan demikian seluruh lembaga-lembaga negara, masyarakat, dunia usaha, dan pihak-pihak berkepentingan lainnya dapat setiap saat memanfaatkan informasi dan layanan pemerintah secara optimal. Untuk itu dibutuhkan kepemimpinan yang kuat di masing-masing institusi atau

unit pemerintahan agar proses transformasi menuju *e-Government* dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Namun, pengembangan pelayanan publik tidak perlu sepenuhnya ditangani oleh pemerintah. Partisipasi dunia usaha dapat mempercepat pencapaian tujuan strategis *e-Government*. Beberapa kemungkinan partisipasi dunia usaha sebagai berikut perlu dioptimalkan:

- a. Dalam mengembangkan komputerasi, sistem manajemen, proses kerja, serta pengembangan situs dan pembakuan standard, pemerintah harus mendayagunakan keahlian dan spesialisasi yang telah berkembang di sektor swasta.
- b. Walaupun pelayanan dasar bagi masyarakat luas harus dipenuhi oleh pemerintah, namun partisipasi dunia usaha untuk meningkatkan nilai informasi dan jasa pemerintahan bagi keperluan-keperluan tertentu harus dimungkinkan.
- c. Peran dunia usaha untuk mengembangkan jaringan komunikasi dan informasi di seluruh wilayah negara merupakan faktor yang penting. Demikian pula partisipasi usaha kecil menengah untuk menyediakan akses serta meningkatkan kualitas dan lingkup layanan warung internet perlu didorong untuk memperluas jangkauan pelayanan publik. Semua instansi terkait harus memberikan dukungan dan insentif, serta meninjau kembali dan memperbaiki berbagai peraturan dan ketentuan pemerintah yang menghambat partisipasi dunia usaha dalam memperluas jaringan dan akses komunikasi dan informasi.

Selain itu, perkembangan *e-government* dapat membentuk pasar yang cukup besar bagi perkembangan industri teknologi informasi dan telekomunikasi. Oleh karena itu, pemerintah harus memanfaatkan perkembangan *e-government* untuk menumbuhkan industri dalam negeri. Sehingga perkembangan industri di bidang ini sangat dipengaruhi oleh tarikan pasar dan dorongan kemajuan teknologi, maka dukungan bagi industri tersebut harus mencakup penyediaan akses pasar pemerintah

seluas-luasnya, dukungan penelitian dan pengembangan, serta penyediaan insentif untuk mengatasi berbagai bentuk kesenjangan dan tingkat risiko yang berlebihan yang menghambat investasi dunia usaha dibidang ini dalam mengembangkan kemampuan teknologi.

Tujuan penerapan *e-Government* menurut Anwar (2004:126) adalah:

- a. Terciptanya hubungan secara elektronik antara pemerintah dengan masyarakat sehingga dapat mengakses berbagai informasi dan layanan dari pemerintah.
- b. Melaksanakan perbaikan dan peningkatan pelayanan masyarakat ke arah yang lebih baik dari apa yang telah berjalan saat ini.
- c. Menunjang *good governance* dan keterbukaan.
- d. Meningkatkan pendapatan asli daerah

Sebagaimana dijelaskan oleh Anwar bahwa tujuan dari penyelenggaraan *e-Government* oleh setiap instansi pemerintahan yaitu masyarakat dapat mengakses setiap informasi dan layanan dari pemerintah kapanpun dan dimanapun dengan memanfaatkan akses internet dengan adanya keterbukaan informasi. Dengan adanya *e-Government* dapat meningkatkan pelayanan dan perbaikan pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan pendapatan asli daerah.

e-Government mempunyai arti bahwa seluruh proses yang dikerjakan pemerintah dalam pengambilan berbagai kebijakan dan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dilakukan dengan menggunakan teknologi informasi yang intensif. Inisiatif *e-Government* mempunyai beberapa arah dan tujuan strategis yaitu:

1. Dengan *e-Government* pemerintah ingin memberikan penawaran yang luas mengenai berbagai informasi penting yang dibutuhkan masyarakat dan juga pilihan akses terhadap layanan pemerintah. Masyarakat bisa mendapatkan layanan

pemerintah secara interaktif dan *online* sesuai dengan kebutuhan kehidupan mereka

2. Mengembangkan transparansi yang lebih luas dalam proses pelayanan publik. Masyarakat bisa mendapatkan informasi tentang berbagai program dan kegiatan pemerintah, masyarakat bisa melakukan control dan pertanggungjawaban lebih besar terhadap apa yang dilakukan pemerintah
3. Dukungan dan partisipasi masyarakat yang lebih luas dalam proses pengambilan keputusan. *E-Government* mengharuskan pemerintah memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan kebijakan yang akan diambil. Partisipasi yang luas akan lebih menjamin keputusan yang diambil memenuhi aspirasi masyarakat menuju proses pemerintahan yang lebih transparan dan demokratis.
4. Menggantikan peran penyediaan layanan kepada masyarakat, dimana mereka bisa mendapatkan layanan langsung melalui internet. Selama ini masyarakat mendapatkan informasi dan layanan dengan mendatangi langsung kantor-kantor pemerintahan. Lewat *e-Government* masyarakat mempunyai pilihan akses yang lebih banyak.

Kehadiran *e-Government* tentu saja akan mengubah peran dari staf dan pegawai pemerintahan. Sebelum penggunaan teknologi informasi, pelayanan bersifat tradisional dimana staf dan pegawai pemerintahan banyak berurusan dengan penanganan masyarakat secara langsung, dokumentasi dan aspek administratif. Penerapan *e-Government*, kontak dengan masyarakat secara langsung berkurang karena masyarakat dapat mendapatkan layanan secara *online*. Urusan administratif pun dapat dikurangi dengan proses otomatisasi sistem.

Peran staf dan pegawai pemerintah akan dialihkan menjadi *customer service* yang siap melayani berbagai pertanyaan melalui telepon dan email mengenai cara menggunakan portal dan

mendapatkan layanan pemerintah. Mereka juga bertanggungjawab mengelola portal dengan memberikan berbagai informasi yang diperlukan. Staf yang lain diarahkan untuk mengembangkan pemikiran strategis dan membangun kerjasama yang lebih intensif antara pemerintah, masyarakat dan kalangan bisnis.

Penerapan *e-Government* mempunyai tujuan sebagai berikut yaitu meningkatkan kualitas layanan masyarakat, terutama dalam hal mempercepat proses dan mempermudah akses interaksi masyarakat. Selain itu, penerapan *e-Government* mampu meningkatkan pertanggungjawaban pemerintah dengan menyediakan lebih banyak pelayanan dan informasi, serta menyediakan kanal akses baru kepada masyarakat. Serta, mampu mengurangi waktu, uang, dan sumber daya lain, baik di sisi pemerintah maupun pihak- pihak yang terlibat dengan memperpendek proses pemberian layanan.

Secara singkat tujuan yang ingin dicapai dengan penerapan *e-Government* adalah untuk menciptakan *customer online* dan bukan *in-line* (www.defkominfo.go.id). Aplikasi *e-Government* bertujuan memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana. Penggunaan teknologi yang mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi dapat mengurangi korupsi dengan cara meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik.

Hal ini sejalan dengan pendapat Padget (2005: 94) yang menyatakan bahwa "*...the goal is to provide access to information and to open up decision-making processes to citizens (e-participation) to encourage a grass - roots engagement of citizens with democratic processes*". Penerapan *e-Government* dapat memperluas partisipasi masyarakat. Masyarakat dimungkinkan untuk terlibat secara aktif dalam pengambilan keputusan/kebijakan oleh pemerintah. Selain itu, diharapkan dapat memperbaiki produktifitas dan efisiensi birokrasi serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi.

Selain itu, tujuan penerapan *e-Government* adalah untuk mencapai suatu tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Tata pemerintahan yang baik memiliki beberapa unsur yaitu:

1. Partisipasi, semua pria dan wanita mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga-lembaga perwakilan sah yang mewakili kepentingan mereka. Partisipasi menyeluruh tersebut dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat, serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif.
2. Supremasi hukum, kerangka hukum harus adil dan diberlakukan tanpa pandang bulu, terutama hukum-hukum yang menyangkut hak asasi manusia.
3. Transparansi, yang dibangun atas dasar arus informasi yang bebas. Seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga.
4. Cepat tanggap, lembaga-lembaga dan seluruh proses pemerintahan harus berusaha melayani semua pihak yang berkepentingan.
5. Membangun konsensus, tata pemerintahan yang baik menjembatani kepentingan-kepentingan yang berbeda demi terbangunnya suatu konsensus menyeluruh dalam hal apa yang terbaik bagi kelompok-kelompok masyarakat, dan bila mungkin, konsensus dalam hal kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur.
6. Kesetaraan, semua pria dan wanita mempunyai kesempatan memperbaiki atau mempertahankan kesejahteraan mereka.
7. Efektif dan efisien, proses-proses pemerintahan dan lembaga-lembaga membuah hasil sesuai kebutuhan warga masyarakat dan dengan menggunakan sumber-sumber daya yang ada seoptimal mungkin.
8. Bertanggung jawab, para pengambil keputusan di pemerintahan, sektor swasta dan organisasi-organisasi

masyarakat bertanggung jawab baik kepada masyarakat maupun kepada lembaga-lembaga yang berkepentingan. Bentuk pertanggungjawaban tersebut berbeda satu dengan yang lainnya tergantung dari jenis organisasi yang bersangkutan dan dari apakah bagi organisasi itu keputusan tersebut bersifat ke dalam atau keluar.

9. Visi strategis, para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jauh ke depan atas tata pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia, serta kepekaan akan apa saja yang dibutuhkan untuk mewujudkan perkembangan tersebut. Selain itu mereka juga harus memiliki pemahaman atas kompleksitas kesejarahan, budaya dan sosial yang menjadi dasar bagi perspektif tersebut.

E-Government bukan hanya sekedar menerapkan teknologi informasi dan komunikasi ke dalam layanan pemerintah, tetapi lebih jauh harus mampu membangun kultur dan cara baru dalam pelayanan kepada masyarakat. Menurut Horton (2000) ada lima hal yang menjadi tujuan mereka menerapkan *e-Government* yaitu:

1. Menyediakan layanan yang terintegrasi kepada setiap warga Negara
2. Memperlancar proses bisnis dan mendayagunakan sumber daya sebaik-baiknya
3. Menyediakan semua layanan secara elektronik
4. Memberikan keterampilan dan alat yang memadai bagi staf dan pegawai untuk bekerja secara efisien
5. Membantu komunitas dalam menggunakan teknologi.

Dalam pelaksanaan *e-Government*, pelaksanaan di lapangan tidak hanya terkait dengan penerapan teknologi informasi dan pengembangan sistem saja akan tetapi lebih banyak waktu akan dihabiskan untuk beradaptasi dengan kultur dan manajemen perubahan. Pencapaian tujuan pelaksanaan *e-Government* harus didukung oleh pengembangan

komunitas masyarakat menuju kultur baru pemanfaatan teknologi informasi dalam cara mereka berhubungan dengan pemerintah.

Secara umum, menurut Indrajit (2005: 157) penerapan *e-Government* di berbagai Negara mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas layanan masyarakat, terutama dalam hal mempercepat proses dan mempermudah akses interaksi masyarakat.
2. Meningkatkan transparansi pemerintahan dengan menyediakan lebih banyak pelayanan dan informasi, serta menyediakan kanal akses baru kepada masyarakat.
3. Meningkatkan pertanggungjawaban pemerintah dengan menyediakan lebih banyak pelayanan dan informasi, serta menyediakan kanal akses baru kepada masyarakat.
4. Mengurangi waktu, uang, dan sumber daya lain baik di sisi pemerintah maupun pihak-pihak yang terlibat dengan memperpendek proses pemberian pelayanan.

Setiap negara mempunyai prioritas berbeda-beda dalam menerapkan *e-Government*. Seperti Negara Portugal yang menginginkan agar *e-Government* dapat menjadi jalan bagi terwujudnya masyarakat yang demokratis dengan mendekatkan masyarakat kepada Negara melalui teknologi informasi. Lain halnya di Negara Singapura menerapkan *e-Government* sebagai upaya meningkatkan *image* sebagai penghubung *e-commerce* untuk berbagai Negara. Sementara penerapan *e-Government* di Australia bertujuan meningkatkan kemampuan bersaing Negara tersebut.

Menurut Holmes (2001:7-9), beberapa prinsip pelaksanaan *e-Government* untuk mencapai tujuan yang hendak dicapai yaitu: 1) *put everything (information and services)*; 2) *ensure easy and universal access to online information and services*; 3) *skill government employess to be knowledge workers*; 4) *work in partnership to make it happen*; 5) *remove barriers and lead by example*.

Holmes berpendapat bahwa kelima prinsip tersebut yaitu: *pertama*, taruh semuanya (informasi dan layanan). Semua formulir dan dokumen diterbitkan pertama kali dalam bentuk digital, dan setelahnya dicetak di atas kertas. Setiap informasi disimpan di intranet atau gudang data, bukan dalam lemari kerja dan kotak. Hal tersebut dikarenakan informasi digital lebih efisien untuk dibuat dan dipelihara, dan dapat lebih mudah dianalisis, dicari, diperbarui, dan dibagikan. *Kedua*, pastikan akses yang mudah dan universal ke informasi dan layanan online. Pemerintah memiliki kewajiban moral untuk memastikan bahwa semua warga negara memiliki akses yang sama terhadap layanan publik, termasuk layanan *online*. Baik dari lokasi manapun, pendapatan, etnis, usia, atau pendidikan mereka. Dalam masyarakat informasi, akses internet bukan barang mewah dan itu suatu keharusan. Layanan publik harus tersedia 24 jam sehari, dapat diakses dari berbagai lokasi, dan mereka harus dapat diakses melalui satu titik kontak yang cukup jelas dan mudah digunakan. *Ketiga*, ketrampilan pegawai pemerintah untuk menjadi pekerja yang memiliki pengetahuan. Sebagian besar pegawai negeri bekerja keras dan berdedikasi, tetapi sering terdemoralisasi dengan anggapan bahwa mereka tidak sebaik sektor swasta. Setiap keberhasilan dalam layanan sipil perlu diberi imbalan, pembatasan yang menghambat inovasi ditanggihkan, dan karyawan diberi kesempatan untuk mempelajari keterampilan baru di seluruh pengasuh mereka. Pegawai yang bekerja di belakang meja harus memiliki akses ujung jari ke informasi yang akurat dan terkini yang mereka butuhkan untuk memberikan layanan publik yang berkualitas. Teknologi berbasis web memfasilitasi perubahan budaya dengan menciptakan tempat kerja di mana data diatur oleh lintas batas departemen, sehingga memudahkan karyawan untuk mengakses informasi secara intuitif, membagikannya, dan bekerja sebagai tim. *Keempat*, bekerja dalam kebersamaan untuk mewujudkannya. Pemerintah tidak dapat dijalankan seperti sebuah bisnis, akan tetapi pemerintah dapat belajar dari bisnis dan mengadopsi teknik sektor swasta. Sektor swasta harus memainkan peran yang lebih besar dalam penyampaian layanan sektor publik, dan pemain sosial lainnya seperti serikat pekerja dan sektor sukarela juga harus dilibatkan

dalam proses pemerintahan. Perlu ada kerja sama yang lebih baik antara pemerintah pusat dan daerah, lebih baik daripada saling mendikte satu sama lain dan saling mengalahkan satu sama lain. *Kelima*, mengapus hambatan dan memimpin dengan memberi contoh. dalam masyarakat informasi, pemerintah harus secara proaktif mendorong kepercayaan bisnis dan konsumen dengan membantu sektor-sektor utama online. ini harus menetapkan kerangka hukum yang diperlukan untuk mendukung ekonomi baru, tetapi hindari memaksakan peraturan dan larangan yang tidak perlu yang dapat menghambat inovasi. ia harus berinvestasi pada orang-orang - pendidikan dan pelatihan, kesehatan, mobilitas, budaya dan kualitas kehidupan - untuk memastikan bahwa ekonomi baru tidak mencampurkan masalah sosial yang ada dari pengangguran, pengucilan sosial, dan kemiskinan. dan akhirnya, pemerintah harus memimpin dengan memberi contoh dengan melakukan bisnis online sendiri, termasuk *e-procurement* dan penerimaan pembayaran elektronik dan pembayaran elektronik.

Selain tujuan, bahwa *e-Government* juga mempunyai sasaran pembangunan 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 pemerintah².

² Op.cit

Adanya situs pemerintah daerah merupakan salah satu strategi di dalam melaksanakan pengembangan *e-Government* secara sistematis melalui tahapan yang realistis.

Pembuatan situs pemerintah daerah merupakan tingkat pertama dalam pengembangan *e-Government* dengan sasaran agar masyarakat dapat dengan mudah memperoleh akses kepada informasi dan layanan pemerintah baik pada tingkat pusat ataupun daerah, serta ikut berpartisipasi di dalam pengembangan demokrasi di dengan menggunakan media internet. Secara teoritis manfaat yang diharapkan dengan penerapan *e-Government*³ yakni:

1. *e-Government* meningkatkan efisiensi;
2. *E-Government* meningkatkan pelayanan;
3. *E-Government* membantu mencapai keluaran kebijakan tertentu.
4. *E-Government* berkontribusi untuk mencapai tujuan kebijakan ekonomi;
5. *E-Government* menjadi kontributor utama untuk reformasi;
6. *E-Government* bisa membantu membantu terjalannya kepercayaan

Seiring perkembangan *e-Government* di Indonesia, beberapa kabupaten/kota di Indonesia menjadi rujukan pengembangan *e-Government* bagi daerah lain, menyusul manfaat nyata dari penerapan *e-Government*⁴

Selain manfaat yang telah dijelaskan di atas, secara nyata yang telah dirasakan manfaatnya 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 pemerintahan⁵, yaitu:

³ (OECD 2005 dalam Darmawan, 2011: 70),

⁴ Faizah dan Sensuse, 2009).

⁵ Misuraca, 2007: 57-58

- a. 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; 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; 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.

Selain manfaat dari sisi dimensi ekonomi, sosial dan pemerintahan ada beberapa manfaat lainnya dari pelaksanaan *e-Government*, yaitu :

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder* nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholdernya* untuk keperluan aktivitas sehari-hari.

- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan *trend* yang ada.
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.
- g. Menciptakan masyarakat berbasis komunitas informasi yang lebih berkualitas⁶.

F. Elemen Sukses Penerapan e-Government

Di dalam pengembangan *e-Government* terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan dari sebuah proyek *e-Government*, faktor-faktor ini merupakan intisari dari pengembangan *e-Government* yang pernah diterapkan di negara lain⁷ yaitu:

1. *Eksternal Pressure*; Tuntutan yang kuat dari para *stakeholder* agar pemerintah memperbaiki pelayanannya menjadi salah satu faktor penting, karena pada dasarnya pemerintah bersikap responsif dan belum proaktif, sehingga bila tidak ada tuntutan dari luar, pemerintah akan merasa tidak ada yang perlu diperbaiki didalam sistem pelayanannya.
2. *Internal Political Desire*; Adanya dorongan atau inisiatif dari dalam pemerintah untuk melakukan reformasi serta mendukung pengembangan *e-Government* di dalam organisasinya. Ada 2 tipe yang berkaitan dengan inisiatif pengembangan proyek *e-Government* di dalam birokrasi yaitu *Top Down* yang mana inisiatif tersebut datanganya dari pihak

⁶ (Indrajit, 2005: 4).

⁷ (Heeks, 2001: 34),

atasan atau kalangan eksekutif, dan *Bottom Up*, dimana inisiatif datangnya dari para bawahan. Pada umumnya proyek yang bersifat *Top Down* lebih dapat *survive* karena berkaitan dengan dukungan, anggaran, serta hambatan-hambatan yang datang khususnya dari internal departemen.

3. *Overall Vision and Strategy*; Perencanaan yang holistik dan secara detil untuk mengembangkan *e-Government*, mampu menentukan bagaimana harus memulai dan kemana arah tujuan dari sebuah proyek *e-Government*, “...*think big, start small, and scale fast*” (Gupta, 2004: 124).” dengan memulai dari dasar kemudian menggunakan strategi yang *SMART* (*simple, measurable, accountable, realistic, and time-relate*) (Backus, 2001: 4) serta melibatkan seluruh *stakeholder* untuk meraih visi yang lebih besar dalam mengintegrasikan seluruh layanan *e-Government* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Yang terpenting ialah dengan tidak memandang suatu proyek *e-Government* merupakan “proyek sekali jalan”, harus ada peraturan yang melandasi, hal ini untuk mencegah adanya perubahan mendasar apabila terjadi pergantian kepemimpinan atau perubahan keadaan politik disuatu negara.
4. *Effective Project Management*; Adanya tanggung jawab yang jelas, perencanaan yang baik, pertimbangan terhadap resiko, kontrol dan monitoring, manajemen sumber daya yang baik, dan pengelolaan yang baik atas hubungan kerjasama antara pihak pemerintah dan kalangan swasta. Tanggung jawab yang tidak jelas dapat mengakibatkan kontrol yang lemah, dan ini mengakibatkan efisiensi tidak tercapai.
5. *Effective Change Management*; Untuk itu dibutuhkan seorang model pemimpin yang memiliki visi dan profesionalitas tinggi dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat, sehingga dapat membentuk sebuah lingkungan kerja yang kondusif mengembangkan *e-Government*. Kondusif baik dari dalam maupun dari luar, dan ini berarti melibatkan *stakeholder*,

hal ini hanya dimungkinkan apabila pemerintah bersikap transparan dan membuka jalur-jalur komunikasi dengan para *stakeholder* yang pada akhirnya meningkatnya dukungan atas *e-Government*.

6. *Requisite Competencies*; Dalam setiap pengembangan *e-Government*, dibutuhkan keahlian dan penguasaan ilmu pengetahuan, khususnya didalam pemerintah itu sendiri, dalam *e-Government* pemanfaatan teknologi informasi hanyalah sebagai alat bantu jadi porsinya tidak terlalu besar, justru pola berfikir yang luas dalam berinovasi, menciptakan pelayanan yang diinginkan oleh *stakeholder*, dan membangun visi bersama untuk menentukan arah dimasa depan menjadi prasyarat utama bagi semua pihak yang sedang mengembangkan *e-Government*.
7. *Adequate Technological Infrastructure*; Teknologi Informasi yang digunakan dalam pengembangan *e-Government* bervariasi, dari yang paling murah hingga yang paling mahal, sedangkan dana yang tersedia terbatas, terbatas pada hasil yang akan dicapai sesuai yang telah direncanakan sebelumnya. Dengan kata lain teknologi informasi yang akan digunakan sebaiknya disesuaikan dengan kebutuhan, memang semakin besar anggaran maka semakin canggih teknologinya, disini pemerintah harus pintar dalam mempertimbangkan perbandingan *price versus performance*, agar pengeluarannya tidak sia-sia apabila ternyata manfaat yang diperoleh tidak sebanding dengan biaya yang dikeluarkan.

Selain hal-hal yang telah dijelaskan di atas, menurut hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* (dalam Indrajit, 2004: 15-16), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh, yaitu:

1. *Support*; Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (*intent*) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-Government*, bukan hanya sekedar mengikuti *trend* atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *e-Government*. Tanpa adanya unsur “*political will*” ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-Government* dapat berjalan dengan mulus. Karena budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen “*top down*”, maka jelas dukungan implementasi program *e-Government* yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi (Presiden dan para pembatunya – Menteri) sebelum merambat ke level-level di bawahnya (Eselon 1, Eselon 2, Eselon 3, dan seterusnya). Yang dimaksud dengan dukungan di sini juga bukanlah hanya pada omongan semata, namun lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk hal-hal sebagai berikut:
 - 1) Disepakatinya kerangka *e-Government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain diperlakukan.
 - 2) Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral.
 - 3) Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-Government* (seperti adanya Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas, ditugaskannya lembaga-lembaga khusus – misalnya: kantor *e-Envoy* – sebagai penanggung jawab utama,

disusunnya aturan main kerja sama dengan swasta, dan lain sebagainya).

- 4) Disosialisasikannya konsep *e-Government* secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.
2. *Capacity*; Yang dimaksud dengan elemen kedua ini adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan “impian” *e-Government* terkait menjadi kenyataan. Ada tiga hal minimum yang paling tidak harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu:
- 1) Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-Government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial;
 - 2) Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *e-Government*; dan;
 - 3) Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-Government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

Perlu diperhatikan di sini bahwa ketiadaan satu atau lebih elemen prasyarat tersebut janganlah dijadikan alasan tertundanya sebuah pemerintah tertentu dalam usahanya untuk menerapkan *e-Government*, terlebih-lebih karena banyaknya fasilitas dan sumber daya krusial yang berada di luar jangkauan pemerintah. Pemerintah harus mencari cara yang efektif agar dalam waktu cepat dapat memiliki ketiga prasyarat tersebut, misalnya melalui usaha-usaha kerja sama dengan swasta, bermitra dengan pemerintah daerah/negara tetangga, merekrut SDM terbaik dari sektor non publik, mengalihdayakan

(*outsourcing*) berbagai teknologi yang tidak dimiliki dan lain sebagainya.

3. *Value*; Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supply side*). Berbagai inisiatif *e-Government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-Government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (*demand side*). Untuk itulah maka pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-Government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan *value* (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya. Salah dalam mengerti apa yang dibutuhkan masyarakat akan berdampak mendatangkan bumerang bagi pemerintah yang akan semakin mempersulit meneruskan usaha mengembangkan konsep *e-Government*.

BAGIAN 3

TEKNOLOGI WEB 2.0⁸

⁸ Naskah pada Bab ini telah dipublish pada Jurnal International (Scopus Index) : [Batara, E.](#), [Nurmandi, A.](#), [Warsito, T.](#) and [Pribadi, U.](#) (2017), "Are government employees adopting local e-government transformation?", *[Transforming Government: People, Process and Policy](#)*, Vol. 11 No. 4, pp. 612-638. <https://doi.org/10.1108/TG-09-2017-0056>

BAB 7

PENGUNAAN MEDIA SOSIAL DI ORGANISASI PEMERINTAHAN¹

Perkembangan sosial media dalam kegunaannya di dalam pemerintah dan interaksi antara masyarakat dan pemerintah melalui website pemerintah dapat mendorong perubahan internal dari birokrasi pemerintah. Keterlibatan masyarakat dalam pemerintah merupakan titik fokus pemerintah untuk memastikan bahwa akuntabilitas pemerintah ini lebih baik dengan adanya partisipasi masyarakat melalui sosial media. Sosial media didefinisikan sebagai “ sekelompok aplikasi berbasis internet yang dibangun berdasarkan idelogi dan teknologi dari Web 2.0, dan menyediakan kreasi dan pertukaran User generated content tersebut. (Kaplan & Michael Haenlei, 2010). “Web 2.0” membahas platform internet yang menyediakan partisipasi dari interaksi pengguna. “ User generated content” adalah nama untuk semua cara dimana orang dapat menggunakan sosial media. Organization for Economic Cooperation and Development (OECD) menetapkan tiga kriteria untuk konten yang masuk dalam klasifikasi “user generated” yaitu : (1) harus tersedia pada situs yang dapat diakses publik atau di situs jejaring sosial yang tersedia untuk memilih kelompok;(2) memerlukan jumlah minimum usaha kreatif;(3) dibuat diluar dari rutinitas profesi dan praktek. (OECD, Participative Web and User-Created Content: Web 2.0, Wikis, and Social Networking¹⁸ (2007) [hereinafter OECD Report] (Kaplan & Haenlein, 2010: 61).

Figenschou, et al (2015) mencatat bahwa akhir-akhir ini beasiswa pada negosiasi media pemerintah yang dibangun dari tekanan intensif media dan berita penting meliputi kebijakan yang gagal, sistem yang tidak berfungsi, dan pegawai negeri sipil yang tidak kompeten (Deacon & Monk, 2001; Gordon, 2000; Schillemans, 2012), pemerintah mempunyai sedikit pilihan selain untuk beradaptasi dan mengadopsi logika media.

Teori dari media menekankan bagaimana berita di media mempengaruhi elit politik dan institusi, penjelasan dari aturan komunikasi konstitusi (Altheide, 2004; Mazzoleni & Schulz, 2010; Meyer, 2002; Strömbäck, 2011). Hal tersebut mendirikan data digital pemerintah memerlukan analisis dan penafsiran agar dapat dipahami apa yang mendorong misi pemerintah secara luas. Bagaimanapun banyak agensi segan untuk mengukur interaksi mereka, atau bahkan tersingkir oleh tafsiran mereka dari regulasi dan hukum yang ada (Mergel, 2013). Kendati demikian sosial media memperbaiki komunikasi antara masyarakat dan pemerintah lebih dari e-government, dengan pengertian dari personal atau komunitas, itu akan menghalangi daripada fasilitas dari sistem pengantar (Mirchandani, et al, 2008). Di negara koera, koneksi media sosial memiliki pengaruh yang besar terhadap keterlibatan warga melalui Twitter yang berfungsi sebagai sumber informasi publik tentang topik seperti keselamatan dan kesehatan, tetapi upaya pemerintah untuk terhubung dengan warga kurang efektif dalam berkomunikasi dan menanggapi kebutuhan dengan warga (Khan, et al. 2014).

Penerapan ICT berarti tantangan organisasi yang mendalam kepada instansi pemerintah terutama dalam dua hal penting, yaitu : (1) restrukturisasi fungsi dan administrasi; dan (2) koordinasi dan kerjasama antara departemen yang berbeda dan berbagai tingkat pemerintahan (Aichholzer, Rupert Schmutzer, 2000). Akan tetapi, di beberapa e-government, rancangan tidak selalu bagus, tidak hanya di negara maju tetapi juga di negara berkembang. Chadwick (2011) menemukan bahwa kegagalan "TechCountry", sebuah proyek masyarakat di Amerika, karena variabel kelembagaan : tim e-government mengambang bebas daripada tertanam di kantor eksekutif daerah dan karena itu dapat mendorong perubahan; persaingan departemen dan budaya dalam pengambilan keputusan yang berbeda; ambivalensi pada bagian dari wakil-wakil terpilih; kurangnya kepemimpinan yang sadar akan teknologi; and keinginan untuk menghindari publisitas yang buruk. Peneliti yang lain menilai konsep dari menggunakan transformasi ICT, meliputi sosial media untuk pemerintah (Klievink and Janssen, 2009). Mereka

menyimpulkan bahwa transformasi adalah permasalahan yang kompleks yang ada pada pendekatan secara universal dan ada jenis model yang dapat digunakan (Klievink and Janssen, 2009). Manajer menginginkan model untuk membantu mereka mewujudkan transformasi, sedangkan pembuat kebijakan lebih tertarik pada model yang membantu mereka membentuk arah yang benar dan mengidentifikasi unsur-unsur yang relevan.

Sementara itu, ada jumlah yang sangat terbatas dari penelitian terkait hubungan antara teknologi dan bentuk dan fungsi organisasi. Antara tahun 1996 dan 2005, hanya 2,8% dari 1,187 penelitian yang diterbitkan dalam empat jurnal terkemuka difokuskan pada hubungan antara teknologi dan bentuk organisasi dan fungsi (Zammuto, et al, 2007). Pada artikel penelitian lainnya, Zammuto, et al (2007) menyimpulkan bahwa sangat penting untuk mempelajari bagaimana informasi adalah sosial dan organisasi yang dibuat karena pengorganisasian ada disekitar mereka dan tindakan mereka, tidak hanya disekitar akuisisi informasi dan transmisi, dan untuk mempelajari bagaimana muncul dan berkembang dengan perubahan fitur teknologi dan organisasi (Majchrzak et al, 2007), dan untuk mengetahui pengaruh dari affordances kondisi tersebut Zammuto, et al (2007) . menggunakan istilah affordance yang merujuk pada pengorganisasian, tidak hanya tergantung pada fungsi karakteristik teknologi informasi, tetapi juga pada keahlian, proses organisasi dan prosedur, kontrol, pendekatan batas memutar, dan kapasitas sosial lainnya hadir dalam organisasi. Penelitian ini meneliti dampak penggunaan media sosial di pemerintah daerah Indonesia, Thailand dan Philippines pada bentuk dan fungsi organisasi. Bagaimana tingkat penggunaan sosial media di tiga kota di ASEAN yang meliputi Bandung Indonesia, Phuket Thailand dan Illigan Filipina? Apa tantangan untuk kemampuan internal Indonesia, Filipina dan Thailand pada pemerintah daerah dalam menggunakan sosial media dan kontribusinya terhadap pembuatan kebijakan?

A. Transformasi Organisasi dan *S-Government*

Simon Oyewole Oginni (2015) menyebutkan bahwa perkembangan dari sosial media pada dekade terakhir telah mengubah gaya komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Sosial media telah membuka cara untuk partisipasi yang lebih baik, sehingga menciptakan dinamika sosial yang baru. Alat ini berbasiskan pada internet yang menyambungkan individu secara geografis pada virtual platform melalui konten yang dibuat pengguna. Leavey (2013) menjelaskan sosial media sebagai struktur sosial yang terbuat dari node yang terdiri dari individu atau organisasi yang diikat oleh satu atau lebih spesifik jenis dari saling ketergantungan, seperti nilai-nilai, ide-ide, pertukaran keuangan, persahabatan, kekeluargaan, ketidaksukaan, konflik, atau perdagangan. Pada kenyataannya, alat inovasi tersebut dapat menyatukan orang pada nilai sistem, visi dan aspirasi pada sistem tersebut untuk bentuk kolaborasi pada opini dalam isu-isu tentang hubungan virtual lingkungan. Pinzón (2013) mengusulkan bahwa sosial media merupakan bagian dari trend komunikasi yang luas secara teratur dimana itu merupakan karakteristik dari kolaborasi yang banyak; hal itu tanggungjawab bagian yang penting dari waktu yang di habiskan secara online. Konteks dari penelitian ini, agar sosial media dapat menjadi alat online dengan interaksi didalamnya secara *real-time* dan mendapatkan timbal balik (misalnya, Web 2.0); istilah yang lebih luasnya adalah diluar Facebook, Twitter, dan LinkedIn termasuk *e-government*.

Sosial media juga dapat dilihat sebagai alat yang produktif dalam mengenang kembali perjuangan sosial dan pembuatan kebijakan. Konsep dari kebijakan publik sebagai alat yang produktif dalam menanggapi perjuangan sosial yang tinggi dan tugas-tugas dari pemerintah untuk memastikan kesejahteraan masyarakat (Nyong'o, 1998). Kebijakan publik menyangkut dengan bagaimana permasalahan sosial dapat di definisikan, dibangun dan mendekati level politik, dan digunakan untuk menguji efek dari peran atau kelambanan pemerintah. Meskipun pencantuman dari kelambanan tersebut terlihat secara kontra intuitif, kebijakan publik meliputi semua aspek dari proses pembuatan kebijakan pemerintah. Sosial media diduga bertransformasi dari

organisasi pemerintah menuju s-government. Transformasi tersebut merupakan kapasitas untuk memungkinkan adanya perubahan organisasi, yang memerlukan proyek manajemen atau mengembangkan program-program atau sistem yang terintegrasi, kepemimpinan dan perubahan dalam budaya atau faktor organisasi (Klievink and Janssen, 2009; Kavanaugh, A. L, et al ,2012).

B. Faktor Organisasi

Organisasi pemerintah merupakan suatu unit dari sistem sosial dan mempengaruhi kekuatannya. Dalam sistem sosial, organisasi melakukan percobaan setiap hari yang disetujui oleh mereka (Achterbergh and Vriens, 2009). Menurut Luhmann, organisasi milik kelas sistem autopoietic sebagai hasil dari keputusan dan fungsi, sebagai tempat mengambil keputusan untuk menindaklanjuti keputusan, dan sangat berbeda dari definisi dibuku yaitu “ mencari tujuan sistem, mewujudkan tujuan sistem, arah tujuan kombinasi modal, orang dan informasi”(Achterbergh and Vriens, 2009). Selanjutnya, luhmann berpendapat bahwa organisasi terdiri dari tujuan dan/atau arti untuk mewujudkan kesalahan hasil mereka dalam pengorganisasian dengan mengorganisasi untuk diri sendiri (Achterbergh and Vriens, 2009). Teori autopoiesis telah berkembang dengan dua ahli biologi kognitif yaitu Humberto Maturana dan Francisco Varela pada era 60 dan 70n. Abstrak kami dari kehidupan dan definisi dari autopiesis sebagai bentuk umum dari sistem bangunan menggunakan penutupan *self-referential*, kita harus mengakui bahwa adanya sistem autopoiesis yang tidak hidup, modus yang berbeda dari reproduksi autopoietic, dan prinsip umum dari organisasi autopoietic seperti material untuk hidup, dan juga pada mode lain seperti *circularity* dan reproduksi sendiri. Dalam kata lain, jika kita dapat menemukan sistem autopoietic yang tidak hidup dalam dunia kita, lalu kita hanya membutuhkan teory autopoiesis secara umum yang menghindari dari referensi yang berlaku hanya berlaku bagi sistem yang hidup (Luhmann 1986b, p. 172). Bangunan dasar dari sistem sosial adalah komunikasi. Komunikasi terdiri dari informasi, ungkapan dan pemahaman, dan juga yang memungkinkan bagi sistem *self-constitution*.

Luhmann mendefinisikan sistem sosial terutama sebagai sistem batas pemeliharaan (Hernes, T. & Bakken, T., 2003). Luhmann menyusun komunikasi sebagai 3 komponen yang dikombinasikan: (1) informasi; (2) ungkapan; dan (3) pemahaman, yang masing-masing dikonseptualisasikan sebagai pilihan.

Luhmann mendefinisikan informasi sebagai pilihan dari kemungkinan *repertoire*. setiap pilihan komunikasi dapat dikomunikasikan dari apapun yang dapat dikomunikasikan. Dengan ungkapan Luhmann (2003) membahas bentuk dan alasan untuk berkomunikasi: bagaimana dan mengapa sesuatu itu dapat dikatakan. Satu yang dapat dikatakan bahwa ungkapan merupakan pilihan dari bentuk khusus dan alasan dari semua bentuk-bentuk dan alasan yang tepat. pemahaman di konseptualisasikan sebagai perbedaan antara informasi dan ungkapan (Seidl, D., 2004).

Sistem sosial yang terorganisir dapat dipahami sebagai sistem yang dibuat dari keputusan. Keputusan tidak dipahami sebagai mekanisme psikologis, tetapi sebagai alasan dari komunikasi, tidak sebagai peristiwa psikologis dalam bentuk definisi dari internal diri tetapi menjadi peristiwa sosial. Hal itu dibuat tidak mungkin untuk menyebutkan bahwa keputusan tetap harus dikomunikasikan. Keputusan merupakan pengkomunikasian; sesuatu yang jelas tidak menghalangi bahwa keputusan-keputusan dapat dikomunikasi (Luhmann, 2003, p. 32)

Apa saja elemen organisasi? elemen organisasi yaitu mengkomunikasikan bahwa pilihan komunikasi itu sebagai sesuatu yang dipilih (Achterbergh and Vriens, 2009). Komunikasi memiliki struktur yang dalam, sebagai pilihan dari serangkaian opsi yang dipilih dapat diakui sebagai keputusan dan terhubung pada keputusan sebelumnya dan dengan demikian organisasi menambah *self-productio* (Luhmann, 2000). Organisasi membutuhkan struktur untuk mendukung elemen produk dari produk-produk, yang dinamai sebagai tempat keputusan. tempat keputusan melibatkan 3 aspek diantaranya : acuan pada poin normatif untuk menyediakan fokus produk dari tindak lanjut keputusan

tersebut; tempat keputusan memberikan kebijakan untuk produk penilaian keputusan dari mereka; dan keputusan baru diambil melalui perhitungan tempat keputusan sebagai pengandaian (Achterbergh and Vriens, 2009).

C. Keanggotaan

Bagaimana tempat keputusan bekerja dalam organisasi ? adanya 8 jenis dari tempat keputusan, yang disebut keanggotaan, jalan komunikasi, program-program keputusan, pribadi, posisi, perencanaan, deskripsi diri, budaya organisasi dan kebiasaan kognitif (Achterbergh and Vriens, 2009). Didalam organisasi, hanya anggota-anggota saja yang berkontribusi dalam keputusan turun menurun. Namun, dengan menggunakan sosial media, masyarakat memberikan pengaruh arah dan hasil dari pemerintah, mengembangkan kepedulian kondisi pemerintah, dan bahkan dapat membantu menjalankan pelayanan pemerintah dalam dasar hari ke hari (Linders, 2012). Dalam kata lain, masyarakat merupakan anggota dari organisasi pemerintah yang dapat memberikan penerus dari kebijakan pemerintah dalam dasar hari ke hari.

D. Budaya Organisasi dan Kebiasaan Kognitif

Seperti ahli organisasi lainnya, Luhmann (2006) berpendapat bahwa organisasi yang belum diputuskan dalam tempat keputusan, disebutkan budaya organisasi dan kebiasaan kognitif. Budaya organisasi sebagai nilai dasar dari organisasi, serta aturan yang belum diputuskan untuk perilaku yang layak atau untuk kelengkapan dari kesalahan atau pujian, yang juga merupakan contoh dari budaya tempat keputusan (Achterbergh and Vriens, 2009). Kebiasaan kognitif merupakan produk sampingan yang sedang berjalan pada prakteknya pada hubungan organisasi pada sosial dan lingkungan non sosial. Satu karakter dari pemerintah adalah gabungan atau integrasi antar pemerintah dalam memberikan pelayanan, pemerintah harus berurusan dengan masalah fragmentasi pemerintah dalam konstitusi, hukum dan batasan hukum (Scholl & Klischewski, 2007).

E. Komunikasi dan Struktur Organisasi

Jenis kedua dari tempat keputusan adalah menetapkan jalan komunikasi “jalan” yang seharusnya mengikuti operasi yang akan dihitung dalam sebuah organisasi (Achterbergh and Vriens, 2009). Luhmann (2000) berpendapat bahwa jalan komunikasi belum tentu melibatkan “hirarki, tetapi juga satu komunikasi yang lateral”. Luhmann’s (2005) ide dasar bahwa organisasi memutuskan sendiri, dimana dianggap sebagai keputusan. Hal ini berlaku untuk komunikasi keputusan juga. Personil dan posisi di administrasi publik untuk penataan variabel organisasi (Weerakkody, 2011). Luhmann berpendapat bahwa kemampuan dan pengalaman sangat penting untuk tempat keputusan. Luhmann (2005) juga mengatakan bahwa sifat pengkomunikasian keputusan berubah saat waktu untuk membuat keputusan terjadi. Jika keputusan komunikasi dipandang sebagai komunikasi, yang mengarah pada keputusan, maka informasi pasca-keputusan berbeda dengan komunikasi pra-keputusan. Komunikasi dimediasi oleh ICT (atau Sosial Media) menyediakan platform secara virtual untuk informal dan terbuka untuk berbagi pikiran, harapan, asumsi, dan nilai-nilai yang menawarkan kesempatan untuk membentuk aliansi dari tanggungjawab secara kolektif, yang dimana itu berbeda formal hirarki dari hubungan manajemen dalam induk organisasi (Mezgar, 2006). Penelitian lainnya merekomendasikan bahwa organisasi pemerintah harus dilaksanakan dengan strategi jaringan oleh akun Twitter Mobile dari masyarakat atau berhubungan dengan mereka (Khan, et al., 2013). Dalam kata lain, Klievink, B. & Janssen (2009) mengusulkan adanya integrasi dari ICT melalui organisasi pemerintah. Integrasi pemerintah ini dapat didefinisikan sebagai “ bentuk dari perluasan entitas unit pemerintah, sementara atau tetap, untuk tujuan penggabungan proses dan/atau berbagi informasi” (Scholl & Klischewski, 2007). Oleh karena itu, meluasnya integrasi dari proses dan informasi yang terintegrasi (berbagi) (Klischewski, 2004) dan berkaitan dengan dimensi kelembagaan dan sebagian untuk dimensi fungsional tingkat tinggi (Kubicek & Cimander, 2009).

Dalam hal ini, sebagai perlawanan pada *interoperation* atau *interoperability*, yang menyinggung aspek teknis fungsional dan tingkat aspek yang lebih rendah, integrasi mengacu pada aspek non-teknis dan tata kerja sama intra dan inter-pemerintah. Selanjutnya mengacu pada Scholl dan Klischewski's mendefinisikan *interoperation* "terjadi ketika independen atau informasi sistem heterogen atau komponen mereka dikendalikan oleh berbagai yurisdiksi / administrasi atau dengan mitra eksternal secara lancar dan efektif dalam bekerja sama yang telah ditetapkan dan disepakati" (Scholl & Klischewski, 2007), sedangkan *interoperability* "adalah kemampuan teknik bagi *interoperasi e-government*" (Scholl & Klischewski, 2007). Dalam perspektif fungsional, *interoperasi* berbasis IT mencangkup lapisan seperti teknik (signal-level) *interoperasi*, dan akhirnya, *interoperasi* proses bisnis (Kubicek & Cimander, 2009). Usulan lainnya untuk membedakan antara teknologi ("komputer"), proses bisnis, informasi, nilai-nilai, dan tujuan-tujuan ketika pembahasan integrasi pemerintahan dan proyek *interoperation* (Gottschalk, 2009).

F. Personil and Posisi

Personil dan posisi didalam administrasi publik merupakan komponen dalam struktur organisasi (Weerakkody, 2011). Luhmann (2005) mengatakan bahwa kompetensi dan pengalaman sangat penting untuk membuat keputusan, dan ia juga menyatakan bahwa sifat komunikasi keputusan berubah ketika waktu untuk membuat keputusan terjadi. Jika komunikasi keputusan dipandang sebagai komunikasi yang mengarah ke keputusan, maka informasi pasca-keputusan komunikasi tersebut berbeda dari komunikasi pra-keputusan. Komunikasi difasilitasi oleh ICT (atau sosial media) yang menyediakan platform virtual untuk berbagi informasi secara informal dan terbuka, ekspektasi, asumsi, dan nilai-nilai yang menawarkan kesempatan untuk membentuk aliansi dari tanggung jawab kolektif yang mungkin berbeda dari hierarki formal hubungan manajemen dalam induk organisasi (Mezgar, 2006). Faktor informasi terdiri atas komunikasi, informasi dan teknologi (Kavanaugh, A. L. et al., 2012). Aspek-aspek variabel penting mengenai hubungan antara

organisasi pemerintah dan warga negara digunakan untuk mempelajari Arlington County. Pengaruh penggunaan ICT pada proses transformasi organisasi di belanda menegaskan temuan sebelumnya (Klievink, B. & Janssen, 2009). Namun, perilaku birokrat juga dapat disangkal terkait dengan budaya dan struktur organisasi dimana mereka bekerja, dan dari siapa mereka menerima arahan (Fulla and Welch, 2005). Selain itu, hubungan antara warga negara dan birokrat terus didasarkan pada pelayanan publik. Akibatnya, setiap model interaksi antara warga dan pemerintah harus secara eksplisit menyertakan konteks sosial yang lebih luas dari mana mereka berasal. Fulla and Welch (2002) selanjutnya diharapkan bahwa organisasi dapat memilih diantara lima pilihan untuk menanggapi sebuah permintaan asynchronous: non-respon, respon generik, respon informasi langsung, disebut sebagai respon informasi, dan disebut sebagai tindakan.

1. Peran Penugasan;
2. Perubahan Struktur/ Jaringan intra organisasi;
3. Waktu tanggapan;
4. Prioritas pertukaran informasi yang penting bagi pelayanan;
5. Org.Stress tergantung pada kedalaman tindakan; dan
6. Memahami fungsi antar unit

Sementara itu, tingkat respon tersebut tergantung pada kinerja tim virtual dalam sebuah organisasi tertentu, hubungan antara anggota tim virtual yang lebih kepada sosial dan psikologis pada alam (Mezgar, 2006). Tim virtual dijalankan pada kepercayaan bukan pada kontrol (Handy in Mezgar, 2006) yang membutuhkan komunikasi lateral dan keterlibatan secara aktif dari masing-masing individu dibawah struktur organisasi, praktek manajemen partisipatif dan skema alur sebagai tanggung jawab bersama (Mezgar, 2006). Perspektif Luhmannian dikembangkan disini untuk membantu kita menjawab pertanyaan-pertanyaan yang relatif terabaikan bagaimana operasi dan strategi rutinitas organisasi terkait satu sama lain, dan bagaimana keduanya berhubungan dengan generasi perubahan strategis (Hendry, J. & Seidl, D., 2003). Bagi Luhmann tidak ada sistem sosial, oleh karena itu, sistem

tindakan, terstruktur dalam hal pikiran dan perilaku aktif individu, tetapi sistem komunikasi dimana komunikasi itu sendiri menentukan apa yang terjadi pada komunikasi lebih lanjut. Luhmann memperkenalkan konsepnya tentang episode dalam konteks perubahan masyarakat dan tidak memiliki akun organisasi secara eksplisit.

Dari perspektif sistem sosial, suspensi rutin struktur operasi normal (*the routine suspension of normal routines*) merupakan hal penting untuk kelangsungan hidup jangka panjang dari suatu organisasi dan merupakan bagian integral dari struktur. Pengertian kedua adalah bahwa bagian strategi yang penting tidak hanya untuk mengubah strategi, tetapi juga untuk membenarkan dan memperkuat mereka. Pengertian ketiga, yang lagi-lagi menantang pandangan exceptionalist adalah bahwa untuk garis manajemen organisasi, bagian strategi adalah fokus rutin pada pelaksanaan strategi. Pengertian keempat menyangkut hubungan antara strategi organisasi dan praktek-praktek 'strategi' budaya organisasi pemerintah di negara berkembang pada paradigma "Digital Era Governance" (DEG) dan "Transformational Government" (t-gov) seperti "warga dan bisnis akan semakin *co-produce* hasil individu yang menggunakan proses elektronik, meninggalkan lembaga untuk menyediakan kerangka kerja fasilitas" (Dunleavy, Margetts, Bastow, & Tickler, 2005) dan "Pemberdayaan Masyarakat" (CS Transform, 2010).

G. Pembuatan Kebijakan Publik

Luhmann (2005) menekankan bahwa komunikasi keputusan tidak diproduksi oleh manusia tetapi oleh sistem sosial, organisasi. Luhmann melihat keputusan sebagai elemen organisasi dan "persetujuan komunikasi", yang berkomunikasi secara contingency mereka sendiri. Luhmann juga berteori (2005) bahwa komunikasi keputusan adalah satu-satunya bentuk komunikasi yang memberikan kontribusi untuk *autopoiesis* organisasi. Program keputusan adalah kondisi regulatif untuk perilaku keputusan yang benar atau salah, yaitu program yang tujuan dan programnya bersyarat (Achterbergh and Vriens, 2009). Tujuan program-program spesifik kepada tujuan-tujuan (yang diinginkan) yang harus dikejar, tergantung pada keadaan atau efek samping yang

diharapkan dan program kondisional memiliki bentuk umum yang memungkinkan untuk berbagai tingkat spesifikasinya (Achterbergh and Vriens, 2009).

Ketika atasan organisasi pemerintah menghadapi permintaan dari netizen melalui sosial media, mereka tidak memproduksi keputusan berurutan, memproduksi salah satu keputusan demi keputusan, tetapi mereka dapat menghasilkan beberapa keputusan yang koheren pada saat yang sama dalam waktu dan waktu yang berbeda (Achterbergh and Vriens, 2009). Luhmann mendefinisikan keputusan tersebut sebagai perencanaan. Namun, organisasi memiliki cara lain untuk mengintegrasikan tempat keputusan, yaitu deskripsi diri. Fungsi deskripsi pribadi merupakan sarana untuk membawa banyak tempat keputusan dapat disatukan (Achterbergh and Vriens, 2009). IT telah digunakan untuk mengotomatisasi penggunaan yang ada dan untuk meningkatkan kecepatan berkomunikasi. Otomatisasi dalam fungsi organisasi artinya bahwa pengumpulan informasi rutin dan tugas penyimpanan diambil alih oleh IT, menggantikan kertas dan orang-orang dengan elektronik, tanpa fundamental mengubah cara kerja yang dilakukan sebagai “automated plumbing”. (Zammuto, et al, 2007). Hal ini artinya organisasi tidak “*sequential mechanisms*” yang memproduksi satu demi satu keputusan, tetapi pada saat yang sama organisasi harus berkoordinasi “saat kejadian” (melalui sosial media) karakter keputusan, yang disebut sebagai perencanaan (Luhmann, 2006; Achterbergh and Vriens, 2009). Organisasi harus memutuskan apa yang harus diamati dalam lingkungan, bagaimana untuk mengamati itu, dan kesimpulan menarik dari pengamatan tersebut (Kieser, A. & Leiner, L. 2009). Keputusan merupakan elemen dasar dari organisasi. Ketika membuat keputusan seorang atasan merujuk pada keputusan sebelumnya, termasuk keputusan tentang bagaimana untuk mengamati dan menginterpretasikan lingkungan, dan dengan demikian membangun *self-referentiality* (Seidl, 2005b).

Kebijakan publik mencakup berbagai isu yang mempengaruhi masyarakat; itu termasuk masalah ekonomi, sosial, dan politik yang

dibagi menjadi strata seperti pendidikan, kesehatan, lingkungan, keamanan, pertanian, keuangan, dll yang kebijakan tersebut bergerak enam langkah: pengaturan agenda, perumusan kebijakan, pengambilan keputusan, pelaksanaan, evaluasi dan terminasi. Namun, proses kebijakan tidak terbatas pada waktu linear: dapat di kembangkan atau disesuaikan dengan cara yang telah ditetapkan oleh pelaku atau diktat beberapa tujuan yang telah ditetapkan. Penelitian ke dalam proses kebijakan dirancang untuk menanyakan bagaimana masalah dan solusi kebijakan datang untuk didefinisikan, oleh siapa, dan dengan efek apa IDS (2006) menyatakan karakteristik dari proses kebijakan sebagai berikut:

1. Pembuatan kebijakan harus dipahami sebagai proses analisis atau proses pemecahan masalah;
2. Pembuatan Kebijakan merupakan tambahan, kompleks, dan *messy-it* berulang dan sering didasarkan pada eksperimen, belajar dari kesalahan, dan mengambil langkah perbaikan. Oleh karena itu, tidak ada keputusan kebijakan secara optimal
3. Proses kebijakan melibatkan agenda yang *overlapping* dan agenda yang bersaing yang tidak memungkinkan konsensus total di antara pihak-pihak yang prihatin atas apa masalah penting kebijakan; dan
4. Proses kebijakan mencakup beberapa perspektif dengan mengorbankan orang lain.

Pada setiap tingkatan proses kebijakan, teknologi merupakan peran yang penting untuk memainkan digital. Proses kebijakan membutuhkan input kualitas, pengambilan keputusan dan mekanisme umpan balik untuk menjadi sukses. Salah satu kualitas penting dari peningkatan kebijakan adalah partisipasi yang luas dalam proses kebijakan. Sehingga sosial media dapat memberikan kesempatan untuk menggabungkan banyak pendapat atau alternatif selama proses kebijakan. Keterlibatan warga sangat penting dalam mengarahkan kebijakan untuk isu-isu yang paling relevan dalam menerima wilayah

(Imurana, 2014). Sebuah studi baru pada aktivitas online di sosial media untuk kebijakan publik, sosial, dan isu-isu politik beberapa negara terpilih mengungkapkan bahwa negara-negara berkembang tampaknya memiliki proporsi tertinggi keterlibatan dalam kebijakan publik secara online dan isu-isu sosial dan politik (Ipsos-Markinor, 2012). Argument tersebut berdasarkan pernyataan bahwa sejarah demokrasi dan pengalaman dari negara memainkan peran pada besarnya keterlibatan secara online dan tingkat sosial media yang digunakan. Artinya adalah, negara demokrasi dewasa ini cenderung memiliki sistem yang lebih terorganisir untuk warga negara untuk pandangan mereka dari negara berkembang.

Menggunakan teori sistem politik David Easton, kebijakan publik di bagi menjadi beberapa bagian: kebijakan lingkungan, proses input, proses konversi (sistem pengambilan keputusan), hasil kebijakan, dan mekanisme timbal balik (Easton, 1965). Di setiap tingkatan dari proses kebijakan publik, seperti faktor yang ada pada jarak sosial antara pembuat kebijakan dan masyarakat secara umum, informasi yang asimetris, politisasi implementasi kebijakan, dan mekanisme feedback kelemahan mekanisme telah diidentifikasi sebagai tantangan dari proses kebijakan publik di Afrika (Imurana, 2014; Obasi). Queensland Government (2010) telah mengembangkan empat indikator untuk keberhasilan s-government: metrik aktivitas, rasio aktivitas, metrik layanan pelanggan, dan pengukuran ROI dan hasilnya.

Metriks Aktivitas

1. bounce rate
2. brand mentions
3. comments and trackbacks
4. connections (between members)
5. contributors
6. interactivity (with other media)
7. loyalty
8. members, friends, followers
9. number of groups (networks/forums)
10. page views

11. posts (ideas/threads)
12. referrals
13. tags/ratings/rankings
14. time spent on site
15. virility – spread of posts
16. visitors/unique visitors.

Rasio Aktivitas

1. frequency: visits, posts, comments by time period
2. ratios: member to contributor; posts to comments; active to passive contributors.

Metrik Layanan Pelanggan

1. quality and speed of issue resolution
2. relevance of content, connections
3. satisfaction.

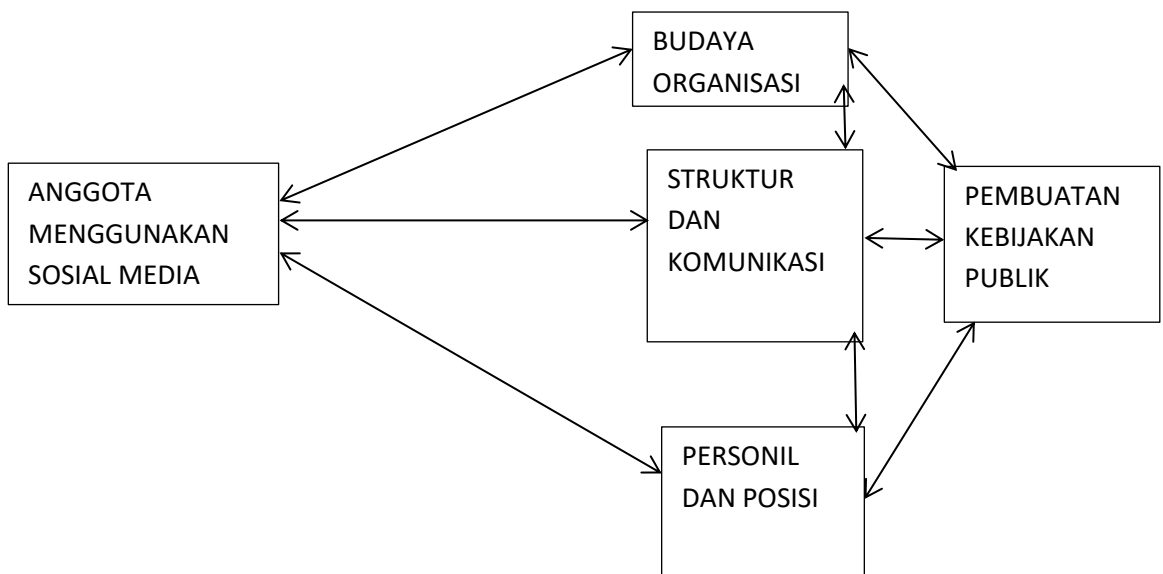
Pengukuran ROI

1. cost per lead
2. cost per prospect
3. lead conversion
4. lifetime value of customers
5. number of leads per period
6. number of new product ideas
7. number of qualified leads per period
8. ratio of qualified to non-qualified leads
9. time to qualified lead.

Hasil

1. number of mentions (tracked via web or blog search engines)
2. positive/negative listing ratios on major search engines
3. positive/negative sentiment in mentions.

Gambar 7.1 Peningkatan Proses Kebijakan Publik pada S-Government



(Sumber: Peneliti, 2015)

H. Pemanfaatan Media Sosial di Tiga Kota ASEAN

Pada bagian ini menjelaskan tentang suatu kebijakan, regulasi dan organisasi pada 3 negara di ASEAN yang digunakan untuk penelitian ini, diantaranya adalah Kota Bandung di Indonesia, Kota Illigan di Philippines dan Kota Phuket di Thailand. Pada penelitian ini juga membahas terkait pelayanan publik yang tersaji pada sosial media, baik secara resmi maupun tidak resmi kedudukannya.

1. ***Social Governance Kota Bandung : Kebijakan, Regulasi dan Organisasi***

Di Indonesia, sosial media yang digunakan pemerintah adalah hanya diatur oleh kementerian yang ditetapkan pada no 83 tahun 2012, dan tidak dari peran legislatif atau undang-undang. Pada kota Bandung, pekerjaan dari sosial media untuk mendapatkan keterlibatan publik dalam proses pembuatan kebijakan di pemerintah daerah yang sangat bergantung pada kepemimpinan lokal (Nurmandi, et al, 2015). Inisiasi untuk mendapatkan keuntungan dari sosial media ini didukung oleh kewajiban walikota, Ridwan Kamil yang terpilih pada tahun 2013. Salah satu program utamanya adalah untuk memastikan bahwa konsep *open government* di Bandung yang akan mengakibatkan tujuan yang besar dari mengintegrasikan semua pelayanan publik melalui jaringan teknologi yang disebut dengan ‘ Bandung Smart City’. Untuk mencapai program tersebut, Ridwan Kamil telah membentuk teknologi, informasi dan komunikasi dengan struktur organisasi pemerintah lokal yang bertujuan untuk mengembangkan kinerja dan pelayanan publik yang mereka miliki. Sesungguhnya Ridwan Kamil mengetahui sebagai salah satu seorang politikus Indonesia yang aktif dalam sosial media, khususnya pada Twitter, dan Ridwan Kamil berhasil membangun nama baik.

Pelaksanaan dari aplikasi sosial media Twitter dan LAPOR! Dengan sistem kinerja organisasi merupakan sebuah langkah awal untuk mencapai program utama nomor 3 untuk pembangunan Bandung di Tahun 2016 yaitu : mengembangkan pelayanan publik dan pembangunan pemerintah lokal berdasarkan Teknologi, Informasi dan Komunikasi⁹. Hal tersebut juga merupakan strategi untuk mewujudkan konsep *open government* yang akan mengarah pada pencapaian rencana besar dari Bandung Smart City.

Menurut Ridwan Kamil (2016), Smart City merupakan “penggunaan teknologi, informasi dan komunikasi (ICT) untuk

⁹ USULAN PROGAM/KEGIATAN KOTA BANDUNG MELALUI BANTUAN PROVINSI T.A 2016
DALAM ACARA PRA MUSRENBANG WILAYAH IV PROVINSI JAWA BARAT TAHUN 2015

menghubungkan, memantau dan mengontrol berbagai sumber daya yang ada didalam kota secara efektif dan efisien dalam rangka memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat". Sementara, area utama untuk Bandung Smart City mencangkup 10 area diantaranya adalah :

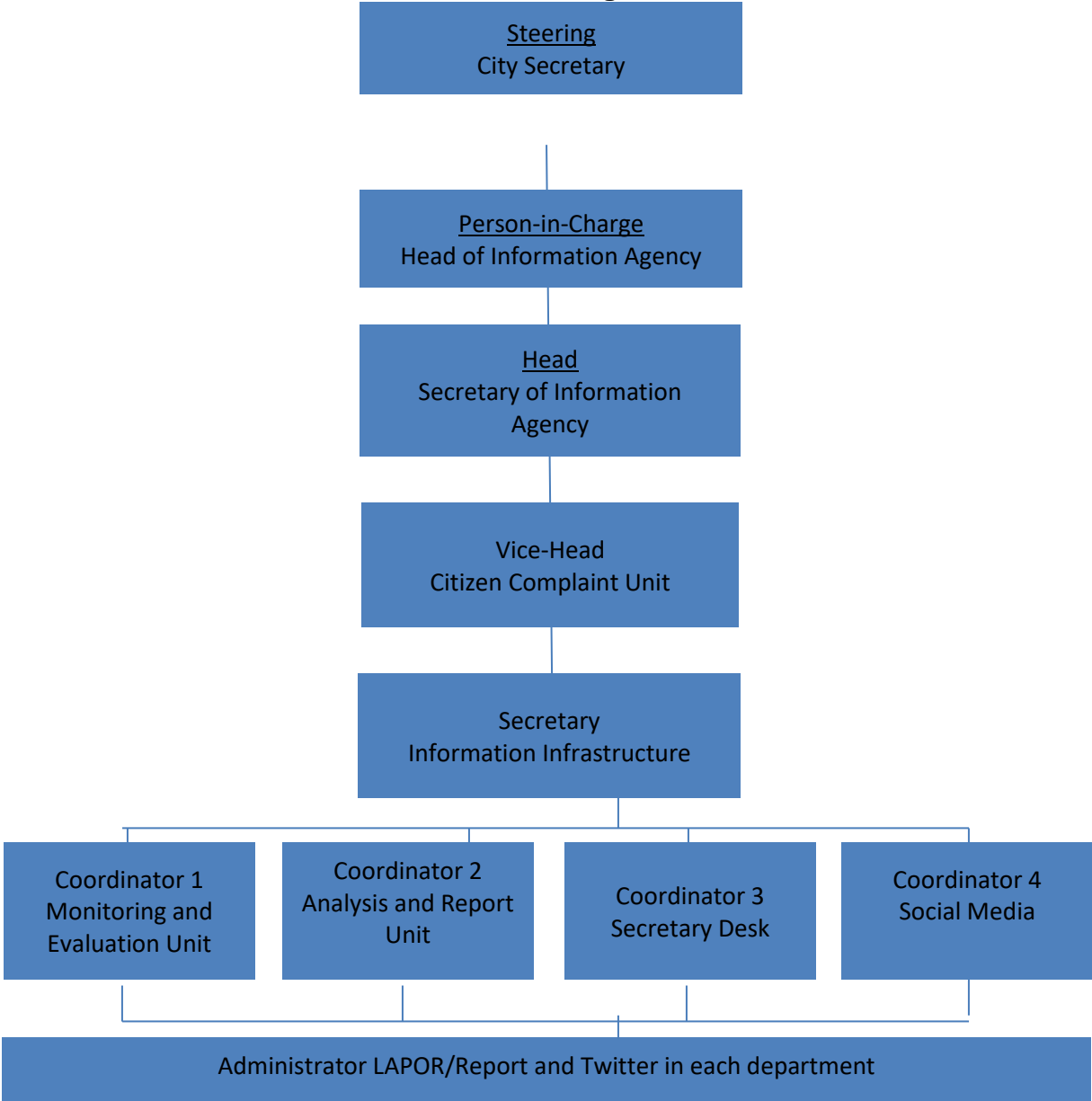
1. Smart Government
2. Smart Education
3. Smart Transportation and Smart Parking
4. Smart Health
5. Smart Grid/Smart Energy
6. Smart Surveillance for Security
7. Smart Environment
8. Smart Society, Smart Reporting, Bandung Passport (social/community)
9. Smart Payment (Finance)
10. Smart Commerce (trading)

Namun, pencapaian integrasi ICT ini melalui struktur kerja organisasi belum mempunyai pondasi yang kuat. Penggunaan Twitter sebagai media komunikasi oleh semua departement pada khususnya, belum didasarkan pada kerangka hukum yang kuat dan mengikat. Ketika ditanya tentang dasar hukum program ini, DISKOMINFO, sebagai bagian untuk koordinasi, disarankan bahwa tidak ada regulasi yang spesifik seperti peran daerah atau keputusan walikota. Sebagai gantinya mereka menggunakan Undang-Undang no 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi. Undang-undang ini menyediakan kerangka kerja secara umum pada akses informasi bagi publik. Sebagai konsekuensinya, beberapa isu potensial terjadi. Sebagai contoh, standar SOP dan pedoman untuk pemanfaatan Twitter yang telah hilang. Setiap department dibiarkan untuk merumuskan SOP dan pedomannya. Dibeberapa kasus, bahwa department tidak mempunyai penulisan SOP dan pedoman, lalu pekerjaan dari pengelola tersebut berdasarkan pada setiap pertimbangan individu pengelola

tersebut, meskipun mempunyai grup *Whats App (WA)* antara pengelola yang melayani sebagai konsultan.

Isu lainnya yang berhubungan dengan tidak adanya dasar hukum yang kuat adalah mekanisme pengangkatan karyawan sebagai administrator akun sosial media di setiap departmentnya. Posisi dari administrator akun sosial media tidak jelas dinyatakan dan tidak memiliki deskripsi pekerjaan yang jelas. Dibeberapa kasus, seperti posisi hanya tambahan sebagai pemberian pekerjaan untuk karyawan yang sudah mempunyai fungsi utama lainnya, karena itu spesialisasi dan program pelatihan untuk karyawan belum menjadi prioritas. Demikian juga, efektifitas dan efisiensi dari kedudukan tersebut juga beberapa kali menjadi problematika, seperti adanya perbedaan dari produktivitas dimana beberapa department bisa aktif dan efisien dalam menggunakan Twitter sebagai dasar komunikasi dengan publik, sementara yang lain tidak ada. Sejauh ini, struktur koordinasi, kedudukan dan pengangkatan karyawan yang mengatur akun sosial media hanya berdasarkan keputusan walikota yang akan ditunjukkan pada grafik sebagai berikut :

Gambar 7.2 Koordinasi Struktur Organisasi Pemerintah Kota



Source: Primary Data

Dimulai pada tahun 2014, akun Twitter pemerintah kota pada semua instansi menunjukkan adanya 10.096 akun yang diikuti “*following*”, sedangkan pengikut akun tersebut mencapai 120.920 akun “*followers*”. Akun Twitter dari Badan Informasi dan Badan Hukum dan Tertiban merupakan dua akun tertinggi yang diikuti “*followed*”. Artinya bahwa kedua lembaga tersebut telah aktif menanggapi keluhan warga. Badan Pekerjaan Umum, ditingkatkan dengan Twitter, digunakan untuk menjadi agen yang bertugas untuk meningkatkan kualitas jalan. Disebabkan karena area tropis yang sangat luas, Kota Bandung membagi lembaga ini menjadi 6 bidang, yaitu :

1. Lokasi Unit Pemeliharaan Ujungberung;
2. Lokasi Unit Pemeliharaan Gedebage;
3. Lokasi Unit Pemeliharaan Cibeunying;
4. Lokasi Unit Pemeliharaan Karees;
5. Lokasi Unit Pemeliharaan Bojonegara; dan,
6. Lokasi Unit Pemeliharaan Tegallega.

2. *Social Governance Kota Illigan: Kebijakan, Regulasi dan Organisasi*

Kota Illigan berada di kepulauan Mindanao, Philippines. Kota tersebut di wilayah itara dibatasi oleh tiga kota dari Misamis Oriental (Lugait, Manticao dan Opol), di bagian selatan oleh tiga kota Lanao del Norte (Baloj, Linamon dan Tagoloan) dan dua kota Lanao del Sur (KaPai dan Tagoloan II), Di sebelah Utara Timur oleh Kota Cagayan de Oro. Disebelah timur oleh Pemerintah Kota Talakag, Bukidnon, dan di sebelah barat dengan Teluk Iligan. Struktur pemerintahan lokal tersusun oleh satu Walikota, satu wakil Walikota dan 12 anggota dewan. Setiap pejabat terpilih secara terbuka untuk jangka waktu 3 tahun dan dapat dipilih kembali hingga 3 periode. Administrasi sehari-hari kota ini ditangani oleh administrator kota.

Iligan ini merupakan kota dengan tingkat urbanisasi yang tinggi di Utara Mindanao (wilayah 10), sekitar 800 km selatan dari Manila. Iligan menjadi kota pada 16 Juni 1950 oleh Kebijakan Publik Act 525 (<http://www.iligan.gov.ph/about-iligan/city-profile-3/>, Jan. 22, 2013). Iligan menjadi kota terbesar kedua di area utara Mindanao setelah Kota Malaybalay, Ibukota Bukidnon (<http://www.iligan.gov.ph>, March 9, 2013). Kota iligan mempunyai lahan sejumlah 81,337 hektar yang tersebar di 44 barangays.

Dikenal sebagai kota megah akan air terjunnya, sekitar 23 air terjun yang ada di iligan. Diantaranya yang terkenal yaitu air terjun Maria Cristina, sumber pertama dari tanaman hidrolistrik di jaringan listrik Agus yang bertanggungjawab penuh pada kelompok awal industri yang ada di kota. Menjadi yang pertama dalam memiliki pasokan berlimpah dan energi yang diandalkan di Mindanao pada tahun 1950 dan lokasi yang strategis terletak di teluk iligan dengan banyak pelabuhan alam, hal tersebut menjadi rumah dari jenis industri yang membuatnya mendapatkan moniker dari “ Industrial Center of The South” (<http://www.iligan.gov.ph>, March 9, 2013).

Kota Iligan mempunyai Website dan Halaman Facebook sendiri. Semua pembaharuan dari aktivitas pemerintah kota di posting pada website yang dapat juga di akses melalui Facebppk. Seperti masyarakat filipina lainnya, masyarakat iligan rutin berkomunikasi melalui Facebook. Namun, tidak ada kebijakan resmi dari pemerintah kota untuk menggunakan sosial media pada pemerintah. Pada faktanya penggunaan ini terlaran di kantor pemerintahan saat jam kantor dari jam 8:00-17:00 Hari Senin-Jumat kecuali pada keadaan darurat. Meskipun penggunaan sosial media digunakan secara umum oleh masyarakat filipina, hal tersebut lebih secara pribadi dan diluar jam kantor.

Meskipun deminiakn, sosial media sering digunakan dalam memantau proyek-proyek pemerintah dan penyampaian pelayanan. Dalam pengelolaan sampah dimana kinerja pemerintah

kota membutuhkan banyak perbaikan (Almarez and Bucay, 2014), media sosial digunakan oleh netizen di Iligan untuk memberitahu stasiun radio apa yang terjadi disekitar kota. Stasiun radio bergilir menyiarkan beberapa informasi yang di saring oleh netizen melalui media sosial. Selama pemilihan Mei 2016, media sosial berperan penting dalam mengkomunikasikan pesan dari politisi dan membawa isu-isu politik dalam kesadaran pemilih (Almarez and Malawani, 2016). Banyaknya pengguna media sosial membuat mereka efektif pembuat opini publik yang tidak bisa lagi diabaikan oleh para pembuat kebijakan.

ICT merupakan integrasi yang baik untuk pekerjaan kota. Software dikembangkan sesuai berbagai aspek operasi kota. Namun, kegunaan dari sosial media tidak maksimal. Meskipun sosial media sangat efektif dalam menyusun agregasi kepentingan atau dalam membentuk opini publik, hal itu digunakan dalam membuat kebijakan yang tidak di amanatkan oleh pemerintah lokal. Pemerintah lokal kota Iligan mempunyai 22 department. Diantaranya instansi pada administrator kota yang menangani website kota. Namun dalam reorganisasi baru-baru ini, kendali website dipindahkan ke kantor walikota.

3. Social Governance *Kota Pukhet: Kebijakan, Regulasi dan Organisasi*

Sosial media telah secara luas digunakan oleh pemerintah dan masyarakat Thailand selama krisis banjir pada tahun 2001, 2011 dan 2012, di mana lebih dari 13,6 juta orang terkena dampak. Sosial media menjadi alat yang tidak efektif selama krisis banjir karena banyak rumor yang tersisa lebih cepat berkembang dari kendali pemerintah Thailand (Kaewkitipong, L., Chen, C. & Ractham, P., 2012). Bukti yang ditunjukkan oleh sebuah studi menunjukkan bahwa orang menggunakan facebook untuk meminta bantuan, mengkritik pemerintah, dan mengungkap aktivitas yang mencurigakan dari *Flood Relief Operation Center* (Bantuan Banjir Operation Center) (Krutern, V., 2012).

Berdasarkan kepala administrasi pemerintah, pemerintah kota Kota Phuket telah menggunakan banyak jenis dari sosial media seperti Line, Website, Facebook, Twitter dan Youtube. Jenis pertama yaitu perolehan izin pada aplikasi line disebut dengan “PR *Ted-sa-ban-na-korn-phu-ke*”. Pelanggannya adalah kelompok media massa di Phuket. Kelompok ini termasuk tim dari pemerintah kota Phuket, memiliki koneksi dalam kelompok. Kelompok ini baru didirikan pada tahun 2015. Kelompok Line ini juga menyediakan layanan untuk pelanggan dan keluhan keluarga “*Srang-ban-pang-muang*”. Sub kelompok ini termasuk kepala berbagai lembaga publik, anggota dan komite dari kota, dll. Proses untuk keluhan pelanggan dimulai dengan pelanggan memosting keluhan keluhan pada *Line-Srang-ban-pang-muang*. Setelah masalah atau keluhan muncul di *Line-Srang-ban-pang-muang*, staf kantor akan mencetak laporan keluhan dan melaporkannya ke departemen yang sesuai. Keluhan dan jumlah mereka akan dilaporkan dan dibahas dalam pertemuan bulanan untuk menemukan solusi dan meningkatkan pelayanan.

Selain itu, Kota Phuket telah melaksanakan hubungan publik dengan website www.phuketcity.go.th, yang digunakan untuk menyebarkan informasi. Dengan adanya website, komplain-komplain pelanggan akan dibuat secara baik, mencakup papan diskusi untuk topik secara umum. Membuat keluhan melalui website ini mengharuskan suatu bentuk yang tersedia di halaman website yang dapat diisi oleh pelapor yang bersangkutan. Formulir tersebut akan telah diisi dicetak dan dikirim ke bagian administrator yang lebih tinggi kedudukannya pada pembuat pertimbangan setiap bulan. Kemudian, administrator akan membuat keputusan pada departemen atau perseorangan untuk mengambil peran atau tanggungjawab pada keluhan tersebut.

Penugasan departemen atau perseorangan membutuhkan solusi untuk memecahkan permasalahan pada keluhan tersebut. Seperti pada Facebook, Pemerintah Kota Phuket membuat “*Na-ri-*

sorn” sebagai Fanpage. Pelanggan dapat mengajukan keluhan, memberi pendapat atau menyediakan informasi. Pemerintah kota telah menggunakan sosial media ini untuk membuat hubungan publik untuk aktivitas yang ada. Saat sekarang, ada ribuan pelanggan yang mengikuti *Na-ri-sorn*, meskipun memberi keluhan melalui Facebook tidak selesai. Proses pembagian keluhan sama artinya untuk proses yang disebutkan diatas. Selain itu, pemerintah kota Phuket menciptakan sebuah proyek yang disebut “Smart city & Smile city”, sebuah penyiaran radio online, melalui gelombang radio 102,75 yang ditayangkan pada hari Senin-Jumat pukul 13.00-14.00 WIB. Program televisi dari kota juga di unggah pada Youtube. Pemerintah Kota Phuket juga menggunakan Twitter, bagaimanapun, sosial media ini belum populer dan akun Twitter kota masih mengalami perkembangan.

Pemerintah kota telah terlibat dalam berbagai jenis hubungan masyarakat. Selain sosial media online, juga memiliki ‘PR Car’. PR Car memungkinkan pemerintah untuk mendekati dan menjangkau orang-orang di wilayah terpencil. Staf pemerintah kota dapat menyebarkan informasi melalui pengeras suara/ sistem alamat publik dan distribusi koran, buku, brosur, dll. Selain itu, tanda-tanda vinyl terkait informasi tentang pemerintah kota Phuket dapat dilihat dimana saja di Phuket. Selanjutnya, kota ini menerbitkan sebuah majalah bulanan yang dinamakan "Rut-sa-nu-sarn". Majalah ini memberikan informasi tentang kegiatan pemerintah Kota, pengadaan sebelumnya, dan proyek-proyek yang sedang berlangsung.

Salah satu saluran komunikasi yang digunakan Walikota Phuket untuk berbicara yaitu pada “Idea TV No.8”, sebuah program TV Lokal. Serta Kota memberikan informasi melalui program yang disebut “*kho tid khow chow tedsaban*” (atau ‘ menjaga dengan berita komunitas) yang disiarkan hari senin-jumat pukul 9.00-9.30 am. Para hadirin dapat menjadi klien dan karyawan di tempat kerja. Kantor pemerintah kota Phuket memiliki pusat pelayanan

informasi yang mudah diakses. Pusat ini didirikan untuk melaksanakan 'Undang-Undang Informasi Resmi, B.E 2540 (1997)'. Undang-undang menyatakan bahwa pusat harus menyediakan dokumen publik yang relevan seperti hukum kota, anggaran, rencana pengembangan, dan hal-hal pengadaan.

Saluran lain untuk layanan pelanggan adalah disediakan nomor hotline telepon 1132 dan 119. Serta saluran tersebut merupakan laporan kegiatan tahunan pemerintah kota yang dibuat setiap tahun untuk menyatakan anggaran untuk proyek-proyek dan rencana masa depan. Melalui postingan memberitahukan di pusat layanan pelanggan dari kota. Selanjutnya, ada pada pusat Kota Damrongtham yang dimana orang dapat mengirimkan keluhan. Terakhir, pemerintah kota Phuket telah menggunakan layar LED untuk menyebarkan informasi, dan layar LED ini terletak pada loket layanan informasi, kantor catatan sipil.

BAB 8

Networking dalam Pemerintah lokal

Media sosial mempunyai pengaruh yang signifikan pada kehidupan politik dan sosial, akademisi yang memiliki manfaat usaha keras untuk fokus pada tugas sosial media (Sobaci, 2016). Meskipun beberapa penelitian yang telah dilakukan pada hubungan antara sosial media dan pemerintah lokal (Sobaci, 2016), khususnya di Negara ASEAN. Kebanyakan penelitian telah dilakukan di USA (Campbell. Et al, 2014), Eropa ((Klievink, B., & Janssen, M., 2009); Oliveira, & Welch, 2013; Bonson, et al, 2016), Israil (Live-On and Steinfeld, 2016), Australi (Williamson and Ruming, 2016, Freeman, J, 2016), Korea (Khan, G., et al, 2014), Canada (Gruzd and Roy, 2016), Afrika Selatan (Sevin, 2016) dan Cina (Zheng, L., & Zheng, T, 2014; Ma, 2016). Sebagian besar penelitian ini menghasilkan bahwa semua pemerintah daerah mengadopsi media sosial untuk berbagi informasi kepada publik.

Singkatnya, semua penelitian menghasilkan bahwa sosial media bukanlah wacana konstitusi antara pemerintah lokal dan masyarakat (Live-On and Steinfeld, 2016; De Rosario, et al, 2016; Freeman, J, 2016). Salah satu kelemahan dalam menggunakan media sosial untuk keterlibatan sipil adalah kurangnya kelembagaan formal penggunaan kebijakan media sosial (Lovari, 2015). Lain halnya pada faktor geografi antara area kota dan area desa (Freeman, J, 2016). Namun, untuk penelitian selanjutnya harus bagaimana melakukan analisis tahap perubahan dari pemerintah lokal dengan menggunakan sosial media. Hanya saja menurut Oliveira and Welch (2013) penggunaan sosial media dalam suatu instansi pemerintahan, bergantung pada visi dan misi yang ditargetkan. Selain itu, dalam kajian teknologi hanya menyediakan satu alat operasi terkait hubungan teknologi perangkat lunak dengan sistem pemerintahan yang kompleks. Dengan kata lain, teknologi dan

sistem pemerintahan sangat dipengaruhi oleh kapasitas pemerintahan lokal dalam mengadopsi media sosial termasuk di dalamnya peraturan-peraturan yang diterapkan dalam sistem pemerintahan.

Beberapa penelitian di organisasi pemerintahan terkait pengadopsian sosial media dalam menjalankan program sosial sudah pernah dilakukan, hanya saja belum pernah ada yang meneliti tentang bagaimana perkembangan sosial media dalam pembuatan kebijakan di pemerintahan lokal negara-negara ASEAN, karena banyak dari penelitian tersebut yang memfokuskan penelitiannya pada wilayah-wilayah di Asia timur dan Eropa seperti salah satu contohnya yakni penelitian yang pernah dilakukan oleh Zheng (2013) dan Ma (2014) terkait kepemimpinan pemimpin lokal di Cina yang menggunakan mikroblog sebagai alat untuk berbagi informasi, dan juga penelitian terhadap pemerintahan lokal UK yang dilakukan oleh Mundy dan Umer (2012) terkait peran penting media sosial dalam melibatkan masyarakat pada pembuatan kebijakan pemerintahan.

Oleh karenanya untuk mengimbangi perkembangan tersebut, penelitian ini mencoba untuk menganalisis data melalui relasi, wawancara, dan jurnal dengan tujuan untuk meneliti bagaimana tiga kota di ASEAN dalam mengadopsi media sosial dalam pembuatan kebijakan. Oleh karenanya dalam penelitian kami akan mencoba untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan terkait sejauh mana media sosial mempengaruhi kebijakan yang dibuat oleh pemerintah di tiga kota tersebut, dan bagaimana perkembangan dari tiga kota itu dalam menggunakannya.

A. Penggunaan Sosial Media di Instansi Pemerintahan

Media sosial merupakan “sebuah grup yang berbasis aplikasi internet dalam membangun dasar ideologi dan teknologi dari web 2.0, dan menyediakan kreasi dan saling memberi konten pengguna secara umum” (Kaplan & Michael Haenlei, 2010). Web 2.0 membahas tentang bentuk dasar internet yang disediakan untuk partisipasi yang interaktif oleh pengguna. “*User generated content*” merupakan nama dari semua cara yang boleh digunakan oleh pengguna sosial media. *Organization for Economic Cooperation and Development* (OECD) menentukan tiga

kriteria untuk konten yang di klasifikasikan sebagai “*user generated:*” (1) hal tersebut harus ada pada akses website publik atau pada sebuah jaringan sosial yang ada untuk memilih kelompok; (2) hal itu memerlukan jumlah minimum dari usaha yang kreatif. Dan (3) hal tersebut di buat diluar rutinitas dan praktik dari seorang ahli. (*OECD, Participative Web and User-Created Content: Website 2.0, Wikis, and Social Networking*18 (2007) [hereinafter OECD Report] (Kaplan & Haenlein, 2010: 61)

Ada beberapa jenis media sosial, diantara seperti proyek kolaboratif, dunia maya, blog, komunitas konten, dan jaringan social. Beberapa keuntungan dari media sosial yang dapat diamati. Pertama, telah diperluas akses informasi dengan cara baru yang penting. Kedua, informasi dapat menyebar lebih cepat dan lebih jauh baik di dalam dan di luar media social. Ketiga, media sosial juga dapat memperluas akses atas bukti pelanggaran pada hak asasi manusia selain dari LSM. Keempat pengguna media sosial juga mendapatkan kekuatan dari pesan yang disampaikan. Kemudian yang terakhir yang dianggap penting adalah sebuah platform baru untuk akses informasi dengan munculnya WikiLeaks. Jenis lain yang di dorong oleh media sosial adalah memberikan kesempatan wartawan mengamati keterbukaan dan antikorupsi. Melalui media sosial, wartawan dapat melaporkan ketika adanya kegagalan media lokal, seperti ketika media menjadi kuat ketika dipengaruhi atau dikendalikan oleh negara atau yang memiliki kekuasaan atau ketika menyediakan cakupan yang cukup dari sebuah cerita (Bertot et al., 2010).

Alat sosial media telah menciptakan peluang bagi kolaboratif pemerintahan dan memiliki potensi untuk memfasilitasi pemerintah dalam upaya mereka untuk berhubungan dengan masyarakat, untuk membentuk perdebatan secara online dan *e-participation*, untuk memberdayakan warga, kelompok, dan masyarakat, dan bahkan untuk menghidupkan kembali atau menuntut demokrasi atau *e-democracy* (Banday and Mattoo, 2013).

Perkembangan dari alat sosial media selama dekade terakhir telah mengubah mode komunikasi antara pemerintah dan warga negara

dalam membahas setiap hari dimana komunikasi mereka telah membuka cara untuk berpartisipasi politik yang lebih besar, sehingga menciptakan dinamika sosial baru (Oginni,2015). Melalui adanya virtual platform dari kontek yang dibuat pengguna, individu atau organisasi yang diikat oleh satu atau lebih spesifik jenis saling ketergantungan, seperti nilai-nilai, ide-ide, pertukaran keuangan, persahabatan, kekeluargaan, tidak suka, konflik, atau perdagangan Leavey (2013). Pada kenyataannya, inovasi alat tersebut dapat menyatukan orang dari sistem nilai umum, visi dan aspirasi untuk bersama-sama membentuk opini tentang isu-isu kekhawatiran di lingkungan yang terhubung. Sosial media merupakan bagian dari tren komunikasi yang lebih luas dan dikarakteristikan oleh kolaboratif massa; hal ini tanggung jawab bagi sebagian waktu dihabiskan secara online. Dalam konteks penelitian ini, sosial media mengacu pada alat-alat online yang memungkinkan interaksi yang real time dan mendapatkan masukan; itu adalah istilah yang luas diluar Facebook, Twitter, dan LinkedIn untuk memasukan *e-government* (Pinzón, 2013). Singkatnya, sosial media akan membentuk suatu bentuk sosial 9Web 2.0) *governance* (*S-Government*) dimana individu dan organisasi dapat berpartisipasi melalui konten virtual platform yang dibuat pengguna untuk berbagi visi dan mengartikulasikan aspirasi mereka secara kolaboratif

Apa maksud dari sosial Governance (Web 2.0) ? sosial governance (Web 2.0) dapat berpotensi yang ditelusuri oleh penelitian sebelumnya. Serrat (2010) menyatakan bahwa R.I.P bagi Web 1.0 dan di promosikannya Web 2.0. Dalam tahun-tahun berikutnya, banyak peneliti (Mergel, 2012; Picazo-Vela, et al, 2012; Bonsón, et al 2012) menyatakan bahwa pemerintah sosial atau pemerintahan wiki memiliki :

- 1) bahwa partisipasi pemerintah di sosial media dapat mengakibatkan meningkatnya komunikasi dan partisipasi warga, transparansi, dan transfer praktik terbaik diantara instansi pemerintah;
- 2) bahwa strategi implementasi yang baik di perlukan untuk mewujudkan manfaat dan untuk menghindari risiko, dan;
- 3) bahwa pelaksanaan sosial media menyoroti pentingnya memperbaharui undang-undang dan peraturan,

dan mempromosikan perubahan budaya pemerintah dan praktik organisasi. Namun, Zeng and Zeng's (2014) melakukan penelitian di Cina menemukan bahwa mayoritas pesan dalam pemerintahan akun *micro-blog* yang di posting untuk promosi diri daripada pelayanan. Bentuk-bentuk, bahasa dan ketepatan waktu informasi yang di posting cenderung monoton, kaku dan formal, interaksi antara pemerintah dan masyarakat dalam pemerintahan dalam akun *micro-blog* kebanyakan cukup dan awal.

Linder (2012) menggunakan bentuk *we-government* (dengan konsep *co-production*) dan mengusulkan tiga kategori: Citizen Sourcing (Warga untuk Pemerintah)- masyarakat membantu pemerintah untuk lebih tanggap dan efektif; Pemerintah sebagai Platform (pemerintah ke Masyarakat)- layanan berbasis komputer memungkinkan pemerintah untuk membuat pengetahuan dan infrastruktur TI yang tersedia untuk umum yang dibeli untuk perkembangan mereka; dan, pemerintah melakukan sendiri (Masyarakat untuk Masyarakat)- dalam pengetahuan informal, pemerintah tidak memainkan peranan aktif dalam kegiatan sehari-hari tetapi dapat memberikan kerangka fasilitator.

Dalam penelitian Mergel (2013), sosial governance mempunyai 3 dimensi : 1) representasi; 2) Keterlibatan; dan 3) jaringan. Bentuk perwakilan dapat dilihat sebagai tingkat terendah keterlibatan online untuk bentuk yang lebih kompleks dari interaksi termasuk panggilan aktif untuk keterlibatan dalam bentuk pengiriman untuk kontes foto, permintaan untuk mengirimkan informasi dalam bentuk komentar di blog, atau bahkan ilmu warga dan inisiatif inovasi terbuka mendorong warga untuk menyumbangkan pengetahuan atau melakukan micro tugas secara online (Mergel, 2016). Dimensi keterlibatan secara aktif mengundang umpan balik atau kontribusi dan ide-ide. Terakhir, dimensi jaringan bergantung pada diskusi yang luas di antara warga negara, dimana pejabat pemerintah berpartisipasi sebagai satu set aktor, tetapi dilihat pada diskusi utama sebagai kesempatan untuk memperoleh wawasan dari warga. Dimensi jaringan ini menggambarkan sosial media dalam konteks struktur jaringan dengan indikator sebagai berikut;(e.g.,

Freeman 2006, Granovetter 1973, Hanneman and Riddle 2011, Kadushin 2012, Scott 2012):

1. Ukuran (yaitu ukuran total dari (jumlah peran) atau jaringan lokal (gelar)
2. Hubungan (yaitu homophily , multiplexity, mutuality, network closure)
3. Penyaluran (yaitu centrality, density, distance, tie strength)
4. Segmentasi (yaitu clustering coefficient, betweenness)

Beberapa langkah-langkah ini relatif baru dan sebagian memperhitungkan baik aktor atau konten karakteristik (misalnya, homophily, multiplexity), sementara yang lain masih fokus pada perspektif teknis, relasional atau posisi (misalnya derajat dan sentralitas).

Tabel 8.1 Dimensi dari Sosial Governance

	Perwakilan	Keterlibatan	Jaringan
Dimensi	Interaksi	Feedback dan kontribusi	Dialog
indikator	Komentar, <i>Like</i>	Feedback atau kontribusi (sebagai contohnya, untuk menyebarkan cerita, untuk tingkat ide)	<ul style="list-style-type: none"> • Ukuran (yaitu ukuran total dari (jumlah peran) atau jaringan lokal (gelar). • Hubungan (yaitu homophily , multiplexity, mutuality, network closure) • Penyaluran (yaitu centrality, density, distance, tie strength). • Segmentasi (yaitu clustering coefficient, betweenness)

B. Sosial Media Adopsi gunakan Tahapan Adopsi di Pemerintah Daerah Kerangka Young Foundation's (2010) terdiri dari tiga langkah: mendengarkan, berpartisipasi dan mengubah. Linder (2012)

mengusulkan tiga tahap, yang pertama, Citizen Sourcing (Warga untuk Pemerintah-masyarakat membantu pemerintah lebih tanggap dan efektif, kedua, pemerintah sebagai Platform (Pemerintah untuk Citizen)- layanan berbasis komputer memungkinkan pemerintah untuk membuat pengetahuan dan infrastruktur TI yang tersedia untuk umum yang dapat membantu warga meningkatkan produktivitas mereka sehari-hari, pengambilan keputusan, dan kesejahteraan, dan ketiga, Pemerintah melakukan sendiri (Masyarakat untuk Masyarakat)- Kemudahan dimana hubungan warga dapat secara efektif diatur sendiri saat ini dan telah membuka peluang baru bagi masyarakat- *co-production* masyarakat.

Mergel (2013) juga menyebarkan 3 tahap pengguna sosial media. Pada tahapan awal, desentralisasi eksperimen informal yang memberikan kesempatan untuk berinteraksi secara langsung dengan penonton dan bagi pemerintah untuk menyediakan saluran yang inovatif untuk *representasi*, penyebaran informasi dan pendidikan dimana situs Web statis secara tradisional tidak dapat menyediakannya. Tahapan yang kedua yaitu kekacauan koordinasi yang memiliki subunit dalam organisasi yang mengadopsi versi yang berbeda dari teknologi dan, dalam beberapa kasus, beberapa versi teknologi. Tahap yang terakhir disebut pelembagaan dimana semua variasi telah dihapus dari seluruh organisasi karena menggunakan teknologi. Yang terakhir adalah Sobaci (2016) mengembangkan tahap keempat yang disebut siklus yang meliputi listening, partisipasi, transformasi dan evaluasi.

Tabel 8.2 Perbedaan ringkasan dari Penulis pada Perubahan dari Sosial Media yang digunakan Pemerintah

Penulis	Tahapan	Dimensi	Indikator	Tahun
Young Foundation	Tahap 1 Mendengarkan	Mendengarkan		2010
	Tahap 2 Berpartisipasi	Dialog, Menyalurkan energi, Pendukung, keterlibatan dan Pengukuran		
	Tahap 3 Perubahan	Mendesain Ulang	Dari Pengguna	
		Menggantikan	Pujian dari Cara Bekerja	
		Mengulang model	Layanan atau Model-model Bisnis antara Sosial Media dan Web	
Dennis Linder	Taha 1 Stage 1 Citizen Sourcing (Masyarakat untuk Pemerintah)	Desain, Eksekusi dan Pemantauan	<i>Consultation and ideation, crown-sourcing and co-delivery, citizen reporting</i>	2012
	Stage 2 Pemerintah sebagai Platform (Pemerintah untuk Masyarakat)	Desain, execution and monitoring	<i>Informing and nudging ecosystem embedding and open book government</i>	
	Stage 3 Pemerintah melakukan sendiri (Citizen to Citizen)	<i>Design, execution and monitoring</i>	<i>Self organization, self service and self monitoring</i>	

Anis Mergel	<i>Stage 1 Decentralized Informal experimentation</i>	<i>Role of Organizational Structure Role of Technology Role of Outcomes Organizational Response</i>	<i>Important to allow for experimentation, following outside best practices (replication of successes) early tests lead to first insights unsanctioned accounts, not on the organization radar screen</i>	2013
	<i>Stage 2 Coordinated Chaos</i>	<i>Role of Organizational Structure Role of Technology Role of Outcomes Organizational Response</i>	<i>Important to consolidate heterogeneity of use increases in importance but mainly because of innovative use and routines highly important to create business cases task force, steering committee, draft policies/strategies</i>	
		<i>Role of Organizational Structure Role of Technology Role of Outcomes Organizational Response</i>	<i>New organizational structures set of accepted technologies versus wide range of innovative technologies to support different purposes important for future resource</i>	

			<i>allocation formalized institutions, work assignments, tasks, roles, dedicated resource allocation, formal social media policie</i>	
Mehmed Zahid Sobaci	<i>Stage 1 Listening</i>	<i>Deploy Tools</i>	<i>Self Promotion</i>	2016
	<i>Stage 2 Participation</i>	<i>Improving Policy Making Process</i>	<i>Online Conversation</i>	
	<i>Stage 3 Transformation</i>	<i>Organizational Change</i>	<i>Structure and Process</i>	
	<i>Stage 4 Evaluation</i>	<i>Quality Assurance</i>	<i>Input, Process and Output</i>	

Studi kerja lapangan pada perubahan penggunaan sosial media di pemerintah sangat terbatas. Hanya saja menurut Linder adalah penelitian kerja lapangan tersebut berdasarkan pendekatan *co-production* sementara karya-karya penulis lainnya. Namun demikian, karya-karya diatas kurang lebih sama. Pada tahap pertama atau tahap awal dalam penggunaan sosial media, pemerintah daerah atau pusat hanya mendengarkan dan mempromosikan tugas mereka tanpa mendapatkan keterlibatan lebih dengan warga. Pada tahap kedua, semua penulis dianggap transformasi organisasi internal, bagaimana unit dalam organisasi informasi berdasarkan pada kegiatan sehari-hari (Mergel, 2013) atau perubahan organisasi (Sobaci, 2016). Pada perubahan tahapan terakhir, organisasi pemerintahan sudah mempunyai institusi yang formal, tugas kerja, tugas, peran, dan alokasi sumber daya yang berdedikasi dengan kebijakan media sosial resmi (Mergel, 2013).Sesungguhnya, dampak dari sosial media pada organisasi pemerintahan karena organisasi internal pemerintahan siap untuk

perubahan yang lebih baik dan karena hal tersebut akan berdampak pada masyarakat. Berdasarkan Janowski's (2015) model dari perubahan digital pemerintahan, model dari evolusi sosial media dengan karakteristik pada fase yang bergantung pada 3 variabel binar, yaitu ; 1) apakah perkembangan tersebut pada pekerjaan internal dan struktur pemerintahan; 2) apakah itu mengubah kerja internal dan struktur pemerintahan serta hubungan dengan warga, bisnis dan pemangku kepentingan lainnya; dan 3) apakah transformasi tersebut tergantung pada konteks aplikasi tertentu, misalnya suatu negara, lokasi atau sektor, atau juga konteks-independen.

Singkatnya adalah, dapat di simpulkan bahwa perkembangan dari sosial media digunakan pemerintah yang mengambil 4 tahapan diantaranya: promosi (tampilan sosial media), perubahan (dampak dari perubahan sosial media), keterlibatan (sosial media berdampak pada *stakeholders* pemerintah). Model dari sosial media menggunakan tahap-tahap, lebih lanjut, dapat di bisa dimodelkan ke dalam evolusi tata kelola media sosial.

Gambar 8.1 Model Adaptasi Social Media dengan Evolusi Pada Organisasi Pemerintah

Tahapan		Karakteristik		
		Perwakilan	Keterlibatan	Jaringan
1: Dampak		Ya	Ya	Ya
2: Keterlibatan		Ya	Ya	Ya
3: Perubahan		Tidak	Tidak	Tidak
4. Promosi		Tidak	Tidak	Tidak

Dalam hal ini, penelitian tentang sosial media menggunakan evolusi di kedua pemerintah daerah dan pusat, untuk melihat fenomena tersebut dengan erat dan dapat membandingkan antara pemerintah di berbagai daerah, sangat menantang.

BAGIAN 4

TEKNOLOGI WEB 3.0

Bab 9

Konsep Web 3.0

Istilah 'Web 3.0' pertama kali diciptakan oleh John Markoff dari New York Times pada tahun 2006 (Han & Niu, 2010), dan pertama kali muncul secara signifikan pada awal 2006 di sebuah artikel Blog pada awal 2006 di sebuah artikel Blog "Critical of Web 2.0 dan teknologi terkait seperti Ajax" yang ditulis oleh Jeffery Zeldman. Pakar dan peneliti TI utama mendukung berbagai pendekatan ke Web di masa depan. Ada persetujuan lengkap di antara para ahli tentang bagaimana Web 3.0 akan berkembang. Yu (2007) mendefinisikan Web 3.0 dan / atau Web Semantik sebagai "langkah selanjutnya dalam evolusi Web. Ini adalah tentang memiliki data serta dokumen di Web sehingga mesin dapat memproses, mengubah, mengumpulkan, dan bahkan bertindak berdasarkan data dengan cara yang bermanfaat". (hal.8). Semantik didefinisikan sebagai "makna"; Semantic Web memungkinkan komputer untuk memahami makna informasi dan bukan sekadar menampilkan informasi. Contoh umum yang digunakan untuk membantu pemula Web Semantic memahami sepenuhnya kemampuan Semantic Web adalah perbandingan antara mesin pencari tradisional dan mesin pencari semantik (Ohler, 2008; Yu). Mesin pencari tradisional dapat membuat frustrasi pengguna. Pengguna memasukkan kata kunci untuk pencarian dan kemudian harus mengevaluasi hasil yang biasanya cukup besar dan menentukan hasil mana yang relevan. Mesin pencari semantik menggunakan semantik dan kode pengetahuan ke dalam set kosakata yang ditafsirkan oleh "agen cerdas" yang kemudian melakukan pencarian cerdas yang mengembalikan informasi terkait kepada pengguna (Yu, hal. 36)

A. Kapabilitas Teknologi Web 3.0

Web telah berevolusi dari masa awal proyek INQUIRE menjadi transformasi Web 3.0 (Berners-Lee et al., 2001; Berners-Lee 1995). Secara umum, di mana Web 1.0 menghubungkan orang-orang nyata ke World Wide Web, Web 2.0 menghubungkan orang-orang nyata yang menggunakan www, Web 3.0 akan menghubungkan perwakilan virtual orang-orang nyata yang menggunakan www. Jadi, diyakini bahwa Web 1.0 adalah tentang menyediakan informasi, Web 2.0 adalah tentang informasi yang berlebihan dan Web 3.0 adalah tentang kontrol informasi (Rego, 2011). Seperti disebutkan di atas, Web 1.0 secara umum disebut sebagai "Web read-only" yang menyediakan konten online untuk ditonton. Penulis web biasanya menulis apa yang ingin dilihat orang lain dan kemudian mempublikasikannya secara *online*. Pembaca dapat mengunjungi situs web ini dan dapat menghubungi penulis atau penerbit jika informasi kontak tersedia. Tidak ada hubungan atau komunikasi langsung antara keduanya. Contohnya adalah situs web statis dan laman web yang dibuat HTML. (Rubens et al., 2011). Istilah Web 2.0 biasanya dikaitkan dengan konferensi O'Reilly Media 2.0 (O'Reilly, 2004), tetapi sebenarnya digunakan untuk pertama kalinya pada awal 1999. (DiNucci, 1999) Sebagai lawan dari Web 1.0 yang disebut sebagai web statis, Web 2.0 dianggap sebagai web dinamis. Pengguna dapat membaca, menulis, dan berkolaborasi sampai batas tertentu. Teknologi terbaru yang digunakan pada sisi klien atau sisi server di Web 2.0 adalah Ajax (Asynchronous Javascript), XML (bahasa markup Extensible), Adobe Flash, PHP, Perl, Python, Flash dan sebagainya. Teknologi yang terkait dengan Web 3.0 meskipun masih dalam tahap bayi, mengalami kemajuan yang cukup pesat. Web 2.0 telah memunculkan data silo yang dihasilkan oleh jejaring sosial dan akan ada kebutuhan untuk memungkinkan pemanfaatan data ini. Statistik yang mencengangkan oleh Forrester Research (2006) menunjukkan bahwa

97% pengguna tidak pernah melihat melampaui tiga hasil pencarian teratas ketika mereka mencari di internet.

B. Fitur Utama Teknologi Web 3.0

Fitur utama dari teknologi Web 3.0 yang membedakannya dari generasi sebelumnya, Web 2.0 diberikan sebagai berikut (Cho, 2008; Wheeler, 2009a; Berners-Lee, 2001; Morville, 2005; Semweb, 2011):

1. xIntelligent / Semantic Web : Istilah web semantik mengacu pada visi W3C tentang data terkait Web yang memungkinkan orang untuk membuat data dan membangun kosa kata. Sederhananya, web semantik adalah tentang menjelaskan hal-hal dalam bentuk yang dipahami oleh komputer;
2. xOpenness dan interoperabilitas: Ini mengacu pada keterbukaan dalam hal antarmuka pemrograman aplikasi, format data, protokol, dan interoperabilitas antara perangkat dan platform;
3. xGlobal repositori data: Ini adalah kemampuan informasi untuk diakses lintas program dan lintas web
4. Virtualisasi 3D: Penggunaan luas pemodelan 3D dan ruang 3D menggunakan layanan seperti avatar kehidupan kedua dan personal yang terhubung ke perangkat Anda;
5. xDistribusi dan Cloud Computing: Pengiriman komputasi sebagai layanan dan bukan produk.

Karena Web 3.0 juga disebut sebagai Web Data Semantik (Berners-Lee Video), akan ada kumpulan data besar yang dibuat, sehingga kebutuhan waktu adalah pengelolaan 'Data Besar' dan 'Data tertaut' (Fischetti, 2010). Web 3.0 akan menggunakan teknologi seperti RDF (Resource Deskripsi Framework, SPARQL (Bahasa Query untuk RDF), OWL (Ontologi Web Language dan SKOS (Simple Knowledge Organization System) (W3CSW, 2009); ini akan membantu menyusun informasi sedemikian rupa sehingga program seperti spider web dan

perayap web dapat mencari, menemukan, mengumpulkan, dan menganalisis informasi dari web (RDF, 2004). “Jika HTML dan Web membuat semua dokumen online terlihat seperti satu buku besar, RDF, skema, dan bahasa antarmuka akan membuat semua data di dunia terlihat seperti satu basis data besar”, (Berners-Lee, 1999).

C. Teknologi Web 3.0

Saat ini keberadaan internet telah berjalan menuju era Web 3.0 yang dilengkapi dengan perkembangan teknologi yang semantik. Internet kini telah memasuki segala lini aspek kehidupan manusia. Pengguna akan mendapatkan keuntungan dari layanan internet dengan mencari apa yang mereka butuhkan. Teknologi web 3.0 ini menjadi sebuah evolusi dari web yang semuanya dengan mudah dapat diakses melalui google. Web 3.0 memungkinkan konten pada web untuk dapat dimengerti oleh komputer dengan menawarkan metode yang efisien dalam membantu komputer dalam mengorganisasi dan menarik kesimpulan dari data online. Web 3.0 dikenal sebagai web semantic yang dilengkapi dengan artificial intelligence dimana pengguna akan diberikan kemudahan dalam mencari sesuatu dalam internet karena sistem akan dapat melihat data terakhir pengguna.

Tabel 9.1 Perbandingan Web 1.0, Web 2.0, Web 3.0

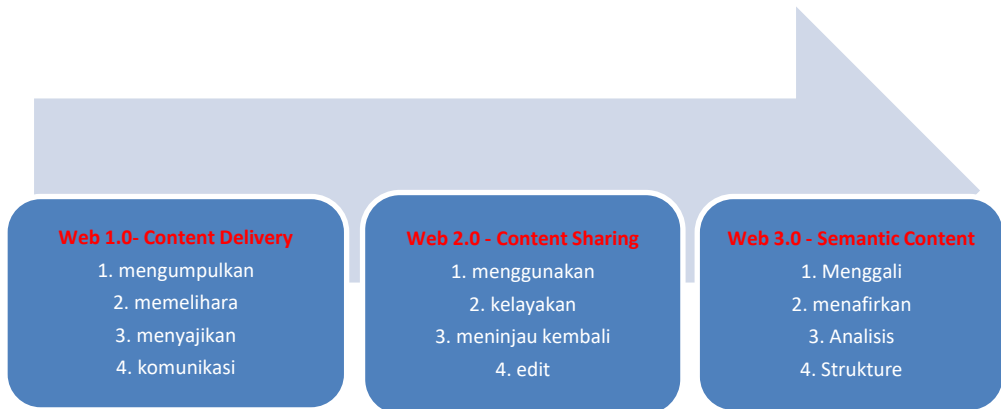
Perbandingan	Web 1.0	Web 2.0	Web 3.0
Tahun Pelaksanaan	1996	2006	2016
Jenis Web	The Web	The Social Web	The Semantic Web

Pencetus	Tim Berners Lee	Tim O'Reilly	Sir Tim Berners Lee
Fungsi	Read only web (web 1.0 berbicara tentang konten statistik, satu cara penerbitan konten tanpa interaksi nyata antara pembaca atau penerbit atau satu sama lain.)	Read and write web (Web 2.0 lebih berkembang menjadi cara komunikasi 2 arah dengan melalui jejaring sosial, blogging, wiki, penandaan, konten dan video yang dibuat oleh pengguna)	Read, write and execute web (web 3.0 tidak dapat ditentukan. AI (Artificial Intelligent) dan web mempelajari apa yang diinginkan dan memberikan pengalaman web secara individual)
Manfaat	Information sharing	Interaction	Immersion
Sasaran	Million of Users	Billion o users	Trillion of Users
Tujuan	Ecosystem	Participation	Understanding itself
Capaian	Connect Information	Connect People	Connect Knowledge
Network	Brain and Eyes = Information	Brain, eyes, ears, voice and heart= passion	Brain, eyes, ears, voice, heart, arms and legs= freedom

Hasil	Perusahaan menghasilkan konten yang dipublikasikan sebagai bahan konsumsi masyarakat	People publish content that other can consume, companies build platforms that let people publish content for other people (e.g. Flickr, YouTube, Adsense, Wikipedia, Blogger, Myspace, RSS, Digg)	People build application that people can interact with, companies build platforms that let people publish services by leveraging the associations between people or special content (e.g Facebook, Google Maps, My Yahoo!)
-------	--	--	--

Melalui perbandingan ini, akan mempermudah kita dalam memahami bagaimana proses evolusi yang terjadi dengan adanya internet dan masuknya web 3.0 dalam era digital ini. Semakin berkembang sebuah teknologi informasi maka semakin besar juga masyarakat dengan mudah mendapatkan akses informasi melalui internet dengan sangat cepat. Web 3.0 ini menjajikan sebuah bentuk jaringan yang ingin menyajikan informasi seluruh dunia dengan hanya menjalankan web 3.0. Berikut ini adalah gambar bagaimana perkembangan web 1.0, web 2.0, dan web 3.0 mengalami perubahan (Miranda, Isaias, & Costa, 2014) :

Gambar 9.1 Perkembangan evolusi Web



Web 3.0 memperkenalkan teknik-teknik baru untuk mengatur konten dan alat-alat baru yang akan memungkinkan perangkat lunak dan aplikasi untuk mengumpulkan, menafsirkan, dan menggunakan data dengan cara yang dapat menambah makna dan struktur informasi di mana itu tidak ada sebelumnya. Dalam konsepnya, Web 3.0 dapat mengeluarkan layanan yang dapat memotong volume tinggi informasi dari sumber digital yang berbeda, seperti konten web ke email atau file yang berada di PC, untuk memberikan hasil pencarian yang lebih relevan. Ini juga menawarkan alat untuk mengelola arus informasi dengan lebih baik, dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih cepat dan lebih kaya (J, 2009). Melalui evolusi Web 3.0 akan membawa kemampuan yang ditngkatkan bagi individu untuk menggunakan dan membuat konten dengan memberikan pluang besar untuk meningkatkan efisiensi. Sebagian besar web 3.0 menjadi faktor penentu keberhasilan dalam tingkat kompetitif pasar saat ini.

Salah satu fitur mendasar dari web 3.0 adalah kemampuannya untuk menggunakan informasi yang tidak terstruktur dalam Web dengan lebih

cerdas dalam merumuskan makna dari konteks dimana informasi tersebut diterbitkan. Sumber daya informasi spesifik di web akan diatur, dikorelasikan, dan ditautkan ke sumber daya lain yang memiliki kepentingan bersama dengan menggunakan pemrosesan bahasa secara alami dan teknologi semantik yang dapat mengindeks data, dan kemudian mendapatkan data, menafsirkan data dan membangun hubungan antar elemen data yang berbeda. Beberapa teknologi semantik yang digunakan untuk membuat Web 3.0 mungkin termasuk *Resource Description Framework* (RDF), yang menjelaskan informasi sehingga dapat dibaca dan dipahami oleh aplikasi komputer. Teknologi semantik lainnya adalah *Web Ontology Language* (OWL) yang bermaksud untuk menggambarkan informasi web dan hubungan antara informasi web. Dengan adanya inovasi dalam kemajuan ICT dan evolusi internet, telah memberikan dampak mendalam pada struktur organisasi dan telah mengubah proses pengambilan keputusan. Dalam era ekonomi dan sosial, pemahaman tentang perkembangan dan transformasi yang dialami melalui ICT dengan kemajuan jejaring sosial dan teknologi web 3.0 ini mempengaruhi inovasi terbaru dalam daya saing organisasi (J, Simon, Alcamí, & Ribera, 2012).

Media sosial telah mengubah budaya komunikasi masyarakat dan memberikan dampak bagi kehidupan secara sosial dan politik (Brabha, 2008; Sobaci, 2016). Media sosial sekarang dianggap sebagai bantuan oleh banyak pihak baik itu politik dan juga perusahaan untuk mendapatkan simpati masyarakat maupun brand dari masyarakat, serta mengetahui minat atau kebutuhan yang sedang terjadi di seluruh dunia (Rahmawati, 2013). Keberadaan media sosial telah menciptakan komunitas digital yang hidup dan berdampingan dengan kota. Secara luas, media sosial dapat memenuhi kebutuhan informasi masyarakat

secara luas yang berkaitan dengan kesejahteraan dan keberadaan publik akan disebarluaskan secara real time, penyampaian gagasan dan manifestasi orang-orang kepada pemerintah akan lebih mudah diperoleh dengan baik.

Media sosial sebagai platform berbasis internet yang dibangun dibawah teknologi (Haelein, 2010). Perlu diketahui bahwa saat kita berbicara tentang media sosial maka akan lekat berkaitan dengan Web 2.0 dimana konten digunakan dan dibuat oleh individual dan organisasi, sedangkan dengan adanya kemajuan teknologi web 2.0 berkembang menjadi web 3.0 dimana konten media sosial ini digunakan dan digunakan oleh individu dan organisasi dimana konten tersebut dapat digunakan kembali. Ini sangat membantu individu dan organisasi dalam proses penganalisisan data dan pemanfaatan ulang data maupun konten yang muncul pada media sosial. Media sosial ini menjadi pengaruh yang signifikan terhadap pembangunan global untuk mendapatkan akses dan informasi yang berasal dari masyarakat secara real time. Berdasarkan survei terbaru, sekitar 75% populasi indonesia memiliki akun media sosial (WeAreSocial, 2018) seperti facebook, twitter, instagram, dan wikiLeaks untuk memudahkan komunikasi yang terjalin dua arah.

Penerapan media sosial pada organisasi pemerintahan telah diterapkan di beberapa kota besar indonesia seperti Bandung, Makassar, Jakarta, Yogyakarta, dan Surabaya dengan tujuan membangun komunikasi publik antara pemerintah dan warga negara untuk mendapatkan umpan balik yang lebih mudah untuk meningkatkan layanan atau kebutuhan di wilayah kota. Pengembangan komunikasi ini wajib dilakukan oleh seluruh pemerintahan saat ini dengan telah diberlakukannya terkait keterbukaan pelayanan publik pada UU no 14 Tahun 2008 terkait dengan kewajiban badan publik dalam membangun

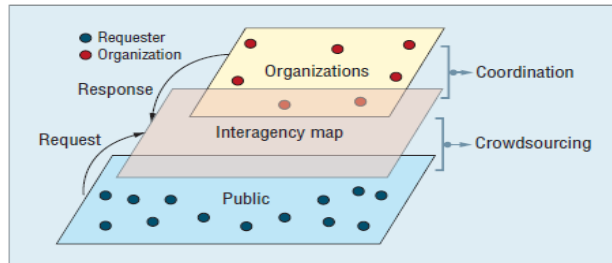
dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola informasi publik secara baik dan efisien sehingga dapat diakses dengan mudah dan sebagai alat penunjang layanan atau kebutuhan di daerah tersebut.

D. Crowdsourcing dan Sosial Media

Crowdsourcing adalah konsep marketing baru yang melibatkan secara luas dan tidak adanya batasan-batasan yang mengikat seperti latar belakang, pekerjaan, warga negara maupun pendidikan. Fokus crowdsourcing lebih kepada informasi yang diperoleh maupun dihasilkan kepada masyarakat secara luas. Pengembangan crowdsourcing bisa dilakukan dengan menggunakan sosial media. Crowdsourcing ini menjadi sebuah magnet yang kuat yang diciptakan untuk menarik masyarakat untuk dapat berkontribusi. Dengan adanya crowdsourcing, maka biaya produksi maupun biaya operasional bisa ditekan dan mendapatkan efisiensi yang maksimal, disatu sisi masyarakat akan dapat berpartisipasi melalui sosial media. Tentunya crowdsourcing ini mempunyai kelebihan dan kekurangan, dimana kelebihan konsep crowdsourcing ini dapat meningkatkan produktivitas tanpa menambah tenaga kerja, dengan adanya internet, masyarakat, dan pemerintah, maka ketiga aktor good governance ini dapat terlibat secara langsung dengan apa yang sedang menjadi titik persoalan maupun informasi tersebut.

Setelah munculnya teknologi informasi, pengguna crowdsourcing secara signifikan meningkatkan model sumber tersebut dan meningkatkan aktivitas online yang digunakan oleh individu, organisasi, maupun perusahaan (Estelles-Arolas & Gonzalez-Ladron, 2012). Metode crowdsourcing ini berguna dalam memperoleh informasi dari

sekelompok orang secara pesat, real time dan sangat terdepan (Brabham, 2008).



Gambar 9.2 Proses Crowdsourcing

Pada gambar X menunjukkan bahwa media sosial dapat digunakan sebagai alat untuk memberikan informasi dan mendapatkan informasi terkait hal yang ingin diketahui oleh publik. Sebagai bagian dari media sosial, crowdsourcing menjadi model untuk menyediakan kemampuan mengelola pesan dari berbagai sumber publik yang tidak terstruktur (Gao & Goolsby, 2011). Dalam media sosial ini juga meningkatkan kemampuan untuk mendapatkan informasi secara real time melalui pengguna yang dihasilkan oleh masyarakat (F. -Y Wang et al., 2007). Proses pemberdayaan crowdsourcing adalah seperti yang ditunjukkan pada gambar X. Kualitas crowdsourcing akan disesuaikan dengan informasi ataupun kualitas penyedia yang dihasilkan. Oleh karena itu, kualitas crowdsourcing ini dipengaruhi oleh tingkat akurasi dan kelengkapan data yang diperoleh (Lukyanenko, Parsons, & Wiersma, 2014). Lenart- Gannsiniee, 2017 berpendapat bahwa crowdsourcing adalah metode pengumpulan ide dan informasi relevan lainnya yang mungkin menarik minat publik. Crowdsourcing adalah megatren yang banyak digunakan oleh organisasi untuk menuju tata pemerintahan yang baik. internet adalah media pendukung terjadinya

arus informasi yang dibutuhkan dalam crowdsourcing (Brabham, 2015).

Faktor-faktor penting yang dapat disediakan crowdsourcing seperti:

- a. Keterlibatan masyarakat;
- b. Memanfaatkan potensi komunitas virtual untuk membuat produk, layanan, dan konten baru;
- c. Analisis pelaporan masalah secara realtime dan terukur; dan
- d. Menjadi ruang diskusi bagi warga negara, dan memungkinkan merancang ruang publik.

Kemajuan ini memberikan bentuk informasi dan pengetahuan baru untuk mendukung kolaborasi. Model crowdsourcing yang ada di pemerintah daerah memberikan peluang bagi masyarakat untuk memiliki rasa memiliki dan keterlibatan dalam isu-isu yang berkaitan dengan lokalitas mereka (de Vreede, Antunes, Vassileva, Gerosa, & Wu, 2016). Crowdsourcing juga dapat meringankan biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan informasi dari masyarakat serta menjadi cara yang scalable untuk mengakses ide-ide yang mungkin sulit didapat melalui media sosial (Cox, 2011).

Crowdsourcing di media sosial adalah cara untuk mengumpulkan informasi yang berasal dari publik untuk menyelesaikan masalah fenomena tertentu. Crowdsourcing juga merupakan cara untuk meningkatkan produktivitas pemerintah dengan memanfaatkan internet, yang juga meminimalkan pengeluaran (Hetmank, 2013).

Hetmank (2013) juga memasukkan empat komponen utama dalam struktur crowdsourcing seperti:

- a. manajemen pengguna;
- b. manajemen tugas;
- c. manajemen kontribusi; dan

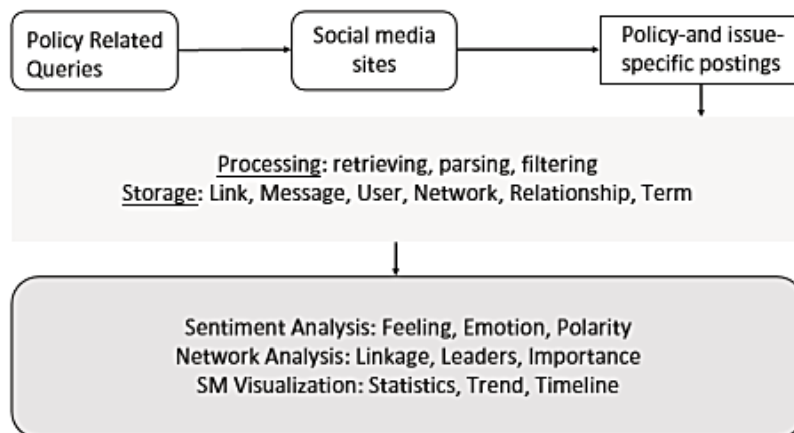
d. manajemen alur kerja masing-masing.

Sejak 1 dekade terakhir, media sosial telah memasuki unit pemerintah daerah melalui kegiatan yang dijalankan untuk menghasilkan ide-ide baru dan mengembangkan solusi inovatif. Meskipun implementasinya masih lambat, vitalitas crowdsourcing telah diketahui pemerintah; seperti pentingnya dalam perencanaan kota (Brabham, 2015). Menurut Rouse (2010) crowdsourcing organisasi secara signifikan mempengaruhi pengetahuan karena banyak informasi yang dapat diberikan. Lenart- Gannsiniee, 2017 berpendapat bahwa untuk mempengaruhi crowdsourcing pada pengambilan keputusan adalah: Tugas pokok dan fungsi, Karyawan, Manajemen, dan Aksesibilitas Platform.

Crowdsourcing telah menarik perhatian pemerintah karena menawarkan keunggulan secara kompetitif dan pengetahuan yang bermanfaat bagi organisasi. Selain itu, seperti yang disebutkan oleh Lenart-Gannsiniee, 2017 menjelaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan tentang penggunaan crowdsourcing, perlu adanya pemahaman tentang bagaimana crowdsourcing bekerja karena dapat mengarah pada tujuan yang tidak sama dengan keinginan pelaksana. Dengan demikian, model crowdsourcing menekankan bagaimana platform internet dapat berkembang menjadi cara yang dapat memfasilitasi aliran informasi yang diperoleh melalui alat telekomunikasi seperti Facebook, Twitter, WikiLeaks, and Wikipedia. Penggunaan crowdsourcing juga akan meramalkan pertumbuhan informasi dan lalu lintas telekomunikasi melalui internet di masa mendatang.

E. Crowdsourcing mempengaruhi kebijakan publik

Chung & Zeng, 2018 berpendapat bahwa informasi yang didapat melalui sosial media harus diperhitungkan ke efisiensi real time yang ada. Informasi yang dikumpulkan secara struktural akan berhubungan pada pesan yang disampaikan dan ke hubungan pada penulis atau account yang lain, karena kita ketahui bahwa informasi yang didapatkan melalui sosial media dapat diterima secara besar dan memiliki rantai jaringan. Maka dengan itu akan memunculkan sentimen yang berbeda oleh penulis satu dan yang lainnya. Pengguna account media sosial berinteraksi satu sama lain dan membentuk sebuah hubungan jaringan. Jaringan tersebut menanamkan informasi penting tentang tingkat aktivitas pengguna, sentralitas pengguna, dan kepadatan serta struktur jaringan. Pembuat kebijakan dan ilmuwan sosial akan menemukan informasi yang berguna untuk mengidentifikasi pengguna yang saling mempengaruhi, kekuatan ikatan diantara pengguna media sosial, dan tautan utama yang berkontribusi pada arus informasi dalam jaringan.



Gambar 9.3 Crowdsourcing mempengaruhi kebijakan publik

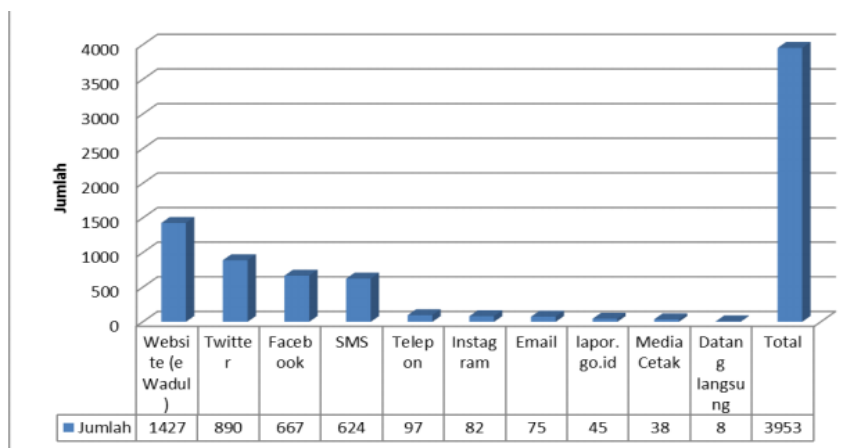
Pada pola crowdsourcing mempengaruhi kebijakan publik, seperti halnya langkah pertama yang dilakukan yakni, *pertama* kebijakan yang

disesuaikan pada data-data maupun informasi yang muncul pada halaman media sosial. *Kedua*, klasifikasikan aktor-aktor media maupun pengguna media sosial yang muncul pada laman media sosial tersebut, agar dapat diketahui dari berbagai sisi baik sisi pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat jaringan apa yang dibentuk dalam media sosial. *Ketiga*, mengklasifikasikan jenis isu-isu yang dibangun pada media sosial dengan disesuaikan dengan kebijakan yang berkaitan dengan isu yang sedang dibangun. *Keempat*, melakukan proses filtering dan kemampuan menerima dan mendapatkan data tersebut. Proses ini dapat dilakukan secara retrieving, parsing, dan filtering. Proses keempat ini bertujuan untuk mendapatkan link, pesan, pengguna, jaringan, hubungan dan bentuk pesan yang dibangun. *Kelima*, ini adalah proses yang terakhir sebelum akhirnya masuk pada proses penggunaan data sebagai proses pembuatan kebijakan, maka pembuat kebijakan dalam menggunakan data yang berasal dari media sosial ini harus melakukan analisis yang dapat dilakukan dengan sentiment analysis, network analysis, dan SM Visualization.

Kemajuan ini memberikan bentuk informasi dan pengetahuan baru untuk mendukung kolaborasi. Model crowdsourcing yang ada di pemerintah daerah memberikan peluang bagi masyarakat untuk memiliki dan keterlibatan dalam isu-isu yang berkaitan dengan lokalitas mereka (de Vreede, Antunes, Vassileva, Gerosa, & Wu, 2016). Crowdsourcing juga memberikan kemudahan yang juga dapat meringankan biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan informasi dari masyarakat serta menjadi cara yang scalable untuk mengakses ide-ide yang mungkin sulit didapatkan melalui media sosial (Cox, 2011).

F. Crowdsourcing Pada Media Sosial Milik Pemerintah Daerah

Media sosial juga dapat disesuaikan dengan data besar dan crowdsourcing. Keberadaan crowdsourcing pada media sosial adalah adanya proses mendapatkan informasi dengan data besar secara digital. Dalam beberapa kasus, crowdsourcing digunakan lembaga untuk menyaring data dalam informasi negatif dan informasi positif untuk mendapatkan saran atau masukan dari masyarakat. Yang terjadi di pemerintah kota surabaya, sejak 2014 surabaya telah berupaya menyaring informasi melalui media sosial setiap bulan dan juga melakukan presipitasi. Penyebaran bukti informasi ini melalui situs Department Komunikasi dan Informasi terkait dengan analisis informasi yang diperoleh melalui media sosial dan diklasifikasikan berdasarkan jenis data, terkait dengan institusi, media sosial dan sejumlah data yang diterima secara crowd dijadikan sebuah sumber data kinerja yang dilakukan oleh instansi pemerintah di kota surabaya dalam upaya nya mengapai pelayanan publik yang responsif dan akuntable. Berikut ini adalah contoh analisis informasi melalui media sosial dan media lain yang dimiliki oleh pemerintah kota surabaya pada tahun 2017.



Sumber: Department of information and communication Surabaya, 2017

Gambar 9.4 Grafik Jumlah Keluhan Masyarakat pada Media Sosial

Penggunaan media sosial atas pengaduan publik yang dilakukan oleh pemerintah kota surabaya mempunyai perhatian khusus dengan adanya media center yang dimiliki oleh pemerintah kota surabaya dibawah kendala dinas komunikasi dan informatika pemerintah kota surabaya. Penggunaan media sosial yang dimiliki oleh pemerintah kota surabaya ini seperti situs web e-wadul (www.surabaya.go.id), twitter @SapawargaSby, facebook Sapawarga City Surabaya, SMS, Telepon, Instagram @sapawargasby, email, portal: report.go.id, media cetak dan masyarakat tetap dapat pelayanan aduan dan keluhan jika mereka datang langsung ke pusat pemerintahan kota surabaya. Pada periode Januari hingga Desember 2017, sebagian besar penggunaan media atas pengaduan publik adalah melalui Situs Web (e wadul), yang berjumlah 1427 keluhan dan media sosial (Twitter), yang menampung 890 keluhan. Di pemerintah kota surabaya, peningkatan aktivitas kolaboratif didorong oleh banyak faktor. Tiga aspek teknologi sangat penting dalam dinas komunikasi dan informasi kota surabaya. Dalam beberapa tahun terakhir, telah adanya pertumbuhan signifikan dalam dasar teknik yang digunakan oleh dinas-dinas dibawah kebijakan pemerintah kota surabaya. Banyak instrumen yang digunakan oleh pmerintah kota surabaya dalam penggunaan teknologi informasi tersebut. *Pertama*, keluhan elektronik tentang warga di surabaya dalapt dilakukan melalui aplikasi E-Wadul dan masyarakat sudah bisa mendownload aplikasi tersebut pada layanan store yang ada di smartphone miliki masyarakat, tanpa harus datang langsung ke tempat. *Kedua*, analisis kinerja oleh pemerintah untuk PNS yait e-performance. *Ketiga*, surat undangan melalui pesan SMS untuk pegawai negeri sipil setempat yang akan melakukan pertemuan maupun koordinasi. *Keempat*, penilaian kepuasan

masyarakat, aplikasi ini disediakan pada setiap dinas yang memiliki unit pelayanan agar masyarakat dapat memberikan informasi maupun respon mereka dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. *Kelima*, pusat komando, dalam hal ini untuk mengetahui situasi saat ini di surabaya dengan CCTV dan Polisi yang saling berintegrasi.

Dalam perjalanan program dan efisiensi waktu, hardware, software, dan user ability ini harus dipertimbangkan dan disinkronisasikan untuk dapat diterapkan sebagai sistem yang membantu kinerja lembaga pemerintahan. Seperti yang ada di pemerintah kota surabaya ini bertujuan untuk meningkatkan pemerintahan yang unggul dan menjadi pusat percontohan bagi warga masyarakat dengan memfasilitasi kebutuhan teknologi informasi dan komunikasi.

G. Pengaruh Crowdsourcing: Koordinasi Bentuk Kelembagaan Di Media Sosial

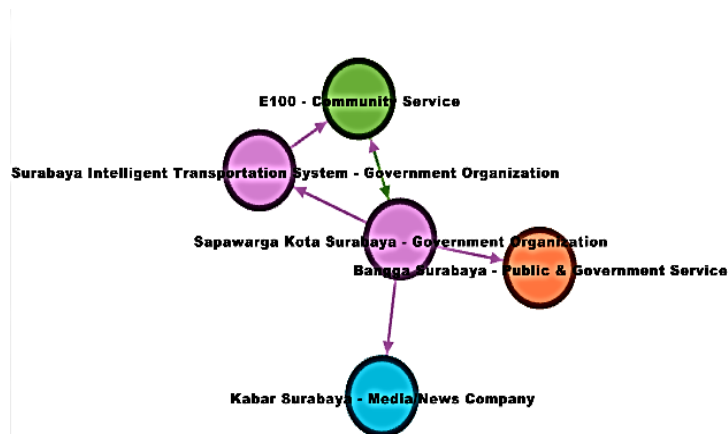
Dalam faktor organisasi mengarah pada adanya kepercayaan, pengetahuan dan pertemuan tatap muka (Rini, 2018). Faktor organisasi ini dibangun di atas komponen kognitif dan afektif dari pihak-pihak yang saling berhubungan. Dalam hal ini, bentuk organisasi juga akan dipengaruhi oleh partisipasi aktif dari kedua belah pihak, baik perusahaan atau organisasi publik (Fountain, 2011). Pemerintah kota surabaya ini terbagi atas 15 dinas, yang juga mempunyai tugas untuk mewujudkan salah satu misi yang dimiliki oleh pemerintah kota surabaya dibawah kepemimpinan Tri Rismaharini, yang mengakui bahwa perencanaan tata ruang ini terintegrasi dan dapat memperhatikan daya dukung sebuah kota. Pada era 21st century ini, media sosial telah membuka kemungkinan baru yang belum pernah ada sebelumnya untuk melibatkan masyarakat sebagai agent of change untuk membantu

mensukseskan program dan kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah kota surabaya.

Banyak organisasi yang mengadopsi sistem media sosial dan memiliki harap dapat meningkatkan keterlibatan karyawan, komunikasi internal, dan pembentukan komunitas internal dan eksternal untuk bisnis yang lebih efektif. Sebagian besar dari penggunaan media sosial oleh pemerintah bertujuan sebagai ilustrasi dan presentasi atas apa yang telah dikerjakan oleh pemerintah. Media sosial tidak hanya sebagai alat untuk mewujudkan transparansi, tetapi juga membangun demokrasi dan partisipasi warga, dan juga alat untuk mempresentasikan diri, dan bahkan sebagai media untuk melakukan pemasaran produk dan jasa (De Paula, Dincelli, & Harrison, 2018). Salah satu kegunaan yang paling terlihat dalam penggunaan media sosial di Surabaya adalah transparansi demokratis dan partisipasi warga negara untuk menghubungkan produk dan layanan antara pemerintah dan warga negara. Jadi, antara pemerintah dan warga memiliki hubungan yang sangat baik untuk mewujudkan transparansi demokrasi melalui media sosial.

Salah satu hasil penelitian yang dilakukan di pemerintah kota surabaya ini juga menunjukkan bahwa media sosial ini dapat memberikan dampak positif dengan adanya peningkatan efektivitas dan efisiensi bagi kinerja karyawan di pemerintah surabaya. Pemerintah kota surabaya melakukan kolaborasi di media sosial pada setiap dinas untuk dapat bersinergi bersama dalam menjalankan program maupun kebijakan yang dimiliki pemerintah kota surabaya. Berdasarkan dengan analisis yang dilakukan melalui sosial network analisis ini menggunakan gephi netvizz, menunjukkan bahwa pemerintah Surabaya dalam pengembangannya menggunakan media sosial telah mencapai tingkat kolaboratif. Berikut

ini adalah hasil analisis yang dilakukan melalui media sosial facebook dan integrasi komunikasi yang dijalankan oleh pemerintah kota surabaya.



Sumber: data primer melalui gephy application, 2018

Gambar 9.5 Network Analisis pada Laman Facebook Pemerintah Kota Surabaya

Pada network analisis laman facebook pemerintah kota surabaya menunjukkan bahwa Kategori node pada halaman Facebook pemerintah Surabaya yaitu Sapawarga Kota Surabaya, E100 (Layanan Masyarakat), Surabaya Intelligent Transport System (SITS), Bangga Surabaya dan Kabar Surabaya. Kategori akun media sosial memiliki partisi seperti (Tabel X):

Tabel 9.2. Hasil Analisis Network Facebook

Kategori	Persentasi (%)	Node
Government Organization	40	SITS dan Sapawarg kota Surabaya
Community Service	20	E100
Public & Government Service	20	Bangga Surabaya
Media/News Company	20	Kabar Surabaya

Sumber: hasil olah data melalui gephi software, 2018

Untuk hasil di facebook, analisis telah menemukan bahwa organisasi pemerintah memiliki 40%. Organisasi pemerintah di halaman facebook selalu didiskusikan oleh warga yang selalu mengirim komentar, menyukai laman dan posting di halaman facebook. Sapawarga Kota Surabaya memiliki akses dan kolaborasi dengan SITS, E100, Bangsa Surabaya dan Kabar Surabaya, dengan alasan mengapa persentasi Organisasi Pemerintah lebih signifikan daripada kategori lain. Untuk pemisahan Layanan Masyarakat adalah 20% seperti gambar tersebut menunjukkan bahwa layanan masyarakat memiliki interaksi dengan SITS dan Sapawarga Kota Surabaya dan belum berkomunikasi dengan Bangsa Surabaya dan Kabar Surabaya. Namun dalam Edges menunjukkan bahwa Sapawarga Kota Surabaya memiliki koneksi dengan SITS dan SITS memiliki interaksi hanya untuk E100 (Layanan Masyarakat).

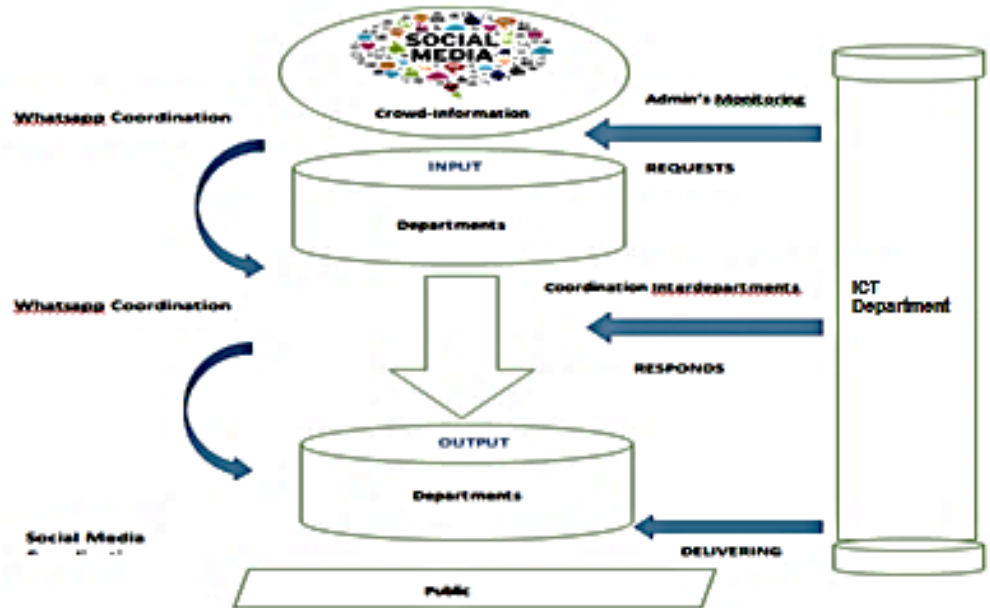
Untuk Layanan Publik & Pemerintah memiliki 20% karena Bangsa Surabaya baru saja menerima informasi berasal dari Sapawarga Kota Surabaya. Serta Perusahaan Media / Berita yaitu dengan pengguna Kabar Surabaya yang memiliki 20% keterlibatannya karena Kabar

Surabaya dapat menerima informasi berasal dari Sapawarga Kota Surabaya. Ada informasi crowdsourcing yang berinteraksi di setiap halaman facebook resmi Pemerintah Kota Surabaya. Sapawarga Kota Surabaya dikelola langsung oleh pemerintah Surabaya, di bawah naungan Departemen Informasi dan Komunikasi. Meskipun jumlah ini hanya sedikit, aplikasi gephi penting untuk mengetahui berapa banyak persentasi yang terjadi di halaman Facebook yang dimiliki oleh pemerintah kota Surabaya.

Sarmandi sebagai admin media sosial di Satpol PP (Satuan Polisi Pamong Praja) mengatakan bahwa banyak informasi setiap hari datang seperti demonstrasi, kerusuhan, tunawisma dan banyak lagi yang terkait dengan Satpol PP. Tidak jarang ada juga orang yang mengirim berita palsu. Ini menjadikan media sosial sebagai sumber baru untuk generasi ide-ide baru yang berkontribusi pada pembelajaran organisasi dan digunakan untuk berbagi, menggunakan kembali, menggabungkan kembali, dan mengumpulkan pengetahuan untuk mencapai inovasi eksternal dan internal.

H. Proses Crowdsourcing di Media Sosial Pemerintah Surabaya

Menurut Dorward dan Kydd (2005) menjelaskan bahwa tujuan pengaturan kelembagaan bukan tentang meminimalkan biaya transaksi tetapi untuk mengurangi risiko operasi itu sendiri. Juga, untuk memahami persepsi visual untuk setiap departemen dalam organisasi terutama untuk kota Pemerintah Surabaya (Dorward, Kydd, & Poulton, 2005). Berikut adalah alur proses pengolahan data yang muncul dari media sosial yang ditindak lanjuti oleh pemerintah kota surabaya.



Gambar 9.6 Proses Crowdsourcing di Media Sosial Pemerintah Surabaya

I. Informasi Yang Terkandung Dalam Crowdsourcing Memiliki Dampak Dalam Pembuatan Kebijakan

Platform media sosial menyediakan segudang data publik yang cocok untuk digunakan dalam penelitian kebijakan-informasi karena sifat sosialnya dan kemampuan organisasi berskala besar (Miller, 2011). Data yang diperoleh oleh pemerintah kota surabaya, digunakan sebagai dasar serta cara pemerintah dalam mencapai apa yang dibutuhkan dan terjadi pada masyarakat melalui media sosial secara real-time. Pada tahun 2017, Dinas Pekerjaan Umum Pemerintah Kota Surabaya ini mendapatkan keluhan terbanyak dari masyarakat pada media sosial ditahun 2016 dan 2017. Dengan data tersebut maka dibuktikan bahwa Dinas Pekerjaan Umum pemerintah kota surabaya ini membutuhkan perhatian khusus oleh pemerintah terhadap kinerja mereka. Berdasarkan

hasil pengolahan dan analisis data yang dilakukan dinkominfo kota surabaya, pemerintah membuat sebuah kebijakan pada tahun 2018 untuk mengatasi permasalahan tersebut secara berkelanjutan dengan dikeluarkannya Peraturan Kota Surabaya No 4 Tahun 2018 tentang pencegahan dan peningkatan kualitas permukiman kumuh, dan pembentukan kesesuaian dengan standar teknik sebagaimana dimaksud pada ayat 1 huruf yang untuk melakukan dan memenuhi kriteria profesional seperti bangunan; jalan lingkungan; pasokan air bersih; drainase lingkungan; pengelolaan air limbah; penanganan limbah; dan proteksi kebakaran untuk mengurangi keluhan dari warga dan meningkatkan kinerja dinas pekerjaan umum pemerintah kota surabaya.

Berdasarkan hasil yang muncul dalam penelitian ini terkait dengan output yang diperoleh dari penggunaan media sosial. Melibatkan warga dalam pembuatan kebijakan partisipatif telah menjadi aplikasi penting dari informasi kebijakan dan memahami masyarakat (Lazer et al, 2009). Untuk mendukung kinerja departemen TIK, pemerintah menjalankan pemberdayaan masyarakat dengan membentuk Kelompok Informasi Komunitas (KIM) sebagai upaya untuk mempromosikan pemerintah dalam kendaraan untuk menerima, mengelola, dan menyebarkan informasi pemerintah dan pembangunan kepada publik; peningkatan literasi media di dalam anggota; dan sebagai mitra pemerintah dalam mendistribusikan, menyebarkan, dan menyebarkan informasi pembangunan kepada masyarakat. KIM telah diterapkan di setiap desa di kota Surabaya, seperti KIM Swaraguna; KIM Semangi; KIM Ampel Madani; KIM Jambangan Hijau; dan KIM Mojo. Oleh karena itu, tujuan media sosial ini dimiliki oleh pemerintah kota Surabaya terintegrasi untuk menghubungkan setiap departemen dalam mengelola dan mengakses informasi dari publik ke pemerintah melalui media sosial.

J. SEMATIK WEB

Web sematik adalah sekumpulan informasi yang dikumpulkan dengan metode tertentu dalam skala yang besar. Web sematik ini sebagai sebuah cara yang efisien dari representasi data pada World Wide Web atau disebut dengan data base global yang saling terhubung. Web sematik dikembangkan oleh sebuah tim pada World Wide Web consortium. Meskipun memang Web Sematik ini masih berada pada tahap pengembangan dan penyempurnaan karena teknologi ini baru digunakan dan dikembangkan berdasarkan dengan metode masing-masing. Web sematik terdiri dari seperangkat prinsip-prinsip desain, kelompok kerja kolaboratif, dan berbagai teknologi. Web sematik ini muncul pada generasi teknologi web 3.0 yang merupakan generasi ketiga dari World Wide Web. Bahkan Web 3.0 itu sendiri sering disamakan dengan Web Semantik. Web Semantik ini menggunakan XML, XMLS (XML Schema), RDF, RDFS (Resources Description Framework Schema) dan OWL. Komponen-komponen penyusunan dari Web 3.0 antara lain:

1. Web Semantik
2. Format mikro
3. Pencarian dalam bahasa pengguna
4. Penyimpanan data dalam jumlah besar
5. Pembelajaran lewat mesin

Dengan munculnya Web Semantik ini akan memudahkan dalam mencari sebuah data yang bertransformasi dari metode tradisional menuju metode yang modern dan sangat beragam. Sebagai contoh, ada informasi mengenai olah raga, cuaca, dan lain-lain semua informasi yang berada di internet ini memiliki jumlah yang sangat besar dan dibuat

oleh pembuat yang berbeda-beda dengan masing-masing memiliki bahasa dan metode tersendiri untuk menyimpan informasi tersebut dan semua informasi tersebut ditampilkan dalam halaman HTML. Hal tersebut sangat sulit dilakukan jika menggunakan metode tradisional.

Web semantik ini tidak hanya tentang bagaimana mengajarkan mesin untuk dapat mengerti bahasa manusia atau memproses bahasa alami dan juga tidak semata-mata untuk membuat sebuah Artificial Intelligence, tetapi tujuan utama adalah untuk mempermudah mengumpulkan data-data, lebih diutamakan untuk data yang besar.

Tujuan utama dalam penerapan web Semantik adalah untuk menemukan informasi yang tepat dan cepat dalam kumpulan informasi yang tersebar luas dalam dunia internet. Dengan melihat tujuan tersebut maka web semantic lebih tepat untuk penggunaan di dalam perusahaan yang biasanya membutuhkan informasi dalam waktu yang cepat, dan informasi tersebut mengambil referensi dari banyak sumber. Beberapa fungsi dari web semantic ini juga dapat digunakan untuk :

1. Pendukung kebijakan

System pendukung keputusan (Decision support systems) adalah bagian dari system informasi berbasis komputer serta juga merupakan sebuah system yang berbasis pengetahuan yang dipakai untuk mendukung pengambilan keputusan dalam suatu organisasi atau perusahaan. Dapat juga dikatakan sebagai system computer yang dapat mengolah data menjadi informasi untuk mengambil keputusan dari masalah semi terstruktur yang spesifik

K. BLOCKCHAIN: DI ERA DISRUPTIF

Mempelajari teknologi baru tentu sangat luar biasa, terutama ketika Anda seorang pengembang yang sudah memiliki banyak hal. Tetapi ketika datang untuk mencari masa depan karir Anda, bahkan pengembang tersibuk harus memahami betapa pentingnya untuk tetap mengikuti tren pengembang terbaru. Blokir memiliki, secara sederhana, merevolusi banyak ruang berkat penerapan dApps. Tetapi bisakah blockchain tetap berada di garis depan dalam merevolusi teknologi jika menjadi stagnan? Primitif Blockchain akan memiliki dampak besar pada perkembangan yang terus berubah dari teknologi buku besar terdistribusi, dan semuanya akan bermuara pada satu hal: protokol.

Protokol: Apa dan Mengapa

Ketika datang untuk memajukan teknologi apa pun kita harus terlebih dahulu melihat bagian-bagian dasar, primitif jika Anda mau. Tempat yang baik untuk memulai adalah dengan protokol, karena mereka mendasar dalam teknologi yang sudah kita pahami; mereka mungkin akan menjadi lebih integral dalam teknologi masa depan. Ada dua kategori untuk lapisan protokol, menurut Joel Monegro dari Union Square Ventures: "gemuk" dan "tipis". Protokol lapisan lemak mengacu pada mereka yang memegang paling penting di bidangnya masing-masing. Dalam teknologi tradisional, protokol lapisan lemak adalah lapisan aplikasi yang menghubungkan antara data dan orang-orang. Contoh paling jelas adalah aplikasi seperti Google, Facebook, LinkedIn, dan situs web serupa. Lapisan yang dijalankan oleh aplikasi ini, dalam teknologi tradisional, dikenal sebagai lapisan tipis dan terdiri dari HTTP / HTTPS, TCP / IP, dan protokol serupa. Dalam pengaturan ini, lapisan lemak didominasi oleh organisasi terpusat yang memiliki akses ke dan memiliki semua data pengguna, dan pengguna dipaksa untuk

memasukkan data sensitif mereka ke banyak tempat berulang kali. Setiap kali Anda membeli sesuatu dari situs web baru, membuat akun email baru, atau mendaftar untuk layanan baru, Anda harus memberikan data ini berulang kali. Tetapi blockchain sedang mencoba untuk menggeser ketebalan dua lapisan protokol ini, dan di dunia yang ideal kita memiliki semua data sensitif kita di satu lapisan dan aplikasi di lapisan lain.

Teknologi Blockchain dirayakan untuk melindungi data pengguna melalui desentralisasi, tetapi bagaimana tepatnya kerjanya di belakang layar? Dalam blockchain, lapisan tebal terdiri dari berbagai protokol yang dapat digunakan oleh sejumlah besar aplikasi, sedangkan aplikasi itu sendiri membentuk lapisan tipis. Karena pembalikan di mana lapisan tebal ini berada, blockchain dapat mengelola data pengguna dengan lebih baik karena disimpan di tempat yang aman dan terdesentralisasi, bukan di setiap dan setiap aplikasi yang berbeda. DApps di lapisan tipis dapat mengakses data saat diberi otorisasi yang sesuai, tetapi dApps sendiri tidak pernah mengontrol data secara eksklusif seperti yang mereka lakukan di Web 2.0. Primitif DLT umum di banyak rantai berbeda dan bertindak sebagai blok bangunan yang mendasari yang membantu semuanya berjalan lebih lancar dan efisien. Mereka ada untuk membuat proses pengembangan lebih mudah, memberi pengembang potongan kode yang sudah terbentuk sehingga mereka tidak harus menulis semuanya dari awal setiap saat.

Ada sembilan primitif DLT yang sangat penting, dan kami akan membahas masing-masing secara terperinci:

1. Transfer Transaksi - Dimulai ketika akun perlu mengirim atau menerima data pada blockchain. Ini mudah dan terdiri dari memverifikasi tanda tangan, jumlah, dan penerima transaksi.
2. Transaksi Data - Transaksi yang menulis data ke penyimpanan data akun. Setiap transaksi data memiliki susunan data yang berisi data yang akan ditulis.
3. Issue Transactions - Transaksi yang menerbitkan token.
4. Transfer Massal - Memungkinkan transaksi transfer dikirim ke banyak penerima.
5. Masalah: menunjukkan waktu tertentu dan peristiwa pemicu untuk instance data khusus.
6. Exchange - Bertukar satu cryptocurrency dengan yang lain tanpa partisipasi dari pihak ketiga.
7. SetScript - Transaksi yang melampirkan skrip dApp atau skrip akun tertentu ke akun yang ditentukan.
8. NFT - Atau token yang tidak dapat dipertukarkan, adalah tokenisasi berbagai aset digital dan fisik menjadi bentuk yang unik dan dapat diverifikasi. Token ini, tidak seperti cryptocurrency standar, biasanya tidak ditukar dengan yang lain dalam perdagangan 1-ke-1 karena masing-masing memiliki pengenal khusus.
9. Transaksi yang Disponsori - Mengizinkan transaksi berjalan menggunakan dana dalam escrow untuk mencegah pengguna harus membayar biaya.
10. InvokeScript Transactions - Transaksi yang memanggil fungsi yang bisa dipanggil pada dApp.

Blockchain lainnya, seperti Ethereum, EOS, dan Tron, memiliki banyak primitif untuk membantu programmer tetap konsisten, tetapi ada

pertukaran untuk kebebasan itu. Dalam rantai dApp ini, pemrogram memiliki lusinan primitif untuk dipilih ketika memprogram dApps mereka, tetapi mereka tidak memiliki pedoman apa pun yang harus mereka ikuti secara khusus. Ada standarisasi dalam rantai ini; misalnya, dalam Ethereum ada ERC-20, ERC-223, ERC-721, ERC-777, dan banyak lagi. Standarisasi ini ada untuk memberi programmer pilihan; mereka dapat membangun dApps mereka namun mereka ingin menggunakan primitif, tetapi jika mereka ingin membuat dApps mereka mudah diintegrasikan dengan dApps lain, rantai, dan kerja pengembang maka mereka harus mematuhi standar. Standar yang berbeda memiliki tujuan yang berbeda, tetapi ketika token melewati batas antara tujuan, pengembang sering berjuang untuk menemukan pilihan yang tepat - alih-alih mengadaptasi blockchain agar sesuai dengan kebutuhan mereka, pengembang dipaksa untuk mematuhi standar yang telah ditetapkan jika mereka ingin token mereka menjadi dapat dengan mudah berinteraksi dengan token lain. Salah satu cara mudah untuk memikirkan teka-teki ini adalah membayangkan ada ruangan yang penuh dengan mainan dan Anda sedang mencoba membangun sesuatu yang spesifik. Di ruangan ini Anda memiliki figur aksi, Lego, Lincoln Log, boneka, dan banyak lagi. Dengan berbagai macam mainan ini, Anda tentu dapat membuat skenario unik, adegan rumit, dan banyak lagi, tetapi apa yang Anda peroleh dari keragaman yang tidak Anda miliki dalam fungsionalitas. Mainan-mainan ini, meskipun semuanya dapat digunakan bersama-sama, tidak bekerja bersama dan tidak dapat menciptakan hasil yang kuat dan nyata. Jika semua mainan Anda adalah Lego, misalnya, semua yang Anda dapat ciptakan akan dirancang agar mudah bekerja sama dengan sempurna.

Di Web 3.0, pengguna akan mengendalikan data mereka sementara

perusahaan dan dApps akan dipaksa untuk bekerja di sekitar ruang pusat kendali pengguna ini. Seperti yang kami sebutkan sebelumnya, Web 2.0 saat ini ada dengan aplikasi sebagai lapisan lemak dan protokol menjadi lapisan tipis, yang mengarah pada pengalaman pengguna yang terdegradasi secara keseluruhan karena kami bukan titik tumpu. Waves melihat ke arah Web 3.0 saat membuat bahasa Ride-nya karena salah satu fitur paling integral adalah membuat pengguna dan data mereka menjadi bagian terpenting.

L. TANTANGAN WEB 3.0: SOSIAL, EKONOMI, DAN TEKNOLOGI

Dengan maraknya perkembangan dan perubahan dalam bidang industry dan teknologi, masyarakat mengalami tahapan-tahapan yang terjadi dalam kehidupan mulai dari masyarakat 1.0 yang merupakan masyarakat yang menjalani kehidupannya dengan berburu; Masyarakat 2.0 merupakan masyarakat yang mulai terbentuk melalui budidaya pertanian dan peningkatan organisasi; lalu, masyarakat 3.0 pada masa ini yang dikenal dengan industrialisasi dan mulai berkembang dengan menghasilkan berbagai macam produksi; masyarakat 4.0 yang merupakan masyarakat dengan informasi dan mulai sadar akan adanya peningkatan nilai tambah dengan mengembangkan jejaring informasi.

Pada masa ini teknologi digital dikenal dengan *Internet of Things (IoT)*, *Artificial Intelligence (AI)*/ kecerdasan buatan dan robotika telah membawa perubahan yang signifikan pada masyarakat sehingga menjadikan lingkungan dan nilai-nilai dalam masyarakat menjadi lebih beragam dan kompleks. Sebagaimana yang telah kita ketahui saat ini, perkembangan teknologi tersebut telah membawa perubahan yang sangat besar dalam kehidupan. Perubahan mengenai transformasi digital akan membawa nilai-nilai baru serta memberikan kebijakan baru dalam bidang industri di berbagai negara. Kehadiran revolusi industri 4.0

tersebut tentunya tidak semuanya berdampak baik bagi kehidupan saat ini. Untuk menghadapi tren tersebut, maka hadir sebuah konsep tahapan ke-5 yaitu "Era Society 5.0" yang merupakan rencana dasar Sains dan Teknologi yang telah dinyatakan oleh Jepang. Munculnya konsep baru mengenai Era Society 5.0 juga merupakan salah satu upaya untuk mengatasi tantangan yang nantinya akan dihadapi oleh berbagai negara di dunia.

Dalam memahami tantangan dan peluang dengan adanya teknologi baru dapat diidentifikasi dengan tiga dimensi, yaitu aspek manusia, aspek teknis, dan aspek tata kelola (Tan et al, 2008). Berikut adalah identifikasi peluang dan tantangan dengan adanya Teknologi web 3.0 :

Tabel 9.3 Identifikasi peluang dan tantangan dengan Teknologi web 3.0

Faktor		Peluang	Tantangan
Aspek Manusia (SDM)	Pengembangan Teknologi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berkembangnya peluang bisnis dan investasi 2. Banyak masyarakat yang mulai tertarik untuk mendalami profesi data analis, data scientist, dan data engineer 	Kurangnya SDM dengan kemampuan yang mumpuni dalam pengolahan data mining
	Pengguna	1. Harapan pada	Risiko teknologi:

	Teknologi	<p>teknologi: dengan adanya web 3.0 serta big data dapat membantu dalam pengambilan keputusan yang lebih efektif dan efisien</p> <p>2. Berkembangnya kelas sosial menengah, Gen X, Gen Y yang akrab dengan teknologi digital</p>	privasi dan keamanan pada data.
Aspek Teknis	Utama (Data)	Banyak data yang dapat diolah	<p>1. Ketersediaan data yang tidak terkonsolidasi</p> <p>2. Validitas data (tidak ada standarisasi data, database tidak lengkap)</p>
	Penunjang (Infrastruktur)	1. Terbuka banyak peluang investasi untuk infrastruktur big	1. Sistem penyimpanan dan pengolahan

		<p>data, cloud computing, dan data center.</p> <p>2. Meningkatnya penetrasi internet dan pengguna telepon pintar</p>	<p>data yang masih relative mahal</p> <p>2. Penetrasi internet sebagai kanal data yang belum merata.</p>
Aspek Tata Kelola	Pemerintah	Peraturan Perpres satu data dapat menjadi basis data publik yang terkonsolidasi	<p>1. Tata kelola data yang belum memadai (privasi, kepemilikan, mekanisme akun, data, dll)</p> <p>2. Belum adanya panduan penggunaan cloud services yang komprehensif</p> <p>3. Belum ada panduan mekanisme audit pegiat big data</p>
	Non	Beberapa komunitas big	Minimnya

	Pemerintah	data mulai terbentuk dapat menjadi tempat untuk meningkatkan kemampuan SDM	kolaborasi antar actor untuk menjaring talenta
--	------------	--	--

Sumber: Kominfo, 2018

M. Konsep Kecerdasan Buatan

Kecerdasan buatan (artificial intelligence, AI) adalah suatu program komputasi yang dapat membuat mesin bekerja layaknya kecerdasan manusia; seperti mengambil keputusan, memecahkan masalah, dan melakukan prediksi (Russell and Norvig, 2016). Oleh karena itu, kecerdasan buatan juga disebut external intelligence (Arthur, 2017). Kecerdasan buatan bekerja menggunakan algoritma dengan machine learning dan deep learning sebagai dua teknik yang paling populer untuk memproses data menggunakan kecerdasan buatan.

Algoritma

Algoritma, secara singkat, merujuk pada instruksi komputasi yang tersusun secara berurutan (Knuth, 1998). Algoritma ini yang kemudian menjadi 'resep' bagi program kecerdasan buatan yang menghasilkan prediksi dan luaran (Gillespie, 2014).

Machine Learning

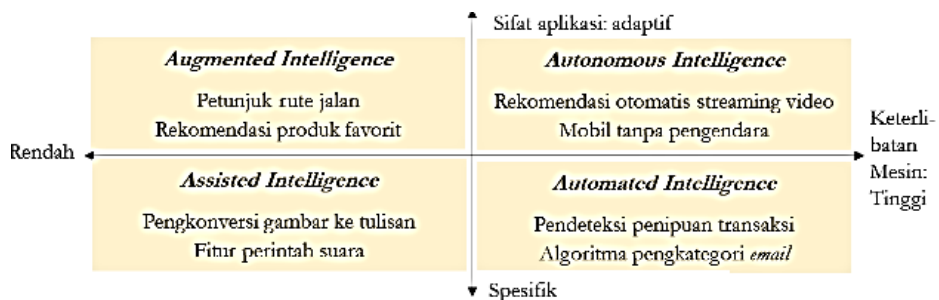
Machine learning adalah subset dari kecerdasan buatan. Untuk membuat suatu mesin menjadi cerdas, algoritma machine learning pada suatu mesin pertama-tama mempelajari pemberi data (input) yang dilakukan manusia kepada suatu mesin (Goldberg and Holland, 1988).

Berdasarkan masukan data tersebut, mesin kemudian memberikan luaran (output) tertentu. Selanjutnya, manusia merespon luaran tersebut sebagai suatu masukan (input) baru kepada mesin. Proses pelatihan suatu mesin (training) dengan memberikan data dan merespon luaran data ini terjadi berulang-ulang sehingga kemudian mesin dapat memprediksi pola umum (model) fungsi kecerdasan (intelligence) manusia.

Deep Learning

Deep learning adalah bidang turunan dari machine learning. Dibandingkan machine learning, deep learning bekerja lebih mandiri (LeCun et al., 2015). Kemandirian ini karena algoritma deep learning melatih mesin dengan data yang jauh lebih banyak dan dengan tingkatan yang berlapis-lapis (nested 20 hierarchical layers). Dengan demikian, mesin akan mampu mengenali sendiri pola umum pada suatu data, bahkan tanpa memerlukan bantuan manusia untuk memberikan masukan (input). Berikut adalah klasifikasi penerapan kecerdasan buatan.

Gambar 9.7 Klasifikasi Penerapan Kecerdasan Buatan



Perlu diketahui bahwa apapun jenis aplikasinya, kecerdasan buatan mempunyai satu tantangan terbesar: bias. Hal ini disebabkan karena selalu ada black box dalam proses pengolahan data oleh

kecerdasan buatan (Citron and Pasquale, 2014, Pasquale, 2015, Kitchin, 2017, Russell and Norvig, 2016). Black box merujuk pada proses pengolahan data berbasis algoritma yang sulit ditelusuri. Karena sifatnya yang sulit ditelusuri, maka hampir semua hasil pengaplikasian kecerdasan akan terdapat bias. Bias akan semakin menjadi tantangan jika data yang dimasukkan ke sistem juga mengandung bias. Yang perlu diperhatikan dan dilakukan dalam pengaturan penggunaan kecerdasan buatan adalah bagaimana meminimalisir terjadinya bias dan, selanjutnya, memitigasi bias tersebut.

N. TEKNOLOGI WEB 3.0 DI INDONESIA

Menurut Traveller's Choice Award 2017, Kota Yogyakarta sebagai 10 destinasi terbaik. Hal ini membuat Kota Yogyakarta berbenah dalam menata dan mengembangkan pariwisata di Yogyakarta. Melihat banyaknya potensi besar yang terdapat di berbagai sector seperti pendidikan, pariwisata, teknologi serta partisipasi aktif masyarakat Yogyakarta dalam bekerjasama mewujudkan kota Yogyakarta sebagai kota pintar. Pengembangan konsep Kota Pintar di Yogyakarta dengan payung besar Smart Culture ini mempunyai visi kota Yogyakarta yakni "terwujudnya kota pendidikan berkualitas, berkarakter dan inklusif, pariwisata berbasis budaya, dan pusat pelayanan jasa, yang berwawasan lingkungan dan ekonomi kerakyatan".

Layanan penanganan keluhan telah menjadi topik yang telah diteliti secara intensif oleh banyak peneliti dan penulisan artikel ilmiah lainnya. Namun, tidak ada begitu banyak literatur yang membahas prinsip akuntabilitas dalam inovasi layanan publik digital berdasarkan layanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana akuntabilitas dapat dipromosikan dalam penggunaan layanan

pengaduan publik digital. Pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan penjelasan dan tindakan yang menentang beberapa pihak dalam sistem politik yang telah diberi wewenang untuk mengevaluasi dan mengevaluasi organisasi publik (Starling, 2008, p. 169). Prinsip akuntabilitas juga terkait dengan perencanaan pengaduan yang melibatkan pertimbangan dan keputusan yang dibuat oleh manajer layanan yang dilakukan oleh manajer layanan publik untuk mencapai kemitraan yang baik. Perkembangan akuntabilitas di Indonesia lebih dominan di entitas sektor swasta daripada di sektor publik. Ada ketidaksesuaian, tidak hanya di Indonesia, antara sistem akuntabilitas dan informasi akuntabilitas yang juga terjadi di negara-negara Eropa antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Cohen, Rossi, Caperchione, & Brusca, 2018).

Dalam mewujudkan akuntabilitasnya, pemerintah pusat dan pemerintah daerah di era reformasi diharuskan untuk membentuk organisasi publik untuk penyelesaian pengaduan masyarakat. Namun, melihat rendahnya persentase penggunaan internet di bidang layanan publik selain efektivitas yang disorot, akuntabilitas untuk penyedia layanan merupakan pertanyaan penting. Lokus Yogyakarta dan Jakarta menjadi menarik untuk dikaji karena pembangunan masih terkonsentrasi di kedua daerah. Demografi bonus dan pusat-pusat ekonomi baru menuntut agar pemerintah daerah terlibat dalam pemenuhan besar-besaran layanan publik. Perbandingan antara UPIK dan Qlue adalah strategi dan target objek dalam mengidentifikasi dimensi akuntabilitas. Studi banding dapat menguji perbedaan menarik untuk diteliti karena pengembangannya masih terkonsentrasi di dua daerah, menuntut pemerintah daerah untuk terlibat dalam pemenuhan besar-besaran layanan publik. Ada beberapa prinsip

akuntabilitas yang dapat ditinjau dari layanan pengaduan yaitu: (1) Fungsi kontrol demokratis, (2) Jaminan, (3) Belajar, dan (4) Kinerja.

Disamping itu juga factor-faktor dari kepemimpinan ini juga akan mempengaruhi dinamika perkembangan akuntabilitas pemerintah dalam menyediakan layanan aduan dan keluhan yang ada di kota Yogyakarta dan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Fungsi akuntabilitas yang tertanam oleh Qlue adalah mampu mengurangi birokrat secara efisien, di samping sistem politik, komitmen terhadap kepemimpinan dan keberadaan pengguna yang dinamis. Di mana kualitas sistem UPIK masih di bawah Qlue, tetapi untuk kapasitas akuntabilitas UPIK lebih konsisten dalam memenuhi elemen-elemen kunci untuk mempromosikan akuntabilitas melalui mekanisme penanganan pengaduan yang efektif. Bukan hanya masalah cara yang lebih modern yang akan mencapai hasil yang efektif, karena kinerja program yang telah didukung oleh model yang sesuai dan mekanisme penanganan pengaduan akan mampu mempromosikan organisasi yang bertanggung jawab. Layanan penanganan pengaduan telah menjadi topik yang telah dipelajari secara intensif oleh penulisan artikel ilmiah lainnya. Karena setiap masalah pelayanan publik yang muncul akan dikeluhkan oleh banyak orang dan menghasilkan tuntutan responsif terhadap peran penyedia. Jenis-jenis layanan publik yang sebagian besar dikeluhkan umumnya terkait dengan barang dan jasa infrastruktur. Peran aktif antara pengguna dan penyedia adalah harapan layanan publik yang sukses.

Keluhan adalah input yang memiliki kemampuan untuk mendorong peningkatan kebijakan publik dan media untuk penyelesaian perselisihan (Irvine et al., 2010). Resolusi kebijakan yang dibangun akan berbeda dalam merujuk pada teori administrasi publik, seperti konsep

Manajemen Publik Baru dengan berbagai Layanan Publik Baru (NPS) dalam model administrasi publik. Konteks "mendengarkan" ditunjukkan dalam NPM, sementara "melayani" publik di NPS (Denhardt dan Denhardt, 2007). Dalam konteks Layanan Publik Baru, mengajukan pengaduan adalah bagian dan paket partisipasi publik yang mengharuskan pemerintah untuk "mendengarkan", dan kemudian meningkatkan kebijakan publik dan pemberian layanan publik (Pramusinto, 2013). Penerapan prinsip-prinsip inovasi melalui NPS adalah representasi dari penerapan inovasi kebijakan. Publik dipandang sebagai keseluruhan dan humanis melalui pendekatan yang memberi ruang kepada publik untuk berkolaborasi dan berorientasi pada peningkatan kinerja. Sehingga tata kelola yang baik akan terwujud melalui suatu pendekatan, salah satunya adalah manajemen inovasi. Proses yang mencakup pengaduan akuisisi, transmisi, analisis penanganan dan penggunaan informasi pengaduan dalam pengambilan keputusan adalah kegiatan yang dilakukan dalam manajemen pengaduan (Hammami, 2011).

Ada suatu bentuk mekanisme penanganan pengaduan dengan model terdesentralisasi proaktif-reaktif dan tersentralisasi yang direkam oleh Pramusinto (2013, hlm. 146). Model proaktif terjadi ketika keluhan dicari secara aktif dengan tujuan untuk memastikan bahwa kepuasan pelanggan dicapai melalui penawaran kompensasi tertentu. Ini berbeda dari model reaktif yang muncul karena tanggapan terhadap keluhan ketidakpuasan pengguna mengharuskan pengguna layanan untuk mengeluh kepada penyedia.

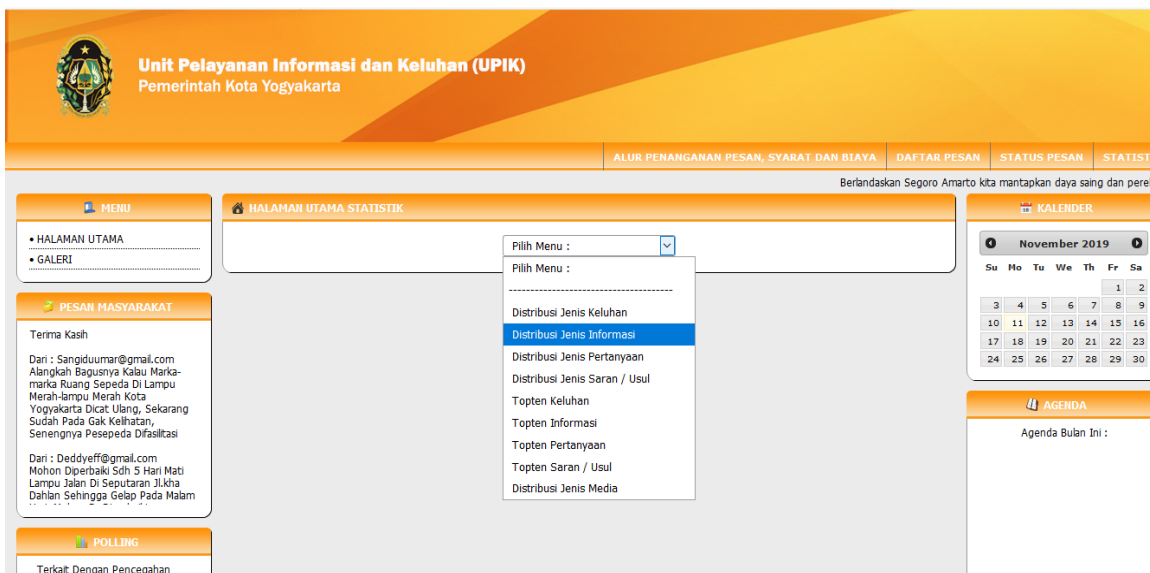
Berbeda dengan desentralisasi, Ross dan Littlefield, (2013) menjelaskan bahwa beberapa mekanisme penanganan keluhan

didesentralisasi dalam fungsi-fungsi yang dipercayakan pada fungsi yang dipercayakan. Untuk fungsi lain seperti tenaga penjual, yang juga berfungsi sebagai pihak yang secara langsung menangani keluhan. Secara sederhana, penanganan pengaduan diberikan secara mandiri kepada pihak-pihak di luar lembaga internal, atau lembaga khusus yang menangani pengaduan di semua bidang, kemudian akan ditindaklanjuti ke lembaga terkait dengan bidang yang dikeluhkan dan dikomunikasikan, diikuti hingga keluhan pelanggan dari agensi. Reputasi organisasi yang semula buruk akibat kegagalan layanan publik, yang kemudian dinyatakan sebagai keluhan publik, dapat berubah menjadi reputasi yang baik jika 'keluhan manajemen yang baik' tercapai dan penyelesaian keluhan masyarakat diselesaikan secara efektif dan bertanggung jawab.

Masalah Inovasi Layanan Publik Berbasis Digital seperti kesenjangan dalam pembangunan karena kurangnya analisis kebijakan yang tepat, perilaku korup pejabat publik karena peraturan yang lemah, tumpang tindih masalah kebijakan keamanan pangan, masalah kemiskinan, kebijakan kesehatan dan pengangguran dan rendahnya tingkat pendidikan publik hanyalah beberapa contoh dari kegagalan kebijakan publik dalam menanggapi dan menyelesaikan masalah publik (Sururi, 2017). Penyelesaian masalah yang terjadi di tengah masyarakat memunculkan inovasi kebijakan publik substantif yang dapat memberikan resolusi penguatan. Dengan kata lain, sesuatu yang berkaitan dengan pemenuhan harapan atau kebutuhan pelanggan, di mana layanan dikatakan memenuhi syarat jika dapat menyediakan

produk dan layanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan (Yohanitas, 2016). Ini berarti bahwa layanan publik yang baik dan kompetitif adalah manifestasi dari reformasi birokrasi, dan tidak dapat dipisahkan dari upaya penyedia layanan publik untuk memberikan hak-hak penerima layanan. Termasuk memasuki era digital dan tuntutan kota pintar, menjadi tantangan bagi pemerintah untuk melakukan transformasi digital yang menghasilkan aturan dan program yang lebih baik dan membuatnya lebih mudah bagi publik untuk berurusan dengan layanan pemerintah. Berikut ini adalah cara kerja Qlue dan Upik sebagai media yang disediakan oleh pemerintah untuk menampung dan menerima informasi dari masyarakat secara real time:

Gambar 9.8 Web 3.0 Pemerintah Kota Jogja: Unik Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK)



Gambar 9.9 Teknologi web 3.0: QLUE DKI Jakarta



Inovasi Layanan Pengaduan Publik Berbasis Digital (Qlue & UPIK) Memasuki era digital dari revolusi industri 4.0, berdasarkan hasil survei dari Asosiasi Penyedia Layanan Internet Indonesia (APJII, 2017), menyebutkan bahwa tingginya pertumbuhan Internet di Indonesia sebagian disebabkan oleh penggunaan internet yang besar untuk kebutuhan gaya hidup. Selain itu, 87,13% dari pengguna internet menggunakannya untuk keperluan media sosial. Sementara persentase untuk orang Indonesia masih rendah dalam mengakses informasi publik seperti administrasi, peraturan atau hukum, layanan dan pengaduan, yang tidak lebih dari rata-rata 15%. Angka ini merupakan tantangan bagi pemerintah dalam melakukan inovasi berbasis teknologi. Pemerintah Indonesia dituntut untuk mengoptimalkan inovasi layanan publik untuk meningkatkan akuntabilitas dan profesionalisme. Di tingkat regional, ada banyak layanan pengaduan publik yang dikelola oleh pemerintah daerah berbasis digital seperti di Yogyakarta (UPIK) dan Qlue di Jakarta. Namun, mengingat rendahnya persentase penggunaan internet di

bidang layanan publik selain efektivitas yang disorot, akuntabilitas untuk penyedia layanan juga merupakan pertanyaan penting. Untuk mewujudkan penggunaan internet sebagai media untuk menghubungkan keluhan dan keluhan publik, diperlukan inovasi.

Jika diintegrasikan dalam konteks tulisan ini, Qlue dan UPIK, yang merupakan layanan pengaduan publik berbasis teknologi publik dan media sosial sebagai pengaruh media dan mendorong kegiatan di khalayak publik. Media berbasis digital dengan kekhususan yang dibawanya juga dijelaskan oleh Chan, Cho & Lee (2013, p. 152), baik media dalam bentuk web atau media sosial dalam definisi yang lebih efektif dan mudah untuk memahami, adalah platform online untuk berinteraksi, berkolaborasi, dan membuat atau berbagi berbagai jenis konten digital. Menurut pengakuan dari informan yang merupakan pengguna Qlue, kebanyakan dari mereka mengaku mengetahui informasi Qlue dari berbagai media atau informan. Hampir setengah dari pembicara mengaku tahu Qlue dari media sosial lain yang lebih populer, seperti Youtube, Facebook, dan Twitter. Sisanya dari televisi, dari kerabat yang telah menggunakan Qlue dan sosialisasi dari RT. Seperti dikutip oleh satu pengguna, menurut pengakuan mereka, sosialisasi langsung dari pemerintah kurang karena informasi tentang Qlue sebagian di internet atau bahkan berita di televisi. Berdasarkan pernyataan dari pengguna, mereka mengakui bahwa mereka jarang mengakses portal JSC (Jakarta Smart City) melalui web. Hampir semua pembicara mengakui bahwa mereka jarang membuka situs web; beberapa mengklaim bahwa mereka tidak pernah membuka situs web JSC sama sekali. Ini tentu berbeda dengan pengguna layanan UPIK, di mana situs web adalah titik utama akses ke penggunaan layanan pengaduan publik digital di Kota Yogyakarta. Tujuan utama

menggunakan situs web ini adalah untuk menyampaikan informasi utama dan langsung dari pemerintah kepada masyarakat. Logika pelaporan aplikasi memerlukan tingkat rasionalitas yang baik dari masyarakat, dalam upaya menghasilkan input yang kredibel. Salah satu bentuk upaya awal yang diambil oleh pemerintah terlebih dahulu adalah membangun sistem informasi dalam bentuk portal. Setelah itu, pemerintah juga harus melihat apakah portal diakses oleh masyarakat atau tidak. Karena ini terkait dengan masalah proses pengembangan atau kepekaan dalam melihat masalah yang menjadi masalah publik.

Aplikasi Qlue adalah aplikasi digital yang terintegrasi dengan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta (Pemerintah Provinsi DKI Jakarta) dalam program kota pintar yang telah dilakukan sejak 2014 lalu. Aplikasi ini muncul dalam bentuk media sosial yang mengundang partisipasi publik. Dengan aplikasi media sosial Qlue, warga Jakarta dapat melaporkan keluhan tentang kondisi lingkungan seperti sampah, banjir, kemacetan, kerusakan jalan, kebakaran, dan lainnya. Selain itu, laporan kemajuan dapat dipantau untuk memastikan bahwa semua keluhan yang disampaikan ditindaklanjuti. Aplikasi media sosial Qlue yang memiliki konsep "solusi kota pintar" bukanlah aplikasi milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta secara langsung, tetapi berada di bawah PT Terralogiq, yang kini telah mengubah namanya menjadi PT Qlue Performa Indonesia. Aplikasi media sosial Qlue juga tidak hanya bekerja sama dengan DKI Jakarta, tetapi juga beberapa kota lain di Indonesia seperti Pekanbaru, Manado, kota Bima, dan kota Probolinggo.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah bekerja sama dengan Komite Kinerja Indonesia selama sepuluh tahun untuk mendukung program kota pintar DKI Jakarta. Berbeda dengan UPIK, yang memiliki

informasi yang diprakarsai oleh Walikota Yogyakarta (Herry Zudianto) bahwa pembentukan UPIK muncul pada tahun 2003 yang diluncurkan dan sosialisasi penggunaan UPIK dimulai pada tanggal 29 Februari 2004. Pembentukan UPIK didasarkan pada masalah yang ada, termasuk: 1) Tidak semua warga tahu saluran pengaduan yang dapat digunakan dengan mudah, 2) Ada hambatan saat bertemu orang dengan pejabat atau pihak berwenang, dan 3) Ada ketakutan dan keengganan untuk mengeluh tentang pengaduan di antara masyarakat. UPIK yang telah berjalan sejauh ini menunjukkan sejumlah perubahan yang sangat signifikan. Dalam perjalanannya, layanan UPIK yang diprakarsai oleh Pemerintah Kota Yogyakarta menerima tanggapan yang baik dari masyarakat dengan banyak keluhan, pertanyaan, informasi, dan saran yang disampaikan melalui SMS, telepon, situs web dan saluran yang dibuka oleh Pemerintah Kota Yogyakarta dalam hal ini. Layanan UPIK.

Manajemen Penanganan Keluhan oleh Qlue dan UPIK Tentang manajemennya, media Qlue hanya merupakan aplikasi perantara dan pengawasan yang membuatnya lebih mudah bagi orang untuk berinteraksi dengan pemerintah lokal. Laporan komunitas yang termasuk dalam Qlue akan diintegrasikan ke dalam portal www.smartcity.jakarta.go.id dan nantinya akan diintegrasikan oleh Jakarta Smart City (JSC) ke dalam penerapan Respon Opini Publik Cepat (CROP). Semua laporan publik melalui aplikasi Qlue terhubung langsung ke aplikasi CROP yang dimiliki oleh aparat Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Qlue adalah aplikasi yang ditujukan untuk masyarakat, sementara CROP adalah aplikasi yang hanya dapat diunduh oleh pejabat Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan petugas polisi untuk laporan TL (Tindak Lanjut) masyarakat di Qlue. Laporan dari publik yang dipetakan secara digital dan terintegrasi di situs resmi

smartcity.jakarta.go.id. Semua laporan publik, yang telah memasuki Qlue, harus ditindaklanjuti oleh pihak berwenang dan OPD (Organisasi Perangkat Daerah) terkait melalui aplikasi CROP. Selanjutnya, terkait dengan masalah mengelola pesan yang disampaikan melalui situs web UPIK, dimasukkannya keluhan yang dapat diselesaikan di tingkat operator UPIK akan segera menerima tanggapan. Namun, jika pengaduan perlu dikoordinasikan dengan lembaga, pertemuan akan diadakan di bawah koordinasi Sekretaris Daerah kemudian diteruskan ke Kepala Kantor Badan Informasi Daerah. Ini dilakukan untuk memberikan jawaban; jika pengaduan warga terkait dengan penyimpangan dalam administrasi pemerintahan, maka segera disampaikan kepada Walikota untuk langkah-langkah yang harus diselesaikan. Dalam hal waktu, pesan yang relatif sederhana dan dapat ditindaklanjuti oleh OPD atau agensi berusaha untuk mendapatkan umpan balik dalam waktu maksimal 2x24 jam pada hari kerja, sedangkan pesan yang membutuhkan Tinjauan Kebijakan & Pemerintahan koordinasi lebih lanjut pada lintas lembaga atau OPD untuk memberikan umpan balik dijanjikan paling lama 6x24 jam.

O. TEKNOLOGI WEB 3.0 DI KOREA SELATAN

Korea Selatan dan Indonesia sama-sama mengalami masa penjajahan yang panjang. Tidak hanya mengembalikan kondisi ekonomi ke posisi semula, tetapi juga mengembangkan beberapa bidang seperti politik, pemerintah dan kebijakan publik. Selanjutnya, Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dapat dilihat sebagai obat untuk menyembuhkan suatu negara dari kesusahan. korupsi, tata kelola yang salah kelola, inflasi, monopoli, stagnasi bisnis, buta huruf dan aspek yang sangat penting menyangkut pengembangan dan implementasi TIK untuk Pemerintahan. Dalam hal ini, Korea Selatan sebagai negara terkemuka dalam

menerapkan tata kelola yang baik dengan menggunakan TIK. Korea mengejutkan dunia dengan perkembangan lingkungan pendidikan TI dan dengan cepat memperluas infrastruktur informasi dan komunikasi dan dengan demikian juga menjaga kecepatan dengan lingkungan pembelajaran multimedia sehingga Korea dapat menerapkan pendidikan yang berorientasi cepat dalam mengejar konstitusi yang telah diubah. Sektor publik dipandang sebagai tempat usaha yang kaku dengan kualitas layanan yang buruk dan operasi yang tidak efisien. Namun, banyak warga menjadi semakin menuntut peningkatan layanan publik. Evolusi kemampuan dipengaruhi oleh langkah pengalaman (Eisenhardt & Martin, 2000). Jika kemampuan dikembangkan terlalu cepat, orang dapat kewalahan, karena kemampuan mereka untuk menyerap informasi baru terbatas (Cohen & Levinthal, 1990). Berdasarkan alasan itu memaksa pemerintah untuk memikirkan kembali mode operasi yang ada untuk membangun strategi baru yang inisiatif dan evolusi untuk operasi sektor publik berdasarkan situasi saat ini yang merupakan lingkungan yang bergerak cepat dan kompetitif. Dengan menganalisis lingkungan dan mengevaluasi kemampuan yang ada, pemerintah dapat mengembangkan strategi mereka. Menggunakan teknologi sebagai sumber daya dan penyelarasan yang lebih baik antara teknologi dan proses bisnis akan membantu untuk mencapai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan bagi organisasi untuk jangka waktu yang lama. Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah dilihat sebagai obat ajaib untuk menyembuhkan suatu negara dari kesusahan. korupsi, tata kelola yang salah kelola, inflasi, monopoli, stagnasi bisnis, buta huruf dan aspek penting lainnya menyangkut pengembangan dan implementasi TIK untuk Pemerintahan. Dalam hal ini Korea Selatan memimpin penerapan tata kelola yang baik dengan menggunakan TIK. Korea

mengejutkan dunia dengan perkembangan lingkungan pendidikan TI dan dengan cepat memperluas infrastruktur informasi dan komunikasi dan dengan demikian juga menjaga kecepatan dengan lingkungan pembelajaran multimedia sehingga Anda dapat menerapkan pendidikan yang berorientasi cepat dalam mengejar konstitusi yang telah diubah. Dengan imajinasi, kreativitas, teknologi sains dan TIK, Kementerian Sains, TIK, dan Perencanaan Masa Depan (MSIP) memimpin inovasi industri Korea Selatan sambil menghidupkan kembali industri-industri mesin pertumbuhan baru dan harapan. Ketika Korea mengalami perkembangan industri dan informasi yang sukses, MSIP berkonsentrasi pada penyebaran kekuatan industri di bawah visi baru ekonomi kreatif, dan berjanji untuk membuka kemungkinan baru untuk besok berdasarkan kerjasama internasional dengan semangat tanpa akhir kami dan semangat global yang ceria. Dengan menerapkan 5 strategi, MSIP bertujuan untuk mencapai visinya yaitu membangun negara tempat semua orang bahagia. Ini memotong biaya dan waktu pengiriman untuk pemerintah dan sekaligus menjadi alat dan keseimbangan terhadap pemerintah. E-government singkatnya adalah alat tata kelola - transparansi, partisipasi, peraturan dan akuntabilitas. Berdasarkan pada 5 strategi yang dibuat oleh Kementerian Ilmu Pengetahuan, TIK dan Perencanaan Masa Depan (MISP) Visi, Strategi pertama adalah Pembentukan Ekosistem Ekonomi Kreatif, dalam strategi ini MSIP menjanjikan Korea dengan ekosistem ekonomi kreatif menggunakan 5 teknik; (1) untuk membangun Republik Korea penuh dengan ide-ide kreatif dan bakat dengan membuat gerakan nasional "imajinasi", penanaman bakat ilmu interdisipliner, budidaya profesional TIK; (2) untuk menerjemahkan ide-ide kreatif ke dalam komersialisasi dan kewirausahaan dengan membuat kapasitas komersialisasi yang kuat

dari universitas dan lembaga penelitian yang didanai pemerintah, dan dukungan untuk komersialisasi ide-ide orang; (3) untuk membuat industri dan pekerjaan baru dan memperkuat industri yang ada dengan memanfaatkan S&T dan ICT, mempromosikan industri terkait internet, dan informasi nasional; (4) untuk mendukung industri lokal untuk tumbuh menjadi komunitas industri-akademisi-penelitian dengan mengembangkan industri spesifik lokal, penanaman spesialis industri lokal, pendirian untuk memulai infrastruktur ekosistem dan peran yang lebih kuat dari komunitas lokal; dan (5) untuk membuat, melindungi, memanfaatkan kekayaan intelektual dengan menciptakan IP bernilai tambah tinggi, peningkatan sistem perlindungan IP dan memaksimalkan penggunaan IP dan kompensasi yang tepat.

Bagian 5

Penutup

Bab 10

Regulasi Pemerintah Terhadap Teknologi Informasi

A. Regulasi Pemerintah terhadap Web 4.0

Kemajuan teknologi telah mempercepat inovasi di bidang bisnis dan memberikan implikasi yang sangat serius pada persaingan pasar bebas dan tata kelolanya. Peningkatan tuntutan untuk menyediakan kesamaan di pasar bebas menuntut suatu bisnis swasta harus diatur. Hal ini dikarenakan model bisnis tertentu akan memicu tekanan pada pasar, sehingga akan berdampak pada meningkatnya kesenjangan pendapatan di antara produsen. Oleh karena itu, inovasi teknologi harus digabungkan dengan peraturan pemerintah untuk memastikan peluang yang sama di antara penyedia layanan di pasar.

Mobilitas menjadi unsur yang sangat penting dalam bermasyarakat yang menjadikan industri transportasi menjadi salah satu pangsa pasar yang paling diminati. Baru-baru ini, permasalahan dalam industri transportasi berkuat pada konteks "Layanan Transportasi yang Diaktifkan Online (OETS)" yang menghubungkan antara pengemudi transportasi dengan pelanggan yang membutuhkan jasa transportasi. Aplikasi teknologi digital berbasis internet ini menyediakan suatu layanan dengan cara menghubungkan transportasi yang sudah terdaftar dengan pelanggan terdaftar yang meminta jasa transportasi. Jadi setelah permintaan diterima, pengemudi menjemput pelanggan dan membawa mereka ke tujuan yang diinginkan oleh pelanggan. Secara global, penyedia layanan yang menyediakan aplikasi jenis baru ini disebut oleh banyak yurisdiksi sebagai Perusahaan Jaringan Transportasi (TNC).

Menurut Komisi Utilitas Publik California, TNC didefinisikan sebagai "organisasi baik korporasi, kemitraan, pemilik tunggal, atau

bentuk lain, yang menyediakan layanan transportasi dengan menggunakan aplikasi yang diaktifkan secara online atau suatu teknologi platform dimana berfungsi untuk menghubungkan penumpang dengan pengemudi. "Akhirnya, istilah *ride sharing* dan *ride sourcing* yang merujuk pada opsi penumpang untuk memesan "kendaraan untuk layanan sewaan" melalui perangkat lunak aplikasi mobile (Ngo, 2015) menjadi banyak digunakan.

Pesatnya suatu perkembangan zaman tentu membawa dampak lain yang muncul. Adanya taksi online atau perusahaan jaringan transportasi (TNC) sejak 2008 telah membuat dampak di sektor di industri taksi. Seperti di negara Kanada dan Amerika Serikat, taksi sangat diatur, dan peraturan yang ada tidak berlaku untuk TNC tersebut (Ngo, 2015 dan Schneider, 2015). Misalnya, taksi memiliki jumlah kendaraan yang sudah teregulasi sedangkan Uber memiliki jumlah kendaraan yang tidak teregulasi; juga seperti, taksi memiliki tarif yang konsisten sementara Uber dapat meningkatkan tarif pada jam produktif (Ngo, 2015). Meskipun langkah-langkah pengaturan yang serupa menarik pelanggan untuk memanfaatkan taksi reguler, namun, keuntungan tersebut tidak sebanding dengan kenyamanan dan efisiensi yang ditawarkan oleh TNC atau taksi online.

Setelah masuknya TNC di Negara Eropa dan Asia, masalah persaingan tidak sehat timbul menyebabkan demonstrasi besar-besaran oleh pengemudi taksi dan keputusan pengadilan yang melarang atau membatasi layanan Uber beroperasi (Geradin, 2015). Pada tahun 2016, terlepas dari permintaan komisi Eropa pada pemerintah untuk mempertimbangkan pelarangan Uber, Perancis dan Jerman menentang perusahaan dikarenakan adanya pengemudi yang tidak memiliki lisensi yang tentu merupakan pelanggaran undang-undang transportasi lokal

(Davies, 2016). Uber juga kemudian menghentikan operasinya di Denmark setelah diperkenalkannya undang-undang taksi baru (Henley, 2017). Secara umum, Uber memang tidak memenuhi standar keselamatan untuk penumpang dan sering menyebabkan kejahatan apalagi pada negara Korea dan India (Song, 2015 dan Kalra, 2015). Selain itu, otoritas transportasi Thailand juga telah memulai tindakan keras terhadap pengemudi untuk layanan Uber, Grab dan serta melarang mereka untuk pendaftaran yang tidak melalui prosedur yang sudah teregulasi serta sistem pembayarannya tidak memenuhi peraturan di Thailand (Tanakasempipat dan Thepgumpanat, 2017). Berbeda dengan negara lain, Uber terdaftar sebagai perusahaan perangkat lunak di Taiwan, bukan sebagai penyedia layanan transportasi yang membuat operasinya menjadi ilegal (Sui, 2017). Sementara itu di Jepang, Uber menghadapi persaingan yang sangat ketat apabila tidak menjalikh kemitraan dengan Sony. Hal ini dikarenakan Sony bermitra dengan enam perusahaan lokal untuk membangun sistem taksi baru yang lebih canggih daripada Uber (Ong, 2018).

Dari beberapa kasus kebijakan layanan jasa pemanggilan transportasi, di antara Filipina, Indonesia dan Taiwan memiliki kasus yang berbeda dilihat dalam hal konteks sosial, sifat, dan implikasi kepada masing-masing pemangku kepentingan: publik, operator taksi lokal, dan TNC. Khususnya, Taiwan dan Indonesia keduanya menghadapi beberapa dampak sosial yang berkejolak diakibatkan oleh beroperasinya TNC. Berkejolaknya dampak sosial diakibatkan oleh operator taksi lokal yang terkena dampak negatif pengoperasian TNC tersebut, yang menyebabkan adanya amandemen kebijakan yang cukup radikal untuk kedua negara tersebut. Namun berbeda dengan negara Indoneisa dan Taiwan, pada negara Filipina justru mempertahankan

pendekatan yang lebih lunak terhadap masalah ini, sembari saat ini mempelajari peraturan yang tepat untuk perusahaan transportasi online ini. Jadi dapat disimpulkan bahwa, kerangka kerja peraturan transportasi dibuat bermaksud untuk memastikan keselamatan publik serta menyediakan lapangan yang setara untuk bisnis di antara penyedia jasa layanan transportasi umum. Fokus studi ini adalah pada industri taksi Indonesia, Filipina, dan Taiwan dalam beroperasinya taksi online yang tumbuh di negara ini. Secara khusus, penelitian ini akan menjawab pertanyaan: Bagaimana lembaga pemerintah secara efektif mengatur Perusahaan Jaringan Transportasi ?

B. Inovasi teknologi dan *Sharing Economy* Konsep

Pertumbuhan penduduk yang cepat, kesenjangan kemiskinan dan pendapatan, kota yang padat, jaringan jalan yang dirancang dengan buruk, ketidaksesuaian ruang antara perumahan dan pekerjaan, memburuknya kondisi lingkungan, dan kerugian ekonomi akibat lalu lintas yang ekstrem dikarenakan kemacetan adalah tantangan yang sangat menjengkelkan yang dihadapi oleh kota berkembang yang bisa diringankan melalui peningkatan koordinasi transportasi dan pembangunan perkotaan (Cervero, 2013).

Adanya inovasi teknologi memberikan implikasi yang cukup signifikan pada pengembangan masyarakat dalam hal layanan publik, dinamika dalam ekonomi pasar, serta pada kebijakan peraturan yang diberlakukan (Hochgerner, 2011). Terutama, ketika masyarakat terus berkembang, kapasitas masyarakat untuk menghadapi perubahan tersebut tentu juga bervariasi. Polarisasi kapasitas ekonomi dalam masyarakat dan dengan munculnya teknologi di abad ke-21, inovasi menjadi hal yang sangat diperlukan dan tidak bisa dihindari.

Meskipun secara mendasar terlihat tidak berbahaya, polaritas kapasitas publik untuk mengeksploitasi keunggulan inovasi menciptakan tabrakan yang merugikan dalam jangka waktu yang panjang. Oleh karena itu, setiap pasar memiliki pola peningkatan kinerja yang dapat dimanfaatkan oleh pelanggan: beberapa pelanggan kelas atas, sangat menuntut, dan bersedia untuk membeli produk berkinerja tinggi dan mahal sementara pelanggan kelas bawah puas dengan produk sederhana dan murah (Keiningham et al., 2014). Ini mengarah pada pemahaman yang lebih luas tentang inovasi.

Menurut Christensen, ada dua jenis inovasi teknis: pertama yakni mempertahankan inovasi, yang mengacu pada teknologi yang meningkatkan kinerja produk atau layanan di pasar, dan yang kedua inovasi yang memiliki dampak efek mengganggu (Christensen et al., 2016). Inovasi yang berkelanjutan mendorong produk ke atas lintasan kinerja; penelitian telah menunjukkan bahwa ketika perusahaan terus meningkatkan produk mereka, di hampir setiap pasar mereka maka akan sejalan bahkan melebihi kemampuan pelanggan untuk menggunakan kemajuan tersebut (Christensen, 2013). Keadaan ini menciptakan celah di pasar yang mendorong pengembangan inovasi yang mengubah produk atau layanan untuk melayani konsumen di pinggiran pasar dengan harga yang lebih murah, lebih sederhana, lebih kecil, dan, seringkali, lebih nyaman untuk menggunakan jenis produk atau layanan, menguraikan definisi Christensen tentang 'inovasi yang mengganggu' (International Bar Association, 2016).

Larsen (2015) menawarkan 4 poin analisis yang disederhanakan dengan menggunakan teori inovasi mengganggu Christensen. Pertama, pemahaman umum tentang gangguan BUKAN gangguan pada dasarnya. Secara umum, gangguan adalah

"menyebabkan (sesuatu) tidak dapat berlanjut dengan cara normal: mengganggu kemajuan atau aktivitas normal (sesuatu)." Oleh karena itu, dapat dipahami bahwa apa pun yang memasuki pasar dan sukses dapat dilihat sebagai "mengganggu." Menurut Ilan Mochari, gangguan adalah "apa yang terjadi ketika pemain lama begitu fokus untuk menyenangkan pelanggan mereka yang paling menguntungkan sehingga mereka mengabaikan atau salah menilai kebutuhan segmen mereka yang lain." Kedua, gangguan dapat berupa pasar kelas bawah atau pasar baru. Gangguan pasar baru mengacu pada bisnis yang bersaing dengan non-konsumsi di sektor dengan margin yang lebih rendah di pasar. Mirip dengan gangguan *low-end*, produk yang ditawarkan pada umumnya dipandang "cukup baik," dan bisnis yang muncul mampu menguntungkan dengan harga yang lebih rendah. Perbedaan utama antara kedua jenis gangguan terletak pada kenyataan bahwa gangguan *low-end* berfokus pada pelanggan yang terlalu banyak, dan gangguan pasar baru berfokus pada pelanggan yang kurang terlayani. Ketiga, gangguan Christensen adalah proses, bukan produk atau layanan. Oleh karena itu, perlu waktu untuk menentukan apakah model bisnis inovator mengganggu. Terakhir, teori Christensen menekankan bahwa memahami gangguan juga bermanfaat jika Anda mencari peluang untuk memulai atau meningkatkan skala bisnis Anda (Larsen, 2015).

Di antara berbagai bidang masyarakat, inovasi teknologi telah secara signifikan mengubah cara hidup bermasyarakat. Berbagai perubahan dapat diamati dalam evolusi sekaligus gangguan dalam sektor transportasi. Industri taksi, yang merupakan ikon di setiap pemukiman perkotaan, sekarang didominasi oleh perusahaan berbasis aplikasi yang menggunakan *smartphone*, koneksi internet nirkabel dan jaringan sosial seperti Uber, Grab, dan Lyft (Schneider, 2011). Uber

dibandingkan dengan layanan taksi reguler memiliki pengemudi yang independen dimana langsung terhubung ke penumpang melalui platform online dan aplikasi seluler Uber memiliki konsep yang sangat ramah terhadap pengguna dan tarifnya biasanya lebih murah dibandingkan dengan tarif yang dikenakan oleh taksi reguler (Geradin, 2015). Selanjutnya, istilah *ride-sharing* menjadi populer meskipun istilah itu sebenarnya keliru.

Apa yang disebut "*Sharing Economy*" dibayangi oleh pertukaran komersial yang difasilitasi secara teknologi. Oleh karena itu, istilah "kapitalisme berbasis massa" atau "kapitalisme *platform*" lebih disukai (Sundararajan, 2016). Secara khusus, ekonomi *platform* didorong oleh kapitalis *ventura* kaya yang cenderung lebih pada peningkatan kekayaan pribadi mereka dengan menggunakan cara-cara baru untuk mengekstraksi nilai dari kekayaan yang diproduksi secara sosial. Apa yang membuat mereka menjadi dikatakan kapitalis adalah bahwa infrastruktur yang dimaskutkan dimiliki dan dioperasikan secara pribadi untuk mengambil keuntungan. Antara kapitalisme taksi dan kapitalisme *medallion*, di mana terdapat kuota terkait lisensi yang digunakan, lebih disukai daripada kapitalisme *platform* dengan gaya Uber di mana kuota tidak ditetapkan di antara peengumi satu dengan pengemudi lainnya (Tucker, 2017). Galick dan Sisk (1987) berbagi teori yang sama dengan Tucker (2017). Galick dan Sisk (1987) menawarkan penjelasan tentang bagaimana penegakan aturan standart harga untuk layanan taksi, yang kemudian dapat mengurangi efisiensi biaya. Mereka berpendapat bahwa di era modern, sistem *medallion* mampu mengatur kelembagaan yang berguna tetapi tetap perlu untuk menegakkan aturan standart harga, meskipun mereka tidak mengklaim bahwa pasar untuk taksi ada tanpa adanya regulasi dan sistem *medallion*, yang pada kenyataanya

merupakan rata-rata regulasi harga, yang mana sangat dijunjung dalam sistem *medallion* karena mampu mempromosikan efisiensi (Galick dan Sisk, 1987).

Selain itu, '*sharing economy*' cocok dengan orang yang ingin berbagi aset secara online untuk tujuan efisiensi. Oleh karena itu, keuntungan efisiensi tersebut dapat dirasakan juga pada ekonomi tradisional, tergantung pada model dari bisnis itu sendiri (Petropoulos, 2016). Studi Hantay dan Holeman menunjukkan "perkembangan dari inovasi model bisnis yang mengganggu menunjukkan bahwa keadaan yang saat ini sedang berlangsung dapat terganggu juga, meskipun keadaan tersebut sangat radikal. Kemampuan yang dapat mengganggu tersebut atau bisa disebut dengan "arsitektur inovasi" muncul dikarenakan dua alasan utama: pertama dikarenakan adanya beberapa inovasi model bisnis yang mengganggu sehingga dapat menciptakan kekeliruan di ujung kompetensi dan sumber daya perusahaan mungkin dapat menggunakan keterampilan mereka termasuk teknologi untuk membuat perusahaan mengembangkan kemampuan yang mengganggu (Hantay dan Holeman, 2012).

Selanjutnya, inovasi yang mengganggu sebenarnya merupakan fungsi dari dilema manajerial dan sistem insentif yang tidak teratur dimana dapat dilustrasikan seperti "inovasi yang mengganggu sebagai hasil proses ketika pendatang mengejar persaingan melalui model bisnis bervolume tinggi serta berbiaya rendah terhadap model bisnis yang berbeda di pasar utama" (Hantay dan Holeman, 2012). Akhirnya, gangguan tersebut terjadi dikarenakan keadaan yang ada kemudian menghadapi dilema yang terjadi. Dalam menghadapi inovasi yang mengganggu tersebut, "Akhirnya, gangguan terjadi sebagai konsekuensi karena menghadapi dilema. Dalam menghadapi inovasi yang

mengganggu, "Manajer yang baik menghadapi dengan melakukan hal yang sangat mereka perlu lakukan untuk berhasil-mendengarkan pelanggan, berinvestasi dalam bisnis, dan membangun kemampuan khusus-mereka untuk menjalankan risiko serta mengabaikan saingan (raja dan Baartartogtokh, 2015). Layanan *ridesharing* seperti uber, yang relatif baru dan mengganggu kekuatan sosial serta ekonomi di daerah metropolitan besar, tidak hanya hadir sebagai kekuatan kompetitif baru di pasar, tetapi juga menantang dasar-dasar kerangka regulasi yang sudah lama didirikan (Schneider, 2015).

Sementara itu, Hansen dan Windekilde (2016) menganalisa "*sharing economy*" dengan melihat melalui pendekatan biaya transaksi. Mereka percaya bahwa teori biaya transaksi dengan mempertimbangkan pada gagasan substitusi dan pelengkap, mampu menjadi alat yang signifikan dalam memahami "*sharing economy*" teori. Dengan meningkatnya popularitas *platform* berbasis Internet, pasar baru kemudian akan muncul untuk menggantikan pasar lama dikarenakan pengurangan biaya transaksi antara penyedia dan konsumen barang atau jasa. Seperti yang telah ditunjukkan dengan kasus Airbnb dan uber, dimana tidak hanya terdapat konteks substitusi saja tetapi juga konteks pelengkap dalam kasus tersebut (Hansen dan Windekilde, 2016).

Dengan demikian, "*sharing economy*" bisa dikatakan sebagai suatu istilah payung yang mengacu tidak hanya pada seperangkat teknik dan praktek tertentu tetapi juga strategi retorik yang ditujukan untuk menarik dukungan dan mencegah adanya suatu pembatasan antara pasar (Calo dan Rosenblat, 2017). Penggunaan teknologi pada sektor pasar, menjadikan pembagian ekonomi harus disambut dengan hati-hati karena terdapat di dalamnya masalah mendasar pada ketidakrataannya informasi serta "kemampuan untuk memonitor saluran perilaku semua

peserta yang mana mungkin menggunakan kapasitas teknologi ini untuk merugikan semua orang termasuk orang itu sendiri "(Calo dan Rosenblat, 2017). Hukum perlindungan konsumen, yang menyoroti asimetri informasi dan kekuasaan, harus berevolusi untuk mengatasi dampak pembagian ekonomi tersebut. Terutama, untuk regulator kontemporer harus terlebih dahulu memahami dan kemudian menemukan cara untuk mengatasi prospek dari pelencengan pembagian ekonomi tersebut (Calo dan Rosenblat, 2017).

C. Efek dari Ride-sharing untuk Taxi industri Taxi

Wallsten (2015) mengeksplorasi efek kompetitif *ride-sharing* pada industri taksi menggunakan dataset rinci dari New York City taxi dan Komisi limusin yang berjumlah lebih dari satu miliar pengguna taksi NYC, serta keluhan taksi dari New York dan Chicago, dan informasi dari Google Trends pada popularitas layanan *ride-sharing* terbesar yakni uber. Dia menemukan bahwa meningkatnya popularitas uber dikaitkan dengan penurunan keluhan konsumen perperjalanan tentang taksi di New York, sementara di Chicago pertumbuhan uber dikaitkan dengan penurunan jenis keluhan tertentu tentang taksi, termasuk mesin kartu kredit yang rusak, AC yang tidak berfungsi, kekasaran dalam mengemudi, dan berbicara melalui ponsel saat mengemudi. Uber muncul dan menciptakan alternatif bagi konsumen yang mana mengeluh kepada regulator untuk mendorong taksi meningkatkan layanan mereka sendiri dalam menanggapi kompetisi baru (Wallsten, 2015). Demikian pula, para pemain dalam pasar transportasi di Indonesia yang cenderung merespon inovasi yang dibawa oleh pendatang baru dengan berinovasi lebih lanjut. Perusahaan taksi Blue Bird misalnya mereka mengimbangi dengan meningkatkan penggunaan aplikasi ponsel.

Dengan aplikasi tersebut, taksi Blu Bird membuat reservasi taksi Mobile, pengguna sekarang dapat memesan taksi terdekat ke lokasi penjemputan tanpa harus melakukan panggilan telepon (Wahyuningtyas, 2016).

Studi tentang Ackaradejruangsri (2015) mengungkapkan bahwa GrabTaxi di Thailand disambut positif oleh supir taksi dan publik. Penumpang Thailand memberikan pernyataan bahwa perjalanan yang cepat, perjalanan yang aman, dan perjalanan yang nyaman menjadi faktor yang paling mempengaruhi di balik keputusan mereka untuk menggunakan GrabTaxi. Di sisi lain, supir taksi termotivasi untuk berpartisipasi sebagai driver GrabTaxi di pasar taksi Thailand karena relasi yang lebih baik untuk terhubung dengan penumpang, sistem yang efisien, dan pendapatan yang lebih tinggi (Ackaradejruangsri, 2015).

Melihat konsekuensi dari pembagian pasar di Norwegia khususnya pada pasar taksi, Leiren dan Aarhaug (2016) menjelaskan bahwa dampak dari kerumunan-taksi akan menjadikan adanya suatu peraturan transportasi baru mengingat bahwa peraturan yang saat ini dikenakan tidak mencakup *virtual* Inovasi transportasi seperti Uber. Model bisnis uber menciptakan sebuah ranah yang tidak sama antara pengemudi Taksi tradisional dan kerumunan-taksi yang mengarah ke efek pasar: seperti penurunan pendapatan dan kondisi kerja yang buruk dari pengemudi taksi, kesiapsiagaan transportasi yang buruk, aksesibilitas masalah, jaminan kualitas dan penghindaran pajak (Leiren dan Aarhaug, 2016).

Di Selandia Baru, pengenalan uber dan Airbnb telah mengacaukan pasar transportasi dan akomodasi tradisional (Henderson,

2016). Henderson menemukan bahwa uber dan Airbnb adalah pemain utama dalam pembagian ekonomi yang menyajikan tantangan baru dan secara signifikan sangat berbeda, yang tidak dibayangkan ketika peraturan dan perundang-undangan yang mengatur hal tersebut diberlakukan. Akibatnya, kerangka regulasi menjadi terputus, peraturan tersebut tidak yakin di mana posisi mereka berdiri, menciptakan kesulitan dalam hal melihat lingkungan peraturan yang mana bermaksud untuk mendukung dan mempromosikan kegiatan mereka atau untuk justru kemudian melarang kegiatan mereka. Klarifikasi dan rekoneksi diperlukan dalam bentuk kebijakan regulasi yang berbeda untuk uber dan Airbnb karena profil risiko mereka berbeda, dan yang pertama dibutuhkan adalah intervensi mendesak yang bersifat sementara, tidak kemudian membutuhkan peraturan segera untuk merespon (Henderson, 2016). .

Saadah, Yasmine, dan mubah (2017) melihat ke dalam perlawanan pada taksi berbasis aplikasi di Surabaya dan Taipei. Pada negara Taipei, pemerintah membuat pengaturan dan mengeluarkan peraturan pemerintah dalam mendekati masalah taksi online, sementara di Surabaya, pemerintah menolak untuk mengadakan pertemuan dengan tim uber, yang menyatakan bahwa kompetisi ini tidak adil untuk taksi konvensional dan driver angkot. Dengan sistem transportasi Taipei yang nyaman, adanya uber relatif tidak berbahaya dibandingkan di Surabaya di mana gesekan sosial lebih parah karena ketidaksetaraan antara transportasi umum yang ada dan transportasi berbasis aplikasi. Saadah, Yasmine, dan mubah (2017) berpendapat bahwa kerusakan sosial dan kekerasan yang dilakukan oleh supir taksi dianggap sebagai tindakan ketidaksiesuaian terhadap model baru bisnis angkutan umum. Fenomena ini memproyeksikan situasi di mana pengemudi Taksi

terpapar pembatasan dan eksklusif sebagai konsekuensi globalisasi. Namun, masyarakat modern harus menyadari bahwa globalisasi tidak dapat dihindari. Ini bukan pilihan untuk bergabung atau disosiasi dengan arus yang ada. Munculnya teknologi baru membutuhkan pola pikir baru, dan pola pikir ini baik-dipahami oleh para pebisnis yang memilih digitalisasi untuk mendukung bisnis mereka. Apa yang paling dibutuhkan masyarakat adalah kesenjangan yang sempit antara aktor model bisnis baru dan kelompok yang terasingkan sebagai kunci untuk menjinakkan kerusuhan sosial tersebut. (Henderson, 2016).

D. Peraturan aplikasi berbasis TNCs

Dalam hal mengatur konsep taksi berbasis aplikasi, Wyman (2017) berpendapat bahwa regulator harus menetapkan standar peraturan untuk *e-hailed* dan menganggap taksi tradisional sebagai satu kesatuan unit, karena dan pada kenyataannya bahwa setiap kendaraan memiliki fungsi yang sama untuk dapat menjemput orang. Dalam hal tingkat standar regulasi, baik taksi tradisional dan taksi *e-hailed* harus diatur untuk mengatasi kegagalan pasar serta harus ada standar penerapan yang berbeda, walaupun pada konteks standar perbedaan berdasarkan manfaat biaya itu dibenarkan karena adanya perbedaan kualitas layanan. Meskipun pada akhirnya standar biaya harus dipikul rata oleh industri taksi tradisional dalam restrukturisasi industri taksi, akan tetapi, tidak ada kasus ekonomi secara umum terkait dengan kompensasi pemerintah untuk industri taksi tradisional. Jika pemerintah memilih untuk mengkompensasi pemilik lisensi taksi tersebut untuk keadilan atau alasan politik, maka mereka harus melakukannya melalui kompensasi moneter, tidak secara terus menerus melalui perlindungan peraturan (Wyman, 2017).

Mengatur adanya inovasi yang mungkin akan memberikan dampak gangguan pada taksi online tidak pernah cukup apabila dibandingkan dengan cepatnya kemajuan teknologi yang terus berkembang. Beberapa ancaman yang timbul membuat agen harus menghadapi tiga pilihan ketika menghadapi keadaan industri yang dinamis ini: membuat hukum, membuat ancaman, atau melakukan sesuatu (Wu, tim, 2011) Brito, J. (2014). Lembaga dapat menggunakan aturan yang bersifat eksperimental, penerbitan regulasi, atau peraturan tenggat waktu untuk mengkalibrasi pendekatan mereka untuk teknologi baru dalam suatu praktik bisnis (Cortez, N. (2014). Wu menjelaskan bahwa dengan adanya "ancaman regulasi", berarti pernyataan yang "mirip tapi tidak identik dengan kategori perundang-undangan dari aturan interpretatif," dan ia secara khusus memasukkan dalam definisi tentang ancaman agensi "surat peringatan, pidato resmi, interpretasi, dan pertemuan pribadi dengan pihak yang diatur. " Wu lebih lanjut mempersempit apa yang ia maksudkan dengan ancaman agensi dengan mencatat bahwa "adalah penting bahwa tindakan tidak simplyexpress pendapat atau laporan masalah. Sebaliknya, tindakan harus memberikan setidaknya beberapa peringatan tindakan lembaga yang berkaitan dengan baik yang sedang berlangsung atau perilaku yang direncanakan. Itu perbedaan meninggalkan pedoman kebijakan belaka, studi, laporan, dan materi serupa.... " Alasan ia meninggalkan "belaka" pedoman dan laporan, Wu mengatakan, adalah bahwa, baginya, ancaman jauh lebih mirip dengan aturan dan Ajudikasi karena mereka "berbagi tujuan langsung menentukan perilaku yang diinginkan." Dengan kata lain, ancaman dimaksudkan untuk memaksa perilaku tertentu.

Kota Vancouver, Kanada mengalami dilema yang sama dalam menghadapi inovasi teknologi baru dalam transportasi umum. Layanan

ridesourcing, dengan masalah legalitas, memang mengganggu dan mengubah industri taksi yang mengarahkan pemerintah Kanada untuk mereformasi kendaraan yang ada, menciptakan suatu regulasi baru "jaringan transportasi perusahaan" untuk layanan *ridesourcing* (NGO, 2015). LSM (2015) menyediakan landasan yang komprehensif untuk menginformasikan peraturan terkait penyewaan kendaraan tersebut di kota Vancouver dengan menyarankan bahwa "proses konsultasi yang luas dengan pemangku kepentingan publik dan industri, harus dilakukan; melanjutkan dialog Penyewaan kendaraan dengan keterlibatan uber; kemudian melakukan pemantauan industri *ridesourcing*, termasuk kegiatan yang sedang berlangsung dan peraturan yang muncul di yurisdiksi lain; berkonsultasi dan berkolaborasi dengan Dewan transportasi umum untuk mengembangkan sebuah rezim regulasi yang harmonis untuk *ridesourcing*; berkonsultasi dan berkolaborasi dengan kotamadya yang mana merupakan anggota Metro Vancouver lainnya untuk mengembangkan pendekatan secara regional untuk *ridesourcing*; menerapkan peraturan *ridesourcing* dalam rangka program percontohan untuk kemudian dapat dipantau dan dievaluasi efektivitas peraturan yang kemudian akan diusulkan; dan mengambil keputusan keuangan sebagai implikasi dari dampak transportasi *Ridesourcing* dengan tujuan untuk mengurangi dampak *ridesourcing*, dan untuk diversifikasi sumber pendapatan transportasi kota "(NGO, 2015).

Konsisten dengan LSM (2015), Dupuy (2017) mengatakan bahwa Self-regulasi dan peraturan tradisional sebagai sebuah solusi yang mungkin untuk mengelola TNCs. Oleh karena itu, regulasi itu sendiri harus beroperasi pada premis bahwa platform perangkat lunak atau organisasi pihak ketiga cukup mendukung inovasi saat berhadapan dengan sektor eksternalitas. Sebaliknya, para pendukung regulasi

tradisional berpendapat bahwa peraturan layanan transportasi harus melayani suatu tujuan yang jelas, dan bahwa pemerintah harus memegang TNCs dengan standar yang sama. Kedua argumen memberikan implikasi kebijakan yang berguna, tetapi penerimaan dari kebijakan tersebut hanya satu sisi, sedangkan sisi lain muncul beberapa perdebatan. Sehingga dalam prakteknya justru pendekatan regulasi yang bersifat moderat yang menyeimbangkan kepentingan TNCs, industri taksi, dan masyarakat pada umumnya adalah cara terbaik untuk mempromosikan inovasi transportasi sambil melestarikan keselamatan publik (Dupuy, 2017).

Wahyuningtyas (2016) meneliti peraturan yang berlaku dalam industri jaringan transportasi dan membahas bagaimana kebijakan terkait persaingan dapat mengatasi masalah ini dan dalam kasus apa hukum persaingan tersebut mungkin akan bersinggungan dengan inovasi yang dibawa oleh jaringan transportasi online di industri angkutan umum di Indonesia. Aplikasi hukum EIT dan peraturan Departemen Perhubungan 32/2016 tentang jaringan transportasi online menunjukkan upaya pemerintah untuk memperbaiki masalah yang dihasilkan dari peraturan yang bersifat asimetris yang mana diterapkan pada jaringan transportasi online dan Layanan taksi konvensional. Di daerah, kebijakan terkait persaingan antara taksi online dan taksi konvensional tampaknya menunjukkan bahwa pembuat kebijakan di Indonesia lebih memilih untuk menerapkan kedua pendekatan *ex ante* dan *ex Post* dalam peraturan industri transportasi umum. Hukum persaingan yang ada memang bisa kemudian ikut mempengaruhi dalam kasus-kasus yang berhubungan dengan inovasi seperti yang dibawa oleh jaringan transportasi online ketika ada penyalahgunaan dominasi atau kekuatan pasar dan harga yang kemudian mematikan taksi

tradisional. Hal ini yang kemudian, membuat KPPU sebagai otoritas persaingan Indonesia memberikan pernyataan mengenai kebijakan penetapan harga taksi konvensional, sebuah kesepakatan untuk menetapkan tarif minimum taksi.

Gavin (2017) menyarankan agar regulator, tergantung pada karakteristik negara dan wilayah metropolitan yang mereka atur, serta harus mempertimbangkan tata pemerintahan daerah dan peraturan tingkat kota. Pola saat ini menunjukkan bahwa TNCs telah memulai dan akan terus melakukan, peningkatan kemudahan untuk penyewaan transportasi, serta membuat kemudahan akses pada tingkat regional untuk menyewa kelompok transportasi yang lebih layak, yang dapat menambah beban regulator di tingkat federal, negara bagian, dan lokal. Dengan demikian tujuan dari Pemerintah harus khusus didedikasikan untuk mengatur TNCs dan mitra tradisional mereka, karena dalam keadaan tertentu, Pemerintah harus membuat pilihan terbaik untuk memastikan bahwa TNCs mengintegrasikan secara adil dan efisien ke dalam sistem transportasi metropolitan Amerika Serikat (Gavin, 2017).

Sejalan dengan kebutuhan untuk membantu para pembuat kebijakan, Moran (2016) meringkas legislasi nasional yang diberlakukan untuk mengesahkan dan mengatur perusahaan jaringan transportasi dengan meneliti hukum dan upaya pembuatan suatu kebijakan pada negara lain serta upaya regulasi di sejumlah kota di Texas. Temuan tersebut mengungkapkan bahwa peraturan telah disahkan di berbagai negara bagian AS dan masing-masing negara memiliki seperangkat kebijakan yang berbeda meskipun setiap negara mengatur persyaratan asuransi, dan banyak persyaratan terkait identitas pengemudi seperti alamat, standar kendaraan, dan operasional Fitur. Sementara beberapa negara memberlakukan kebijakan terkait dengan status ketenagakerjaan

pengemudi, pelatihan pengemudi, penggunaan harga yang dinamis dalam keadaan tertentu, serta persyaratan aksesibilitas kursi roda, dan pengumpulan data lainnya terkait informasi pengemudi.

Taxicabs secara tradisional telah diatur pada tingkat lokal, sementara TNCs semakin diatur pada tingkat negara. Tumpang tindihnya ranah sektor antara pasar, TNCs dan taksi tradisional dalam menghadapi kebijakan yang berbeda seperti persyaratan yang memungkinkan, persyaratan asuransi, pemeriksaan latar belakang informasi pengemudi, regulasi terkait TARIF, dan batasan ukuran armada taksi sehingga mengakibatkan TNCs, Layanan taksi kota, dan konsumen dengan cepat beradaptasi dengan pasar layanan transportasi baru ini. Karena terus berkembang, pembuat kebijakan dan peneliti dapat mempertimbangkan implikasi dari layanan TNC, dan kebijakan yang mengatur mereka, dalam kaitannya dengan: menjamin keselamatan dan keamanan bagi pengemudi, pelancong, dan pejalan kaki; memahami peran berkembang teknologi dan platform teknologi dalam penyediaan transportasi; mengintegrasikan pilihan transportasi sesuai permintaan ke dalam rencana mobilitas dan program, mengelola tujuan transportasi seperti pengurangan kemacetan, kontrol kualitas udara, dan perluasan mobilitas dan aksesibilitas; dan menangani masalah ekuitas tentang akses ke layanan transportasi oleh mereka yang tidak memiliki smartphone atau kartu kredit (Moran, 2016).

Selain itu, Snow Fjeldstad dan Langer (2017) menjelaskan bahwa di dunia digital, semua kegiatan dan transaksi meninggalkan sebuah tanda yang biasa disebut dengan tanda digital, termasuk semua pelaku, hal, dan tempat yang dituju. Sebagai hasilnya, kita dapat mendesain self-organisasi daripada menggunakan mekanisme hirarkis untuk melakukan kontrol dan koordinasi akan hal tersebut. Desain

tersebut memerlukan keselarasan strategis dan budaya teknologi digital dalam organisasi dan eksternal dengan stakeholder. Kami mengusulkan bahwa "berorientasi pada aktor" (berpusat pada akses bersama ke informasi dan sumber daya lainnya serta secara protokol dan infrastruktur aktor-aktor tersebut saling terhubung dan berkolaborasi) prinsip-prinsip tersebut adalah inti dari bagaimana merancang organisasi digital dan jika diterapkan dengan benar, dapat menghasilkan tempat kerja di mana anggota organisasi sangat terlibat dan produktif didalamnya. Mereka menyarankan bahwa organisasi digital memerlukan pemimpin yang sadar dan mahir akan sebuah teknologi yang dapat mengatur agenda secara digital dan menciptakan konteks untuk digitalisasi setiap aspek yang relevan dari organisasi mereka. Digitalisasi terjadi dengan kecepatan yang lebih cepat; pemimpin pada organisasi digital perlu untuk menyinkronkan organisasi mereka terhadap kecepatan waktu (salju, Fjeldstad dan Langer, 2017).

E. Disruptive innovation dan Public Value

Christensen (1997) teori inovasi yang mengganggu mengungkapkan bahwa berbagai peraturan di antara berbagai negara, pada intinya semua mengejar nilai publik yang lebih besar di tengah inovasi teknologi. Dengan demikian, para peneliti dianggap perlu untuk menganalisis peraturan antara inovasi mengganggu dalam konteks konsep Moore nilai publik (1997).

Teori perilaku mengganggu menjelaskan fenomena di mana sebuah inovasi mengubah pasar atau sektor yang ada dengan memperkenalkan kesederhanaan, kemudahan, aksesibilitas, dan keterjangkauan di mana komplikasi dan biaya tinggi adalah suatu hal yang mutlak. Pada awalnya, sebuah inovasi yang mengganggu terbentuk di dasar pasar yang mungkin tampak tidak menarik atau tidak

penting bagi para pelaku industri, tetapi akhirnya produk baru atau ide tersebut sepenuhnya mendefinisikan ulang sebuah industri (Christensen et al., 2009). Christensen (1997) menekankan bahwa gangguan adalah kekuatan yang positif. Inovasi yang mengganggu bukan merupakan terobosan teknologi yang membuat produk yang baik lebih baik; melainkan mereka adalah inovasi yang membuat produk dan layanan lebih mudah diakses dan terjangkau, sehingga membuat mereka tersedia untuk populasi yang jauh lebih besar. Christensen et al., (2009) menguraikan elemen dari inovasi yang mengganggu: 1. teknologi canggih yang menyederhanakan; 2. model bisnis yang berbiaya rendah dan inovatif; 3. jaringan koheren secara ekonomi; dan 4. Peraturan dan standar yang memfasilitasi perubahan.

Sementara itu, mengejar nilai publik adalah prioritas utama bagi lembaga pemerintah. Moore (1995) membangun kerangka kerja konseptual bagi manajer sektor publik untuk membantu mereka memahami tantangan strategis dan pilihan yang cukup kompleks yang akan mereka hadapi, dengan cara yang sama dengan sudut pandang nilai pribadi yang kemudian memberikan tujuan strategis bagi manajer pada sektor swasta. Tiga ide kunci yang dikembangkan oleh Moore untuk konsep dan mengoperasionalkan nilai publik adalah segitiga strategis, otorisasikan lingkungan, dan penggunaan otoritas negara (Benington dan Moore, 2011).

Khusus pada segitiga strategis sebenarnya merupakan kerangka kerja untuk menyelaraskan tiga proses yang berbeda namun saling bergantung yang dipandang perlu untuk penciptaan nilai publik: mendefinisikan nilai publik; otorisasi dan membangun kapasitas operasional. Segitiga strategis menunjukkan bahwa strategi untuk menciptakan nilai publik harus memenuhi tiga tes. Pertama, mereka

harus bertujuan meyakinkan untuk menciptakan hasil yang berharga publik. Kedua, mereka harus memobilisasi otorisasi yang memadai dan politis berkelanjutan yaitu, mendapatkan dukungan berkelanjutan dari kunci politik dan stakeholder lainnya. Ketiga, mereka harus secara operasional dan administratif layak-yaitu, didukung oleh keuangan yang diperlukan, teknologi, staf keterampilan dan kemampuan organisasi yang diperlukan untuk menciptakan dan memberikan hasil nilai publik yang diinginkan (Moore 1995:71). Masing-masing dari ketiga faktor ini secara strategis penting, tapi tentu saja, mereka tidak sejalan, dan manajer publik harus berusaha terus-menerus untuk membawa mereka dalam keselarasan dan menegosiasikan perdagangan yang dapat dikerjakan di antara mereka (Alford dan O'Flynn 2009).

Di sisi lain, lingkungan otoritas memiliki konseptualisasi di mana banyak pandangan yang berbeda akan sebuah arti nilai perjuangan. Konflik ideologi, menumbuhkan adanya penekanan yang sering tidak sepenuhnya diselesaikan oleh politisi terpilih dalam proses demokrasi formal. Sehingga menuntut manajer publik untuk memberikan pilihan bagaimana kemudian menyelesaikan tekanan tersebut (Hoggett 2006). Manajer publik mungkin harus mencoba untuk membawa beberapa bagian dari lingkungan otoritas tersebut secara bersama-sama dalam sebuah koalisi dalam rangka memperkuat legitimasi secara keseluruhan dan dukungan untuk kebijakan dan program yang mereka usulkan.

Akhirnya, Pemerintah dalam hal ini memiliki monopoli atas penggunaan kekuatan yang sah dalam masyarakat, dan ketika Pemerintah menggunakan kapasitas ini secara terus menerus dalam pengoperasiannya maka akan memberikan implikasi besar bagi kegiatan pemerintah. Setelah otoritas pemerintah terlibat dalam hal tersebut, maka masyarakat harus peduli tentang keadilan yang diimplementasikan

oleh otoritas tersebut, serta efisiensi dan efektivitasnya. Ketika otoritas pemerintah melakukan pertemuan dengan warga negara, perubahan suatu regulasi dikarenakan pertemuan tersebut mungkin bisa terjadi. Daripada mencoba untuk memuaskan klien, tujuannya adalah untuk mendorong kepatuhan terhadap kewajiban serta untuk memastikan bahwa hak mereka dilindungi dengan cara yang adil dan wajar. Penggunaan kewenangan negara harus mampu menciptakan nilai publik yang jelas. Yang kemudian memiliki beberapa fitur yang sangat khas dan berbeda dari nilai pribadi atau artinya bahwa penggunaan kewenangan tersebut harus memberikan keadilan dan kesetaraan.

Selama bertahun-tahun, penelitian difokuskan pada *highlights* dari berbagai peraturan pemerintah terhadap ekonomi dan masyarakat yang menyebabkan penekanan pada pentingnya regulasi di antara layanan profesional dan industri. Studi ini terlihat dalam teori kontrol dan koordinasi peraturan sebagai kerangka analisis yang mampu memberikan pendekatan yang lebih efektif dalam mengatur ekonomi *platform*.

Negosiasi antara badan perusahaan dan pemerintah dengan konsumen sering memberikan hasil yang lebih efektif pada suatu skema regulasi (Marsden, 2017). Dibandingkan dengan regulasi secara langsung, pendekatan melalui kontrol dan koordinasi regulasi lebih efektif dan fleksibel serta mampu menawarkan kesempatan yang lebih baik untuk melindungi kesejahteraan konsumen karena menggunakan proses dialog antara stakeholder di mana hasil yang menyimpang dapat dikontrol.

Peraturan yang dibuat secara sendiri pada umumnya mengacu pada sekelompok ahli di bidang tertentu yang menganalisis suatu kode etik "mengatur atau memandu perilaku, tindakan dan standar dari

mereka dalam kelompok" seperti kode praktek, pengaturan akreditasi dan pengadopsian standar. Di sisi lain, co-regulasi mengacu pada partisipasi pemerintah yang spesifik dan bersifat pasti dalam kerangka regulasi. "Jenis instrumen atau mekanisme spesifik, seperti kode praktik, perjanjian sukarela, prosedur penyelesaian sengketa yang dapat dibuat di bawah peraturan sendiri dengan kerangka kerja bersama. "ini adalah tingkat keterlibatan pemerintah dan dukungan legislatif yang menentukan perbedaan antara keduanya.

Kerangka kerja peraturan sendiri dalam bentuk jenis prosedur tertentu atau proses seperti perjanjian dan kode etik, dapat dirancang di bawah regulasi itu sendiri yang mirip di bawah kerangka kerja peraturan, terutama jika menyangkut hukum dasar. Oleh karena itu, seperti kerangka ini disebut sebagai "regulasi diri dengan backstop legislatif. " Oleh karena itu, apa yang menentukan batas antara diri dan Co-peraturan kerangka adalah sejauh mana campur tangan pemerintah.

Layanan profesional dan industri adalah dua bidang utama di mana self-regulasi dan Co-regulasi yang umum. Tujuan utama dari mengatur layanan profesional adalah untuk melindungi kesejahteraan dan kepentingan masyarakat yang ditawarkan dengan menyediakan informasi yang diperlukan untuk pengetahuan publik seperti memberikan informasi atau rincian tentang layanan yang mereka dapat dan menjamin kualitas layanan yang diberikan, serta melindungi reputasi profesi layanan. Selain itu, kelompok self-industri atau Co-industri diatur untuk mempromosikan perilaku etis, standar produk, dan perdagangan yang adil. Mekanisme perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa seperti mengamankan sertifikasi dan menetapkan jaminan standar produk untuk memastikan standar kualitas tinggi produk yang

mereka hasilkan. Oleh karena itu, baik Self-regulasi dan Co-regulasi memainkan peran penting dalam kehidupan publik.

Sementara itu meskipun batas yang tampaknya mengaburkan antara Self dan Co-regulasi, Co-regulasi menawarkan pilihan yang lebih layak untuk umum ketika datang ke regulasi yang bersifat Internet. Co-regulasi mengungkapkan sebuah proses dialog antara pemangku kepentingan, yang menghasilkan suatu bentuk regulasi yang tidak negara memiliki kemutlakan perintah-dan-kontrol regulasi dalam fungsi khusus pusat birokrasi, tetapi Self-regulasi juga bisa sebagai diamati dalam pengaturan standar industri yang dipimpin di dalam infrastruktur yang mengedapankan internet.

Negara dan kelompok stakeholder, termasuk konsumen, merupakan bagian dari pengaturan kelembagaan untuk regulasi. Co-regulasi terdiri dari beberapa pemangku kepentingan, dan inklusivitas dari Co-regulasi mengklaim menghasilkan legitimasi yang lebih besar. Namun, keterlibatan pemerintah langsung termasuk dalam konteks sanksi kekuasaan yang dapat mengakibatkan peningkatan regulasi yang refleksif dan akhirnya hilang. Co-regulasi pada dasarnya menyiratkan "konsep seimbang halus, jalan tengah antara regulasi negara dan industri self-regulasi."

Umumnya, peraturan dipandang oleh para ekonom sebagai intervensi negara dalam keputusan ekonomi perusahaan. Sementara itu, dalam sudut pandang sosiologis, regulasi mencakup semua mekanisme untuk mengontrol aspek sosial yang mencakup norma sosial, model SWA-regulasi dan peran perusahaan. Oleh karena itu, pandangan tersebut mencakup norma non-hukum, masyarakat sipil, negara dan interaksi perusahaan. Ayres dan Braithwaite mengatakan: "dengan bekerja lebih kreatif pada interaksi antara swasta dan regulasi publik,

pemerintah dan warga negara dapat merancang solusi kebijakan yang lebih baik. Administrasi dan praktek peraturan dalam keadaan fluks di mana inovasi regulasi bersifat responsif secara politis.

Sebelum datang dengan peraturan tanggapan tertentu, pertimbangan tertentu harus tercermin pada: a) harus ada pemahaman umum tentang konsep Co-regulasi; b) pentingnya untuk regulator, dan c) perspektif yang untuk menilai dampaknya. Seperti yang terlihat pada tabel 1, contoh kemungkinan tindakan Co-Regulatory terdiri dari a) yang menuntut kebijakan, b) yang disusun dan c) menerapkan kebijakan dan d) apa sanksi yang dikenakan kepada mereka yang akan memvalidasi.

Dalam konteks regulasi internet, Co-regulasi adalah norma. Price dan Verhulst bersikeras pada saling ketergantungan baik pemerintah dan swasta dalam hal regulasi internet di mana regulasi lama dapat menimbulkan ancaman ketika terbukti tidak dapat menyetujui hubungan antara pemerintah dan swasta. Mereka menggambar pada teori peraturan dan studi empiris periklanan dan peraturan surat kabar, dimana dalam teori tersebut menunjukkan bahwa dalam bidang pidato, internet termasuk, preferensi pemerintah dalam demokrasi liberal adalah untuk Self-regulasi. Ayres dan Braithwaite: "orang praktis yang prihatin dengan hasil pencarian untuk memahami seluk-beluk interaksi antara regulasi negara dan kepentingan pribadi."

Tabel 2 menunjukkan jenis peraturan dan peran negara dalam mengatasi kelembagaan peraturan. Seperti yang ditunjukkan pada tabel 2, Self-regulasi menunjukkan bahwa tidak ada keterlibatan negara, jenis kode regulasi industri menyiratkan pendaftaran sangat diperlukan oleh badan pengatur negara, hal ini dikarenakan standar industri memberlakukan bahwa kode wajib diatur dalam perjanjian kode perindustrian.

Table 10.1. Possible co-regulatory architectures

Example of code	Demand for code from	Code Drafters	Code enforcers	Sanctions
Video standards Council (UK)	Industry / public	Industry with public representation	Industry based with public involvement	Civil penalties for improper video rental
ICTIS-UK Independent Committee	Industry / public	Industry	Industry/public board with recourse to Ofcom	Fines, with backup powers via Ofcom to telecom providers
Italian Internet Service Providers Association	Industry / Government	Government	Industry	Industry

Table 10.2. A typology of Co-regulation

Regulatory type	State role
1. Intentional or “pure” self-regulation	No state IRA involvement
2. Industry codes	Registered with the state IRA
3. Industry standards	Mandatory codes set in the absence of pan-industry code agreement
4. Command and control	Set by state IRA pre-empting attempts at self-regulatory action

Sementara itu, tujuan dari peraturan ini berdasarkan jenis dan struktur Co-regulasi adalah pencapaian pelayanan publik yang lebih baik. Oleh karena itu, efektivitas peraturan harus dievaluasi berdasarkan

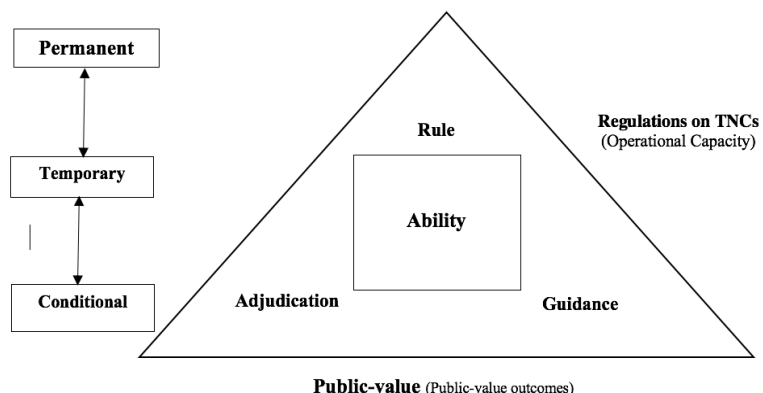
dampaknya di antara para pemangku kepentingan. Balleisen dan Eisner (2001) menegaskan bahwa efektivitas Self-regulasi dalam konteks tertentu atau lebih tepatnya, potensi untuk Co-regulasi yang kredibel tergantung pada lima faktor berikut:

- (1) Kedalaman kepedulian terhadap reputasi mereka di antara bisnis yang diatur;
- (2) Relevansi fleksibilitas dalam peraturan rinci;
- (3) Keberadaan kapasitas birokrasi yang cukup dan otonomi pada pihak regulator non-pemerintah;
- (4) Tingkat transparansi dalam proses regulasi;
- (5) Keseriusan akuntabilitas.

Sebelum legislator atau lembaga regulator memilih untuk mendelegasikan kewenangan peraturan untuk organisasi industri atau perusahaan, mereka harus menilai dimana kemudian meletakkan peraturan tersebut sehubungan dengan masing-masing masalah yang ada. Pada sumber yang sama, Cortez (2014) memberikan pertimbangan yang sama akan pentingnya untuk mengevaluasi tindakan regulasi secara efektif (silakan lihat gambar 1). Dengan demikian, keputusan regulator memiliki empat aspek penting: waktu, bentuk, daya tahan, dan penegakan hukum (Cortez, 2014) :

1. Timing: Kapan badan harus campur tangan ? Apakah harus menunggu menghasilkan dasar informasi yang lebih baik untuk mengatur ? Apa kekurangannya apabila harus menunggu terlebih dahulu ?

2. Formulir: Haruskah lembaga mengatur melalui sebuah aturan, adjudikasi, bimbingan, atau beberapa bentuk alternatif ? Mengingat biaya dan manfaat masing-masing, yang paling mengakomodasi ketidakpastian dari inovasi ? Apakah bentuk bahkan penting? tiga bentuk utama pembuatan kebijakan (Rulemaking, Adjudikasi, dan bimbingan)
3. Daya tahan: Haruskah intervensi badan bersifat permanen, atau sementara, atau bersyarat? Berapa lama harus bertahan? Dan apakah ada cara untuk lebih mengkalibrasi intervensi peraturan untuk inovasi ?
4. Penegakan: Bagaimana harus badan monitor dan sanksi yang ketat pada ketidakpatuhan ? Berapa banyak yang harus lembaga marah penegakan terhadap novel produk, perusahaan, atau industri ?



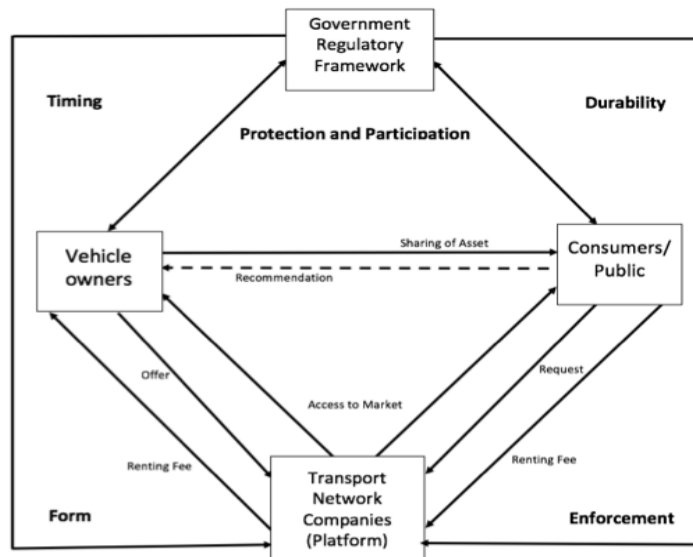
Gambar 10.3. Pengaturan Web 4.0

Source: Adapted from Nathan Cortez, Regulating Disruptive Innovation, 29 Berkeley Tech. L.J. (2014).

Available at: <http://scholarship.law.berkeley.edu/btlj/vol29/iss1>

Umumnya, penelitian ini mendefinisikan mekanisme Co-regulasi sebagai kebijakan pemerintah yang dikeluarkan terhadap perusahaan jaringan transportasi. Dengan standar yang mapan pada struktur Co-regulasi, penelitian ini membahas bagaimana platform industri atau ekonomi berbagi dalam konteks TNC itu diatur atau Co-regulasi di negara Indonesia, Filipina dan Taiwan. Terutama, penelitian ini menganalisis bagaimana lembaga pemerintah didirikan dan menerapkan kerangka regulasi masing-masing. Juga, dampak dari peraturan ini kepada TNCs, pemilik kendaraan dan analisis publik. Terakhir, studi ini juga melihat ke dalam pengaruh yang diberikan oleh pemilik kendaraan, TNCs, publik dan masyarakat terhadap perumusan kebijakan dan pelaksanaan.

Gambar 10.4 Perumusan Kebijakan



Bab 11

PENGATURAN INDUSTRI 4.0 DI BERBAGAI NEGARA

A. Kondisi Perkotaan

Beberapa kota di Asia Tenggara adalah ibukota yang paling memiliki penduduk terpadat di dunia pada 2015, dengan jutaan penduduk: Manila (Filipina): 12.900.000; Jakarta (Indonesia): 10.300.000; Bangkok (Thailand): 9.300.000; Ho Chi Minh City (Vietnam): 7.300.000; Kuala Lumpur (Malaysia): 6.800.000; Singapura: 5.600.000 dan Yangon (Myanmar): 4.800.000. Di sisi lain, Taiwan memiliki perkiraan populasi sekitar 23.690.000 di 2018, sehingga ke-17 negara berpenduduk paling padat di dunia sementara Mumbai, India adalah kota terpadat-4 di dunia dengan populasi Metro sekitar 22.050.000 di 2018.

Salah satu dampak sosial dari kepadatan penduduk yang mengkhawatirkan di antara kota besar Asia ini dirasakan di sektor transportasi. Tak pelak, perkembangan akan permintaan transportasi dalam jumlah serta sarana lain seperti bus, sistem kereta dan taksi, meskipun kenyamanannya masih hampir tidak terasa. Di antara sistem transportasi yang tersedia, yang paling umum dalam hal jaminan kenyamanan adalah layanan taksi. Namun, di Manila, Jakarta, Bangkok, Kuala Lumpur dan Singapura masalah terkait taksi umum terjadi. Beberapa di antaranya terkait pada ketidakjelasan dalam berbagai tingkatan biaya untuk berbagai jenis taksi, tidak profesionalisme dan keengganan pengemudi untuk menyalakan atau menggunakan meter taksi, biaya berlebih, serta keamanan dan keselamatan penumpang. Masalah ini tetap berlaku di Mumbai dan India. Di sisi lain, layanan taksi di Taipei, Taiwan sangat berbeda dimana driver menggambarkan perilaku yang baik, ramah, dan jujur, dan biaya harga yang sangat wajar.

Kedatangan perusahaan jaringan transportasi (TNCs) di 2014 memberikan udara segar di populasi perkotaan bahkan di Taipei. Sebuah perpaduan inovatif antara teknologi, transportasi, dan kenyamanan biaya rendah, transportasi jaringan Companies (TNC) menarik bagi kepentingan semua orang dengan smartphone. TNCs memanfaatkan tiga teknologi utama: navigasi GPS, smartphone, dan jaringan sosial, masing-masing melayani tujuan yang berbeda. Sistem navigasi GPS memberikan efisiensi berkendara dalam jarak dan waktu, smartphone memungkinkan kenyamanan dan aksesibilitas, dan jejaring sosial membangun kepercayaan dan akuntabilitas bagi pengemudi dan pengendara. Perusahaan ini beroperasi mirip dengan layanan taksi; Namun, mereka membedakan dalam TNCs yang menggunakan platform online-enabled untuk menghubungkan pengendara ke pengemudi menggunakan kendaraan pribadi mereka sendiri. Menyediakan layanan yang disebut 'ridesharing real-time,' aplikasi ramah pengguna beroperasi hanya dengan satu klik, menemukan tidak hanya lokasi pengendara potensial, tetapi juga kepadatan pengemudi di dekatnya dan waktu tunggu untuk pengemudi terdekat. Mereka juga memberikan informasi driver dan metode kontak dalam rangka untuk mengatur satu kali perjalanan bersama. Sistem pembayaran sederhana-harga dihitung sehubungan dengan kecepatan dan jarak, dan pelanggan ditagih secara langsung, dengan tanda terima dikirim melalui email. Nyaman dan cepat, aplikasi ini menghilangkan stres baik dari pengemudi dan pengendara, memberikan insentif yang kuat bagi pengendara untuk beralih dari layanan taksi ke ridesharing.

Namun demikian, TNCs menawarkan kemudahan bagi masyarakat umum. Namun, hasil yang tak terelakkan dan disayangkan terjadi. Dengan meningkatnya popularitas TNCs, operator taksi lokal

sangat terpengaruh. Akibatnya, operator taksi dari Manila, Bangkok, Jakarta, Kuala Lumpur, Mumbai dan Taipei mengadakan protes dan menunjukkan kecewa dalam pengoperasian TNCs karena tidak ada kebijakan regulasi yang dipaksakan pada yang terakhir, namun mereka berfungsi sama dengan layanan taksi, dan oleh karena itu dipandang sebagai ancaman bagi pengemudi Taksi tradisional yang bersaing untuk basis konsumen yang sama.\

Table 11.1. Status of Ride-hailing companies in Southeast Asia and India

Country	Thailand	India	Malaysia	Singapore
Regulation	Motor Vehicle Act B.E.2522 (1979)	Motor Vehicles Act.	Land Public Transport Act 2017 and the Commercial Vehicles Licensing Board Act 2017	Singapore's Competition Act (Section 54) Third-Party Taxi Booking Service Providers Act
Problem	Ride hailing cars used in the service are not properly registered.	legality of such services, and surge pricing (higher fares when demand peaks).	Issues on safety among women against drivers of ride hailing services.	LTA brought in a light-touch regulation.

Status	Ride-sharing application service providers are required to register with the government on matters concerning expenses, fares and complaints handling. Drivers must hold public driving licenses.	Ride-hailing companies follow guidelines as transportation aggregators (different from taxi operators) with requirements like a certain fleet size, a 24x7 call centre, screening, monitoring and training of drivers and use of GPS.	Similar requirements imposed on taxi drivers to drivers of ride-hailing vehicles, which includes health checks, scheduled vehicle inspection, insurance coverage as well as the issuing of driver cards.	TNCs are exempted from getting vocational licenses (mandatory for taxi operators) but drivers must obtain a Private Hire Car Driver's Vocations License (PDVL). Cars should be registered with LTA.
Timing	delayed	Delayed	delayed	delayed
Form	Rulemaking	Rulemaking	Rulemaking	Rulemaking
Durability	Permanent	Permanent	Permanent	Permanent
Enforcement	Rigorous	Rigorous	Rigorous	Rigorous

Table 11.2. Qualifications for Transportation Network Vehicle Services

Criteria	Country		
	Philippines	Indonesia	Taiwan
Regulation	Department of Transportation Department Order No. 2015-011	MOT Regulation 26/2017,	Amendments to the Highway Act: 2. Amendments to the business tax act
Vehicle	Asian Utility Vehicle, Sports Utility Vehicle (not less than 1200cc)	cars with at least 1,300 cc engines	Promote a “diversified taxi program”
Quota	66,750 units which can be increased or reduced contingent upon the demand for TNVS	36,510 drivers per company (Grab, Go-jek and Uber) (2017)	Drivers of “diversified taxis” will be allowed to set their own rates, use non-yellow vehicles, and—similar to the Uber model—must work through an advance booking app and post information on themselves and their
Route	No fixed route	Within the Region	
Fare	Proposed by the TNC and authorized by the LTFRB	Tariff determination is based on the base and ceiling tariff as proposed	

		by the Governor/Chairman of Agency which is then approved by Director General of Land Transportation on behalf the Minister of Transportation	vehicles.
Payment	Pre-arranged	Pre-determined	
Vehicle standards	-accredited by the TNC -Maximum age limit of the vehicle is 7 years from date of manufacture -equipped with proper tools and is always ensures of its condition	-Vehicles are registered - regularly pass a safety test	The MOTC has expanded its Demand Responsive Transit System (DRTS) to more rural locations to make public transportation more convenient for local residents. This flexible shuttle bus model allows residents

Driver requirements	<ul style="list-style-type: none"> -driver must be at least 21 years old -accredited by the TNC and registered with the LTFRB -driver is prohibited from accepting hails from passengers on the street -driver must display his identification card prescribed by LTFRB 	- drivers have a special license for driving a public transport vehicle.	to pre-book bus service and encourages them to use public transport, which will create a sustainable local transportation system.
Timing	Delayed	delayed	Delayed
Form	Guidance	Adjudication	Rulemaking
Durability	Temporary	Temporary	Permanent
Enforcement	Intermittent	Intermittent	Rigorous

B. FILIPINA

Hukum Filipina pada transportasi darat dimulai pada 1964 ketika UU Republik 4136 dilepaskan untuk mengkodifikasi hukum dan aturan relatif terhadap transportasi darat dan lalu lintas dan untuk menciptakan Komisi transportasi darat. Hukum ini dilakukan dalam Pasal 14, Bagian 10 dari Konstitusi Filipina 1987 yang menyatakan bahwa teknologi sangat penting untuk pembangunan nasional, dan mengarahkan negara untuk memberikan prioritas pada inovasi dan pemanfaatannya. Pada tahun yang sama, Executive Order No. 202 menciptakan waralaba transportasi darat dan dewan regulator diciptakan. LTFRB adalah badan sektoral dari Departemen Perhubungan (DOTr) yang bertanggung jawab untuk menyebarluaskan, mengelola, menegakkan, dan memantau kepatuhan kebijakan, hukum, dan peraturan layanan angkutan darat umum. Badan ini bertugas memberikan waralaba atau akreditasi dan mengatur kendaraan umum seperti bus utilitas publik (pub), mini-bus, Public Utility jeepneys (PUJs), Layanan Ekspres kendaraan utilitas (UV), Layanan Filcab, Layanan sekolah, taxies, Jasa transportasi jaringan kendaraan (TNVS), dan jasa transportasi wisata.

Populasi Filipina perkotaan yang menjulang dengan kebutuhan yang jelas untuk mekanisme mobilitas yang lebih baik. Oleh karena itu, selama bertahun-tahun, kebijakan Filipina pada transportasi berkembang dengan inovasi teknologi untuk bersaing dengan meningkatnya permintaan untuk pelayanan publik yang lebih baik. Munculnya dan penerimaan perusahaan jaringan transportasi (TNCs) sebagai mode muncul transportasi di mana penyedia pihak ketiga (seperti Grab dan uber) pasangan penumpang dengan driver melalui platform Digital adalah salah satu perubahan yang paling signifikan dalam kebijakan transportasi Filipina. Sebelum kedatangan TNCs, Layanan taksi negara

adalah modus transportasi umum yang paling nyaman kecuali bahwa ia telah menetapkan reputasi buruk di antara komuter (Vasquez, 2017 <https://businessmirror.com.ph/the-dark-days-before-grab-and-uber/>).

Kedatangan perusahaan jaringan transportasi di 2013 memberikan bantuan di antara komuter. Dalam sebuah artikel oleh Francisco (2017), "Grab dan uber sangat penting untuk kehidupan Metro dan jauh lebih dapat diandalkan daripada taksi biasa." Dengan demikian, transportasi jaringan Companies (TNC's) secara luas didukung oleh masyarakat.

Tak lama setelah peluncuran resmi uber dan Grab di Filipina pada 2014, pemerintah menangkap kendaraan dan lisensi dari driver menggunakan mobil pribadi dan aplikasi online. Menurut LTFRB, uber dan Grab (transportasi jaringan perusahaan atau TNCs) adalah perusahaan transportasi dan karena itu harus mengamankan waralaba sebelum operasi yang kedua TNCs menentang menekankan bahwa mereka hanya sebuah perusahaan aplikasi dan bukan milik Kategori TNC berdasarkan aturan dan regulasi yang ada di negara ini. Akibatnya, uber mengeluarkan banding kepada publik yang mencari dukungan dan simpati, yang mendapat dukungan besar-besaran terutama di media sosial. Dengan dukungan publik besar-besaran dan TNCs banding untuk mempertimbangkan kembali argumen mereka, pemerintah telah mengeluarkan pedoman melalui Departemen Perhubungan dan komunikasi (DOTr) dan transportasi darat dan franchise Regulatory Board (LTFRB) untuk memfasilitasi pengoperasian TNCs tanpa mengorbankan kesejahteraan operator taksi reguler dan kebutuhan publik komuter.

Sebelumnya pada 2015, LTFRB mengeluarkan Memorandum Circular (MC) No 2015 – 008 untuk mengubah MC No. 2003 – 032 yang memberikan panduan mengenai penerbitan izin khusus yang terbatas pada beberapa moda Jasa transportasi. Amandemen ini menunjukkan bahwa pemerintah mengakui kebutuhan transportasi dari publik Berkuda untuk perjalanan khusus. Oleh karena itu, perubahan ini menyiratkan bahwa sistem transportasi yang ada dan jasa di negara ini tidak lagi responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, inovasi dipersilakan. Demikian pula, MC No 2015-010 dirilis untuk memberikan klarifikasi pada MC No 2014-004, resep dimensi minimum, keamanan dan kenyamanan fitur untuk diusulkan Layanan taxi sedan unit. Kebijakan ini meningkatkan kualifikasi dan kriteria di antara layanan taksi di negara ini.

Pada bulan Mei 2015, pemerintah melalui Departemen Perhubungan merilis amandemen Departemen Orderr No 11 Tahun 2015 Departemen Orderr No 97 Tahun 1097 untuk mempromosikan mobilitas/akses di negara itu dengan membiarkan TNC seperti Grab dan Uber untuk mulai beroperasi Jaringan Transportation Network Vehicle Service mereka (TNVS). Kebijakan ini ditujukan untuk mengatasi kebutuhan peningkatan jumlah penumpang yang membutuhkan jasa transportasi yang dapat diandalkan untuk memfasilitasi perjalanan sehari-hari mereka. Departemen Order No 011 Tahun 2015 menetapkan aturan dan pedoman dari TNVS dan mandat LTFRB untuk mengatur operasi TNC dengan akreditasi kendaraan dan menyebarkan pedoman untuk akreditasi tersebut sementara negara sedang menunggu bimbingan dari legislatif mengenai regulasi industri baru ini.

Selanjutnya, LTFRB dirilis 3 edaran nota: LTFRB MC N0 016 Tahun 2015 yang menyediakan Terms And Conditions Of A Certificate Of Transportation Network Company Accreditation; LTFRB Memo Edaran No 017-2015 yang memspesifikasikan specifies the Implementing Guidelines On The Acceptance Of Applications For A Certificate Of Public Convenience To Operate A Transportation Network Vehicle Service; dan LTFRB Memo Edaran No 018-2015 yang menarasikan Terms And Conditions Of A Certificate Of Public Convenience To Operate A Transportation Network Vehicle Service. Pedoman ini telah mengakibatkan sejumlah besar aplikasi franchises TNVS untuk beroperasi secara nasional. Sebagai hasilnya, LTFRB harus melepaskan moratorium pada tahun berikutnya (2016) dalam rangka untuk bersaing dengan semua aplikasi.

Pada bulan Juli 2016, yang LTFRB merilis MC No 008-2016 menanggihkan penerimaan Aplikasi TNVS di Manila yang kemudian diubah dengan MC No 012-2015 yang ditanggihkan penerimaan aplikasi TNVS nasional. The LTFRB menjelaskan bahwa pelepasan perintah suspense sebagai pengganti dari tinjauan tertunda kebijakan yang ada dan isu-isu yang relevan dan mendesak lainnya mengenai penerbitan franchises untuk TNVS. Serangkaian konsultasi dilakukan di mana perusahaan Jaringan Transportasi didorong untuk mengirimkan posisi paper akuntabilitas mereka untuk membahas dan menyajikan perselisihan mereka selama pertemuan sebagai bagian dari upaya pemerintah dalam pembentukan kebijakan yang lebih baik. Di sisi lain, koalisi STOP dan GO mengajukan petisi operator taksi reguler bersikeras bahwa suspensi tidak hanya harus pada penerimaan aplikasi TNVS tapi pada seluruh operasi TNC. Jika tidak, tujuan dari suspensi tersebut, yang datang dengan kebijakan yang lebih baik tanpa menyakiti

operator taksi lokal, yang kebobolan. Namun, permohonan tersebut tidak berkembang.

Setelah satu tahun, pada tahun 2017, suspensi dicabut dan amandemen MC No 016-2015, MC No 017-2015, dan MC No 018-2015 yang dirilis: MC No 01-A-2015, MC No 017-A-2015, dan MC No 2015-018-A. MC No 2015-016-A mengeluarkan new terms and condition of a Certificate of Transportation Network Company Accreditation while MC No 2015-017-A untuk menentukan perubahan the Implementing Guidelines On The Acceptance Of Applications For A Certificate Of Public Convenience To Operate A Transportation Network Vehicle Service yang menarasikan the new Terms And Conditions Of A Certificate Of Public Convenience To Operate A Transportation Network Vehicle Service.

Pada tahun yang sama, LTFRB merilis MC ada 2017-023 amandemen MC No 017-2015 on the Terms and Conditions of a Certificate of Transportation Network Company Accreditation, modifying the validity of the Certificate of Public Convenience to operate Transportation Network Vehicle Services (TNVS). The LTFRB menyebutkan bahwa untuk operator TNVS dan Dewan untuk menghemat biaya dan waktu yang dihabiskan dalam proses memperbaharui franchises dari TNC, Sertifikat of Convenience Umum atau BPK dibuat berlaku selama dua (2) tahun.

Pada 18 Januari 2018, Dewan mengeluarkan MC No 003-2018 yang mengangkat moratorium penerimaan permohonan penerbitan Certificate of Public Convenience (CPC) untuk mengoperasikan TNVS setelah masuknya aplikasi untuk TNC akreditasi dan sebagai hasilnya terdapat enam (6) TNCs yang terakreditasi: Hype Sistem Transportasi

Inc .; GoLag, Inc; iPara Technologies dan Solusi, Inc; Hirna Mobility Solutions, Inc; Micab Systems Corporations; dan E-Prick Me Up, Inc. Dewan saat ini sedang mengkaji penerapan sembilan (9) TNCs lainnya.

Dinas Perhubungan (DOTr) mengeluarkan Departemen Order No 013-2018 otorisasi LTFRB untuk mengatur TNC dan TNVSs termasuk penentuan tarif dan penerbitan pedoman. Meskipun mengatasi masalah tentang pengaturan cover untuk TNVS dan masalah keamanan, ada keharusan untuk lebih mempelajari pengaruh penutup atau membatasi wilayah dari 65.000 TNVS disetujui untuk jumlah TNC terakreditasi, yang ditangguhkan sebelum kenaikan dimonitor dari TNVS operator, memiliki konsep yang berbeda untuk naik berbagi. Dengan ini, MC No 016-2018 menunda penerimaan semua pemohon baru untuk TNVS untuk membagikan Dewan memonitor TNC terakreditasi yang ada untuk TNVS dan mereka yang tunduk untuk pembaruan dan / atau evaluasi.

Dengan penerapan MC No 016-2018, Filipina mengalami “supply crisis” di mana masyarakat mengalami kurangnya atau kekurangan pasokan TNVS di kota karena pembatasan regulasi. Grab Filipina awalnya menyalahkan LTFRB untuk “limiting the number of driver on the road” yang LTFRB menjelaskan dengan membantah bahwa pemerintah tidak harus disalahkan dengan krisis karena memiliki “frequent, open and cordial dialogues with the TNCs” dan Dewan terbuka untuk aplikasi untuk layanan kendaraan jaringan transportasi (TNVS) franchises di luar daftar induk kendaraan terdaftar awal diizinkan beroperasi. Bahkan, LTFRB mengumumkan pada Agustus 2018 bahwa akan membuka 10.000 slot untuk TNVS franchises baru untuk mengatasi masalah pemesanan lambat dan tarif yang lebih tinggi, yang TNCs telah dikaitkan dengan kurangnya driver (Cabrera 2018,

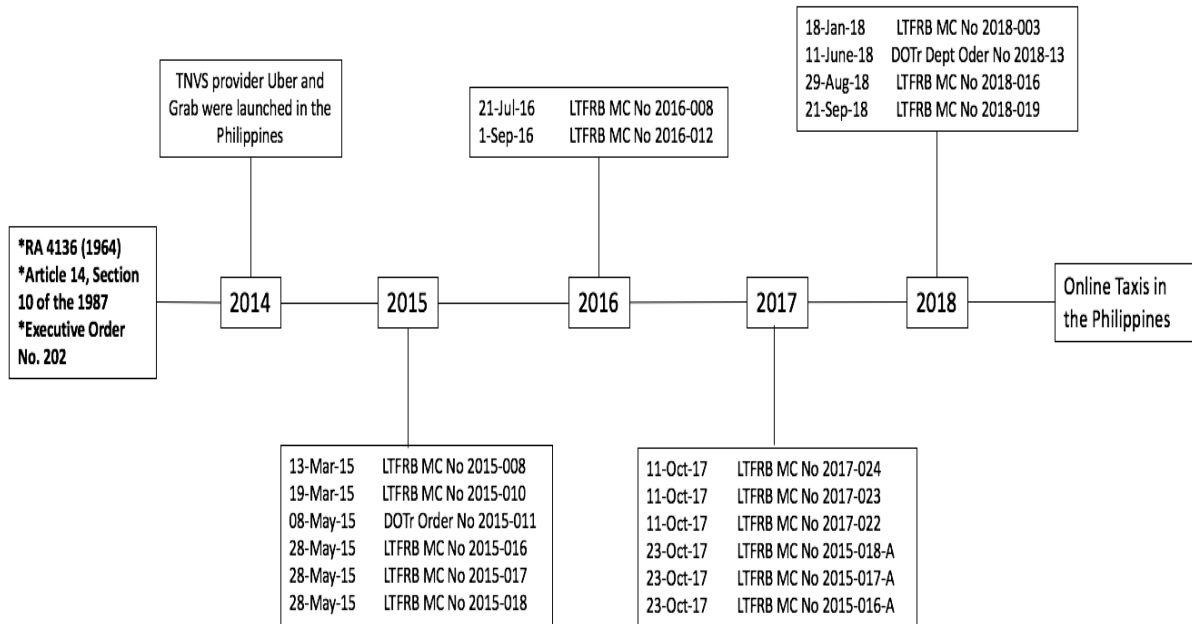
<https://www.philstar.com/nation/2018/09/18/1852345/grab-blames-ltfrb-supply-crisis#wrGG3ajcQVxzQ5SE.99>). Selain itu, sementara MC No 016-2018 diundangkan, GoJek, TNC terkemuka di Indonesia, masuk ke negara sedang ditahan. The LTFRB menegaskan bahwa masuknya GoJek ke negara perlu pertimbangan hati-hati agar pemerintah untuk memastikan bahwa perusahaan lokal lebih utama dilindungi.

Sementara itu, pada tanggal 4 September, 2018 LTFRB merilis Memorandum Circular No. 019-2018 sebagai otorisasi layanan kendaraan jaringan transportasi (TNVS) untuk mengisi P2 per menit waktu perjalanan dari asal ke tujuan sebagai bagian dari struktur tarif. Permohonan Grab untuk meningkatkan tarif sebesar 5% diajukan di Januari 2018 sebelum diakuisisi Uber. Grab Filipina berpendapat bahwa kenaikan tarif mengikuti harga dan kualitas layanan kondisi pemberlakuan yang adil oleh Komisi Persaingan Filipina (PCC). Selain itu, permohonan kenaikan tarif dari Grab Filipina muncul perubahan insentif untuk subsidi terhadap pendapatan tingkat pengemudi Grab setelah mereka telah mengamati bahwa komisi dari driver turun serendah 12%. Dengan pergeseran ini dari insentif untuk subsidi, Grab Filipina menjelaskan bahwa driver memiliki lebih banyak kesempatan untuk mendapatkan insentif (Manahan, 2018: <https://www.carmudi.com.ph/journal/grab-ph-shifts-incentives-subsidies-level-drivers-earnings/>). Ini adalah memorandum pertama oleh LTFRB pada struktur tarif standar yang berlaku untuk unit TNVS yang menekankan bahwa receipt elektronik harus “unbundled” untuk merefleksikan pemecahan tarif yang menyertakan penurunan tingkat tarif, tingkat per-kilometer, tingkat waktu perjalanan juga karena lonjakan harga. The LTFRB mencatat bahwa otorisasi ini “shall be without prejudice” untuk resolusi akhir dari kasus tertundanya Grab and Hype Transport Systems

Inc. Kedua perusahaan jaringan transportasi (TNC) menghadapi kasus sebelum LTFRB karena diduga memaksakan tuduhan tanpa otoritas. Ini adalah nota pertama oleh LTFRB pada struktur tarif standar yang berlaku untuk unit TNVS menekankan bahwa penerimaan elektronik harus “tidak mengikat” untuk mencerminkan pemecahan tarif untuk menyertakan bendera turun tingkat, tingkat per-kilometer, tingkat waktu perjalanan juga karena harga lonjakan. The LTFRB mencatat bahwa otorisasi ini “harus tanpa mengurangi” untuk resolusi akhir dari kasus tertunda Grab dan Hype Transportasi Systems Inc. Kedua perusahaan jaringan transportasi (TNC) menghadapi kasus sebelum LTFRB karena diduga memaksakan tuduhan tanpa otoritas.

Saat ini, krisis supply sedang terjadi. Penjelasan yang ditawarkan oleh LTFRB mungkin berlaku tetapi sebagian besar masyarakat yang berkendara menganggap putusan LTFRB ketat terhadap penyebab TNC sehingga kekurangan supply dari transportasi yang reliable di negeri ini.

Gambar 4.1 dan Tabel 4.1 menunjukkan timeline tindakan co-regulatory yang diberlakukan oleh pemerintah Filipina di antara Transportasi Perusahaan Network.



Gambar 11.1 Timeline of co-regulatory measures among TNCs in the Philippines

Tabel 11.3 Timeline dari langkah-langkah co-regulasi antara TNC di Filipina

13-Mar-15	LTFRB Memo Circular No 2015-008	<u>Guidelines Governing The Issuance Of Special Permits</u>
19-Mar-15	LTFRB Memo Circular No 2015-010	<u>Clarification Of Memorandum Circular No. 2015-004</u>
08-May-15	DOTr Order No 2015-011	amending the DOT No. 97-1092 on mobility
28-May-15	LTFRB Memo Circular No 2015-016	<u>Terms And Conditions Of A Certificate Of Transportation Network Company Accreditation</u>
28-May-15	LTFRB Memo Circular No 2015-017	<u>Implementing Guidelines On The Acceptance Of Applications For A Certificate Of Public Convenience To Operate A Transportation Network Vehicle Service</u>
28-May-15	LTFRB Memo Circular No 2015-018	<u>Terms And Conditions Of A Certificate Of Public Convenience To Operate A Transportation Network Vehicle Service</u>
21-Jul-16	LTFRB Memo Circular No 2016-008	<u>Suspension Of Acceptance Of TNVS Applications</u>
1-Sep-16	LTFRB Memo Circular No 2016-012	<u>Amendment To Memorandum Circular No. 2016-008</u>
11-Oct-17	LTFRB Memo Circular No 2017-024	<u>Amendment To MC 2005-014</u>
11-Oct-17	LTFRB Memo Circular No 2017-023	<u>Amendment On MC 2015-017</u>
11-Oct-17	LTFRB Memo Circular No	<u>Amendment To Memorandum Circular No.</u>

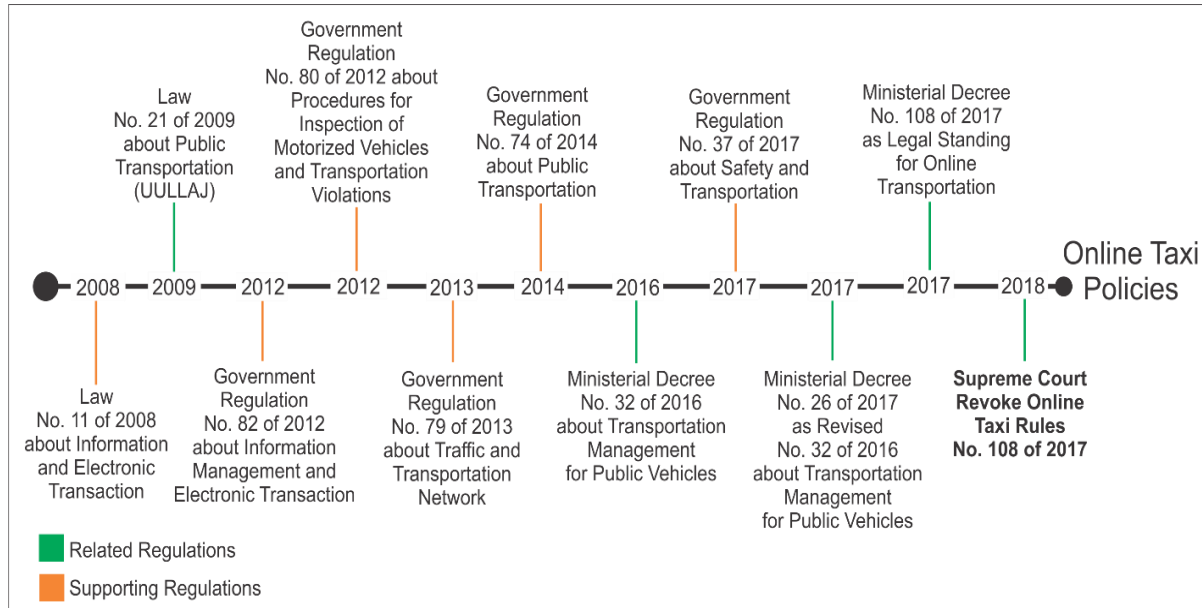
17	2017-022	<u>2012-021</u>
23-Oct-17	LTFRB Memo Circular No 2015-018-A	<u>Terms And Conditions Of A Certificate Of Public Convenience To Operate A Transportation Network Vehicle Service</u>
23-Oct-17	LTFRB Memo Circular No 2015-017-A	<u>Implementing Guidelines On The Acceptance Of Application For A Certificate Of Public Convenience To Operate Transport Network Vehicle Service</u>
23-Oct-17	LTFRB Memo Circular No 2015-016-A	<u>Terms And Conditions Of A Certificate Of Transportation Network Company Accreditation</u>
11 - June-18	LTFRB Memo Circular No 2018-012	DOTr classified TNC and TNVS as public Utilities to be regulated by LTFRB
11-Aug-18	LTFRB Memo Circular No 2018-017	<u>Ammendment to MC 2015-017</u>
29-Aug-18	LTFRB Memo Circular No 2018-016	<u>Suspension of Acceptance of New Applications for TNC</u>
30-Aug-18	LTFRB Memo Circular No 2018-018	<u>Ammendment to MC 2017-013</u>
21-Sep-18	LTFRB Memo Circular No 2018-019	<u>Fare Structure for Transportation Network Vehicle Service</u>

Law	Regulations	Supporting regulations
Law No. 21 Year 2009 about Public Transportation (UULLAJ)	Ministerial Decree No. 108 of 2017 about Transportation Management for Public Vehicles Arrangement	Government Regulation No. 82 of 2012 about Information Management and Electronic Transaction
	Ministerial Decree No. 26 of 2017 about Transportation Management for Public Vehicles	Government Regulation No. 80 of 2012 Procedures for Inspection of Motorized Vehicles and Transportation Violations
Law No. 11 Year 2008 about Information and Electronic Transaction	Ministerial Decree No. 32 of 2016 about Transportation Management for Public Vehicles	Government Regulation No. 79 of 2013 About Traffic and Transportation Network

	Government Regulation No. 37 of 2017 about Safety and Transportation	Government Regulation No. 74 of 2014 about Transportation
--	--	---

C. INDONESIA

Gambar 11.2 Perkembangan Indonesia dalam ICT



Peraturan TNC di Indonesia

Issued 31 Maret 2017, Peraturan MOT 26/2017 mencabut Peraturan MOT sebelumnya Nomor 32 2016 (“Peraturan MOT 32/2016”). Mahkamah Agung menyebutkan bahwa Peraturan MOT 32/2016 memiliki dasar hukum yang cukup untuk pengoperasian layanan transportasi berbasis teknologi informasi. Peraturan MOT 26/2017, bertujuan untuk menciptakan kepastian hukum atas persyaratan keselamatan, keamanan, kenyamanan, keadilan, dan keterjangkauan. Selain itu, Peraturan MOT 26/2017 memastikan kesempatan yang sama bagi pertumbuhan baik taksi konvensional dan bisnis transportasi berbasis teknologi informasi. Oleh karena itu, peraturan baru memperkenalkan definisi yang jelas, sanksi, tarif minimum, dan prosedur untuk kerjasama dengan operator konvensional.

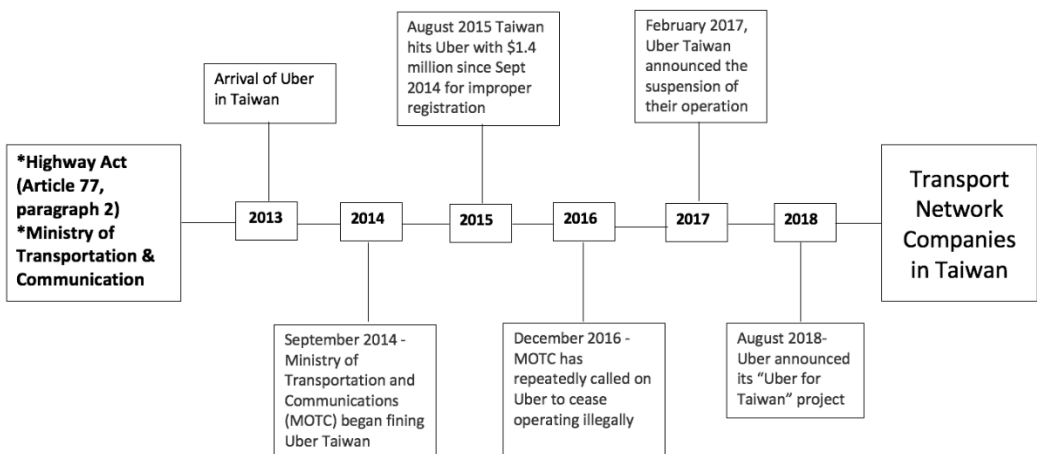
Dengan Peraturan MOT 26/2017, Departemen Perhubungan Indonesia telah membuat Uber dan Grab Car ilegal. Untuk mulai beroperasi lagi, perusahaan harus menjadi bisnis penyewaan mobil dan mendapatkan lisensi sebagai operator angkutan umum, lulus tes mengemudi, dan ditanggung oleh asuransi mobil. Kedua, di bawah peraturan, ride-sharing perusahaan harus bermitra dengan perusahaan transportasi lisensi oleh kementerian atau mendaftar untuk lisensi perusahaan transportasi mereka sendiri. Ini berarti mereka tidak akan lagi menjalankan bisnis mereka dengan driver individu. Driver dari Uber dan Grab baik akan karyawan perusahaan transportasi mitra, atau bagian dari koperasi driver. Sebagai contoh, driver Grab akan diwakili oleh Rental Mobil Co-operative Indonesia (PRRI). Pemerintah juga akan meminta mereka untuk membangun fasilitas pemeliharaan dan mematuhi tes kelayakan biasa. Ride-sharing perusahaan tidak akan

diizinkan untuk merekrut driver baru sampai mereka telah memenuhi peraturan tersebut. Peraturan ini juga tidak akan membiarkan Uber dan Grab untuk mengatur tarif penumpang mereka sendiri, yang akan secara sepihak ditetapkan oleh regulator (Fithra dan Rohman, 2016). Peraturan ini yang ditetapkan untuk menjadi efektif Oktober 2016 bisa memberikan dasar hukum untuk ride-sharing perusahaan untuk memulai bisnis mereka pada tingkat lapangan bermain dengan pemain yang ada. Terakhir, Peraturan MOT 26/2017 memungkinkan pemerintah kota setempat untuk mengatur topi tarif pada layanan oleh Uber dan perusahaan sejenis.

Secara khusus, Peraturan MOT 26/2017 mengamanatkan bahwa TNC kendaraan harus memiliki mesin setidaknya 1.300 cc, terdaftar dan secara teratur melewati tes keselamatan. Driver juga harus memiliki lisensi khusus untuk mengendarai kendaraan angkutan umum dan nomor ada tidak boleh melebihi kuota yang driver 36.510 per perusahaan (Grab, Go-Jek dan Uber). Selain itu, dalam hal penataan tarif dasar dan langit-langit, berdasarkan siaran pers dan materi sosialisasi oleh MOT, tarif ini dibagi menjadi dua wilayah yaitu Wilayah I meliputi Sumatera, Jawa dan Bali (Base Tarif Rp. 3.500 / km dan langit-langit tarif Rp. 6.000 / km) dan Wilayah II meliputi Kalimantan, Sulawesi, Nusa Tenggara Barat, Maluku dan Papua (Base tarif adalah 3.700 / km dan langit-langit tarif adalah Rp. 6.500 / km).

D. Taiwan and its Taxi Regulations

Peraturan taksi di Taiwan memiliki sejarah panjang kembali pada 1960-an. Meskipun taksi hanya untuk keluarga kaya dan bentuk yang paling umum dari transportasi adalah rick shaws, pemerintah tidak melihat perlunya untuk memaksakan regulasi pada layanan taksi. Namun, dengan kemudahan dalam mendapatkan izin mengemudi taksi, jumlah kepemilikan mobil meningkat pesat. Kontrol yang ditetapkan pemerintah tidak termasuk peraturan yang ketat dalam mendapatkan lisensi sopir taksi yang menyebabkan hampir 40.000 taksi di Taiwan. Jumlah tersebut menurun pada munculnya jaringan Taipei Bus dan MRT



Gambar 11.3 Regulasi TNC di Taiwan

Taipei pada tahun 1990, perusahaan taksi akhirnya besar muncul seperti Evergreen, Lian-jiou, Cheng-kung, Jiu-yi, dan Taiwan Taxi yang menyebabkan taksi yang kooperatif pada tahun 1996.

Munculnya taksi online yang disebabkan permasalahan sosial. Pada April 2013 perusahaan yang berbasis di Belanda yaitu Uber International Holding BV menerima persetujuan untuk mendirikan perusahaan cabang di Taiwan ("Uber Taiwan") untuk terlibat dalam pengolahan data, informasi elektronik dan jasa pembayaran pihak ketiga. Pada kenyataannya, walaupun Uber Taiwan mulai beroperasi layanan ride-hailing online menggunakan driver pribadi tanpa SIM komersial, dan bahkan telah diperluas untuk layanan pengiriman makanan. Dengan mengirimkan driver tanpa izin komersial untuk mengangkut penumpang atau mengantarkan makanan, Uber dapat mengancam keselamatan jalan dan melanggar peraturan keamanan pangan. Riders terjat dalam sengketa konsumen atau kebocoran data pribadi yang timbul dari Uber layanan sehingga tidak mendapat perlindungan penuh di bawah kerangka peraturan Taiwan.

Taiwan memiliki pasar taksi yang sangat matang dan terorganisir, dengan 34.000 perusahaan taksi (termasuk masing-masing operator) dan banyak serikat pekerja. Pada 2013, sopir taksi mengobarkan perang terhadap Uber driver yang 16.000 memenangkan lebih penumpang dengan tarif mereka lebih murah. "Mereka mencuri bisnis kami, menyakiti penghasilan kita sebesar 30%," kata Chen Deng, ketua Kota Taipei Taxi Angkutan Penumpang Asosiasi Perdagangan. Ketika pemerintah mulai menawarkan imbalan dari 10% dari \$ 3.000 baik untuk siapa saja yang melaporkan sopir Uber, sopir taksi pergi menyamar, menyamar sebagai pelanggan untuk memesan wahana dan menggunakan receipt elektronik sebagai bukti (<https://www.bbc.com/news / bisnis 38.928.028>). Di sisi lain, banyak warga Taiwan telah menilai kemampuan driver Uber di ulasan online, "offers more accountability than taxis" mencatat bahwa "driver

termotivasi untuk menawarkan layanan yang lebih baik, dan perusahaan tidak ragu-ragu untuk mengembalikan uang untuk biaya naik jika terjadi kesalahan”(<https://topics.amcham.com.tw/2016/12/continuing-uber-controversy/>). Namun, pemerintah Taiwan tegas di stand mereka yang Uber operasi tidak adil untuk jasa transportasi lainnya.

Pada bulan September 2014 Ministry of Transportation and Communications (MOTC) mulai memberlakukan denda Uber Taiwan, sesuai dengan Jalan Raya Act (Pasal 77, ayat 2) untuk mendaftar sebagai perusahaan teknologi yang tetap beroperasi maka bisnis transportasi sebagai gantinya. Pada bulan Agustus 2015, denda yang dikenakan pada Uber sudah mencapai \$ 1,4 juta sejak September 2014 untuk pendaftaran yang tidak benar

(<https://www.straitstimes.com/asia/east-asia/taiwan-hits-uber-with-14-million-in-fines-over-nearly-a-year>).

Pada 16 Desember 2016 Uber Taiwan telah didenda total NT \$ 86.080.000 (US \$ 2,69 juta) dan telah membayar NT \$ 62.860.000 (US \$ 1,96 juta) dari jumlah itu. The MOTC telah berulang kali menyerukan Uber untuk berhenti beroperasi secara ilegal dan mengajukan permohonan izin usaha transportasi mobil sesuai dengan hukum Taiwan. Dengan menjadi operasi yang legal, Uber akan mampu terlibat dalam kompetisi yang sehat dengan operator lainnya yang legal, dan bekerja sama untuk tumbuh industri dan meningkatkan kualitas layanan.

Di Februari 2017, Uber Taiwan mengumumkan jeda operasi mereka. Uber Taiwan menyebutkan bahwa meskipun upaya mereka untuk menjangkau pemerintah melalui konsultasi dengan Departemen Keuangan pada the new cross-border e-commerce dan menyatakan kesediaan kita untuk mematuhi, meskipun mengamankan polis asuransi

lokal; meskipun saran mereka telah diteruskan pada peraturan ridesharing yang mencerminkan hukum di negara lain; dan meskipun upaya untuk bekerja sama dengan industri taksi, masih pemerintah sulit pada kebijakan terhadap Uber. Pada Februari 2017, penegakan MOTC telah menyebabkan Uber driver-partners mendapat hukuman yang lebih besar ([https://www.uber.com/en-TW/blog/kaohsiung/pressing-pause-in-taiwan/.](https://www.uber.com/en-TW/blog/kaohsiung/pressing-pause-in-taiwan/))

Stand-off antara pemerintah Taiwan dan Uber Taiwan berpatokan di tiga isu utama. Pertama, Pemerintah Taiwan mempunyai keinginan Uber untuk mendaftar sebagai perusahaan taksi dengan tidak ada alasan bahwa tidak ada alasan untuk mendaftar sebagai perusahaan taksi karena mereka adalah aplikasi smartphone. Uber tegas berpendapat bahwa uber dan jasa ridesharing lainnya dianut di seluruh dunia karena memberikan layanan yang taksi tidak dapat tawarkan. Oleh karena itu “mengatur Uber seperti taksi seperti makan sup dengan sumpit. Tidal ada gunanya.” Kedua, pemerintah Taiwan perlu Uber untuk mendapatkan asuransi. Uber menjelaskan bahwa telah mengupayakan dan menjamin cakupan tambahan melalui kemitraan dengan penyedia lokal tetapi di Taiwan, mitra asuransi lokal tidak dapat memberikan solusi yang kita bersama-sama dibentuk, hingga pemerintah mengakui ridesharing dan menyetujui operasinya. Oleh karena itu, Uber Taiwan adalah pada proses akhir. Akhirnya, Pemerintah Taiwan ingin Uber membayar pajak. Yang terakhir adalah bersedia untuk “membayar semua pajak yang berlaku”. Namun, tidak adanya peraturan yang diakui Uber, menyebabkan ilegalitas pajak yang dikenakan terhadap perusahaan. Uber menegaskan bahwa mereka mendukung the new cross-border e-commerce baru dan akan mematuhi mekanisme baru ini - setelah tiba. Di sisi lain, pemerintah tegas dengan pedoman

terhadap Uber (<https://www.uber.com/en-TW/blog/kaohsiung/uberfacts/>). Oleh karena itu, denda yang dikenakan terhadap Uber terus meningkat sampai menghentikan operasinya. Uber menegaskan bahwa mereka mendukung lintas batas tagihan e-commerce baru dan akan mematuhi mekanisme baru ini - setelah tiba. Di sisi lain, pemerintah tegas dengan pedoman terhadap Uber (<https://www.uber.com/en-TW/blog/kaohsiung/uberfacts/>). Oleh karena itu, denda yang dikenakan terhadap Uber terus meningkat sampai menghentikan operasinya. Uber menegaskan bahwa mereka mendukung lintas batas tagihan e-commerce baru dan akan mematuhi mekanisme baru ini - setelah tiba. Di sisi lain, pemerintah tegas dengan pedoman terhadap Uber (<https://www.uber.com/en-TW/blog/kaohsiung/uberfacts/>). Oleh karena itu, denda yang dikenakan terhadap Uber terus meningkat sampai menghentikan operasinya.

Setelah dua bulan dari suspensi, pada bulan April 2017, Uber kembali operasinya di Taiwan. Diskusi antara pemerintah Taiwan dan Uber mengakibatkan kerjasama, a kemitraan berakhir dengan perusahaan penyewaan mobil berlisensi atau industri taksi untuk melanjutkan melayani pengendara di Taipei. Sementara itu, Taiwan's highway bureau, yang merupakan bagian dari kementerian transportasi, mengatakan bahwa itu menyambut baik langkah Uber, tapi akan terus mengawasi operasi Uber di Taiwan untuk memastikan bahwa hal itu tidak selaras dengan driver tanpa izin secara individual. Dalam sengketa lama berjalan, Taiwan telah mempertahankan bisnis Uber ini adalah ilegal, dan pada satu titik tahun lalu bahkan dianggap memesan itu untuk meninggalkan pasar domestik. Tapi Uber pendukung, banyak dari mereka driver individu dengan mobil di Taiwan, melakukan protes kontra untuk mendukung peluang bisnis mereka mengatakan platform Uber

disediakan (<https://www.reuters.com/article/us-uber-tech-taiwan/uber-resumes-ride-hailing-service-in-taiwan-after-talks-with-authorities-idUSKBN17F0KB>).

Dengan peraturan pemerintah Taiwan terhadap Uber, Uber dipaksa untuk berkembang dan berinovasi. Pada Agustus 2018, Uber mengumumkan “Uber for Taiwan” proyek yang mencakup bekerja dengan pemerintah Taiwan pada penyediaan platform terpadu untuk transportasi umum serta membantu memelihara bakat Taiwan untuk teknologi self-driving dan kecerdasan buatan (AI). Harford Presiden Uber mengatakan Uber meluncurkan Gerakan Uber di Taipei melalui “Mobility sebagai Service Project” nya, menjadikannya kota ke-20 di dunia yang mengoperasikan situs web dari mana perencana kota, pemerintah kota, dan bahkan masyarakat sipil dapat mengakses data Uber tentang kondisi perjalanan untuk membuat keputusan yang lebih. Proyek ini bertujuan untuk: a) menyediakan platform yang terintegrasi untuk moda transportasi yang berbeda; b) memberikan perusahaan taksi kecil yang tidak memiliki teknologi untuk membangun sebuah aplikasi kesempatan untuk mengakses peluang ekonomi baru di bawah struktur UberTaxi; c) dimasukkannya Taiwan di Uber Exchange dan Uber program AI Labs, yang akan membawa teknologi terkenal di dunia dan ahli AI ke Taiwan untuk berbagi pengetahuan serta memberikan peneliti Taiwan AI kesempatan untuk pergi ke San Francisco, di mana Uber dan banyak raksasa teknologi yang bermarkas, selama satu tahun dan bekerja dengan Uber; d) kemitraan asuh antara Uber e-VTOL (listrik vertikal take-off dan landing) teknologi dengan perusahaan manufaktur hardware Taiwan dan energi E-One Moli, sebuah perusahaan baterai lithium-ion di

Taiwan, untuk daya mobil yang terbang, Uber Tinggikan.
(<https://www.taiwannews.com.tw/en/news/3516984>).

Peluncuran aplikasi ride-sharing dan Perusahaan Jaringan Transport (TNCs) seperti Uber dan Grab pada 2013 memiliki implikasi yang signifikan kepada masyarakat, pasar lokal dan peraturan pemerintah. Sebagai sebuah inovasi, berbagi perjalanan aplikasi telah disediakan opsi tambahan untuk transportasi umum yang lebih nyaman di perkotaan. Tak dapat disangkal, di antara negara-negara di Asia Tenggara termasuk Taiwan, masyarakat telah disukai layanan dari perusahaan ride-sharing karena kenyamanan. Oleh karena itu, pemerintah mendukung operasi perusahaan ride-sharing. Kurangnya peraturan yang disepakati antara perusahaan ride-sharing dan pemerintah tidak menjadi masalah di awal. Perusahaan ride-sharing yang diatur dalam kebijakan yang ada pada transportasi darat. Sampai sopir taksi lokal mengadakan demonstrasi massa. Penghasilan dari sopir taksi lokal menjadi sebagian besar yang terkena setelah enam bulan memiliki perusahaan ride-sharing di kota. Akibatnya, pemerintah mulai menciptakan dan mengubah kebijakan mencoba untuk menyerang keseimbangan antara kepentingan perusahaan taksi lokal, ride-sharing perusahaan dan naik publik.

Umumnya, bab ini menyajikan analisis kualitatif pada evolusi kebijakan TNC dengan membandingkan pengalaman Filipina, Indonesia dan Taiwan. Bagaimana kebijakan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor dukungan publik tersebut dan lobi dari kedua perusahaan taksi lokal dan TNC juga dieksplorasi. Dalam perjalanan analisis, teori tentang co-

regulasi yang terlihat ke waktu, daya tahan, bentuk dan penegakan aturan digunakan.

Waktu

Peraturan yang efektif memerlukan waktu untuk memastikan bahwa inovasi dapat berkembang menjadi potensi maksimal. Ketepatan dalam peraturan mungkin menyebabkan kesalahan saat menunda peraturan mungkin kehilangan manfaat yang masyarakat dapat memperoleh jika inovasi diatur (Cortez, 2014). Selain itu, Cortes (2014) menguraikan bahwa fleksibilitas regulasi sangat disukai tetapi dapat menyebabkan penundaan hukum dan keterlambatan birokrasi. Di sisi lain, keterlambatan birokrasi adalah bermanfaat jika lembaga dapat memimpin dan menggunakan “robust, deliberative procedures that will generate more fair and accurate rules.” Sayangnya, keuntungan dari lambatnya birokrasi lebih sulit untuk menjamin.

Prioritas pemerintah untuk mendorong dan menyambut inovasi untuk layanan publik yang lebih baik adalah alasan mengapa ride-sharing aplikasi dan Transportasi Perusahaan Jaringan telah berhasil. Bahkan, kebijakan peraturan dari Filipina, Indonesia dan pemerintah Taiwan yang dirilis setahun setelah perusahaan ride-sharing seperti Grab dan Uber diluncurkan. lembaga pemerintah lebih berhati-hati dalam membuat keputusan besar terkait dengan kebijakan peraturan karena bisa menekan kenyamanan publik dan mencegah inovasi di masa depan. Akibatnya, ride-sharing perusahaan di negara-negara ini adalah “self-regulating” karena tidak tersedianya kebijakan yang mengatur operasi mereka. Self-regulation dapat bermanfaat untuk kelompok tertentuprofesional dan bisa merugikan kelompok lain (Marsden, 2017). Sementara itu, lembaga-lembaga pemerintah percaya bahwa dengan

tidak adanya peraturan khusus untuk TNC, peraturan yang ada pada transportasi darat ditegakkan. Selanjutnya, setelah satu tahun operasi, Filipina, Indonesia dan pemerintah Taiwan telah menindak kendaraan TNC dan telah dikenakan denda besar karena melanggar kebijakan yang ada. Juga, demonstrasi massa sopir taksi dan operator di Taipei dan Jakarta pada 2014 dan 2016 praktis mengubah skema self-regulatory antara perusahaan ride-sharing yang mengakibatkan ke kebijakan yang lebih ketat terhadap TNC.

Umumnya, peran pemerintah mempromosikan inovasi terhadap pelayanan publik yang lebih baik dan ekonomi yang lebih kuat memiliki peringatan sendiri. Intervensi pemerintah yang datang setahun kemudian setelah TNC yang makan siang yang praktis merugikan operasi taksi lokal dan TNC dalam jangka panjang. Tidak adanya peraturan pemerintah yang spesifik pada TNC, Perusahaan Jaringan Transportasi di Filipina, Indonesia dan Taiwan telah berhasil menyusup industri taksi dengan menyediakan layanan yang lebih efisien dan nyaman untuk masyarakat berkuda. Rupanya, TNC juga telah menutupi keterbatasan sopir taksi lokal dengan bantuan teknologi. Namun, popularitas TNC memiliki harga ketika peraturan pemerintah akhirnya diberlakukan. Pendaftaran, asuransi dan akreditasi yang disusun diikuti oleh denda berat dikenakan pada mereka.aplikasi perusahaan berbasis.

Intervensi dini mungkin bermanfaat untuk industri tetapi risiko melaksanakan kebijakan dengan cukup dasar dan data mungkin berkecil inovasi yang sangat penting untuk kehidupan publik. Di sisi lain, informasi lebih lanjut tidak menjamin keputusan yang baik karena ada kecenderungan di mana "the more information we gather, the more effort it takes to make a decision based on it. Nor does information itself

necessarily make agencies more efficient long-term”(Barry, 2004). Namun, lembaga pemerintah mungkin telah melihat bahwa intervensi dini itu tidak perlu mengingat bahwa masalah itu tidak parah cukup atau bahwa inovasi tersebut tidak mengungkapkan kelemahan tersebut pada tahap awal operasinya. Oleh karena itu, dalam kasus Transport Network Companies, intervensi tidak dilihat sebagai mendesak pada awal operasinya sebagai perhatian publik adalah pada kenyamanan dan kemudahan menawarkan kepada publik. Jakarta, Manila dan Taipei adalah kota ibukota Indonesia, Filipina dan Taiwan, sama-sama menghadapi masalah berat pada lalu lintas antara lain. Dengan demikian, kedatangan TNC dirayakan oleh publik sampai supir taksi lokal dan perusahaan taksi lokal menyatakan sentimen mereka kepada pemerintah dengan menggelar demonstrasi massa. Kemudian, pemerintah harus bertindak atas operasi TNC. Dalam hal ini, akhir intervensi intervensi baik daripada tidak ada intervensi sama sekali.

Bentuk dan kondisi

Sementara itu, kebijakan peraturan datang dalam berbagai bentuk dan ketentuan. Cortez (2014) mempresentasikan tiga bentuk kebijakan: pembuatan peraturan, ajudikasi dan bimbingan. Setiap bentuk kebijakan menawarkan kelebihan dan keterbatasan. Aturan menetapkan persyaratan yang jelas dan durable namun proses berkepanjangan oleh beban prosedural kumulatif, termasuk peninjauan eksekutif dan berbagai rintangan hukum. Thee pembuatan peraturan proses membutuhkan partisipasi masyarakat yang kuat dan luas dan sangat cocok ketika masalah tersebar luas dan mendatang. Dengan proses panjang, aturan harus umum cukup untuk menampung kejadian tak terduga. Jika tidak, lembaga dipaksa untuk membuat adjudikasi untuk mengatasi masalah

yang ada yang tidak tercakup oleh aturan yang ada. Bahkan, adjudikasi memungkinkan lembaga untuk mengatasi masalah dalam keadaan diskrit dan beton tidak seperti pembuatan peraturan dan merespon dengan cepat untuk melakukan bermasalah seperti itu muncul. Adjudikasi dapat menjadi tidak efisien seperti pembuatan peraturan jika agen memiliki untuk mengatasi masalah tersebut berulang kali. Sementara itu, bimbingan lebih disukai oleh instansi pemerintah karena memberikan lembaga fleksibilitas yang lebih besar untuk memperbarui atau mundur dari kebijakan bila diperlukan. Bimbingan dianggap lebih tepat dalam mengatasi masalah yang berkaitan dengan kemajuan teknologi atau inovasi karena berguna untuk mengkoordinasikan personil lembaga tingkat yang lebih rendah, ia memiliki pengawasan yang kurang kongres, itu adalah kredibel dan sebagai perekat peraturan. Karenanya,

Peraturan Filipina pada TNC terlihat dari Bagian Pasal XIV 10 dari Konstitusi Filipina yang mempromosikan inovasi terhadap kehidupan yang lebih baik di antara orang Filipina: "Ilmu dan teknologi sangat penting bagi pembangunan nasional dan kemajuan. Negara harus memberikan prioritas untuk penelitian dan pengembangan, penemuan, inovasi, dan pemanfaatannya; dan untuk ilmu pengetahuan dan pendidikan teknologi, pelatihan, dan jasa. Ini akan mendukung adat, sesuai, dan mandiri kemampuan ilmiah dan teknologi, dan aplikasi mereka untuk sistem produktif negara dan kehidupan nasional." Imperatif untuk pembangunan nasional dan kemajuan sistem transportasi negara. Karenanya, Undang-Undang Republik No 4136 dan Executive No 202 yang menciptakan Land Transportation Office (LTO) and Land Transportation Franchising and Regulatory Board (LTFRB) yang merupakan lembaga yang diberi mandat untuk mengatur masalah yang

berkaitan dengan transportasi darat negara. Akibatnya, masalah LTFRB ditetapkan dalam pedoman untuk mengatur operasi dari TNC di Filipina.

Demikian pula, regulasi di Indonesia pada TNC juga terpancar dari No. 11 Year 2008 or the Law on Information and Electronic Transaction and Law No. 21 Year 2009 or the Law on Public Transportation (UULLAJ). Peraturan sebelumnya diperkuat dengan diterbitkannya Keputusan Menteri Nomor 32 Tahun 2016 tentang Manajemen Transportasi untuk Kendaraan Umum dan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2017 tentang Keselamatan dan Transportasi yang mengakibatkan penciptaan Peraturan Pemerintah Nomor 79 tahun 2013 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan jaringan dan Peraturan Pemerintah Nomor 74 tahun 2014 tentang Transportasi. Sementara itu, UU No 21 Tahun 2009 dilaksanakan dengan Keputusan Menteri No. 108 dari 2017 tentang Manajemen Transportasi untuk Kendaraan Umum Penataan dan Keputusan Menteri No. 26 dari 2017 tentang Manajemen Transportasi untuk Kendaraan Umum.

Meskipun jelas bahwa penerbitan bimbingan memiliki kelemahan tersendiri, Filipina dan Indonesia yang regulasi pada TNC dilakukan oleh penerbitan bimbingan dan terarah pada pertumbuhan keuntungan. Pelepasan bimbingan telah diberikan lembaga transportasi Filipina dan Indonesia secara fleksibel untuk memperbarui kebijakan melalui amandemen karena mereka dianggap perlu. Sebagai contoh, kedua negara telah mengeluarkan amandemen peraturan sebelumnya sebagai isu yang berbeda muncul. Dalam kasus Filipina, Pada 2015, sebuah panduan menyediakan syarat dan kondisi untuk TNC yang mengakibatkan jumlah besar dari aplikasi di mana pemerintah harus menghentikan penerimaan aplikasi TNC pada bulan Juli 2016. Juga,

peraturan yang dikeluarkan pada tahun 2015 memiliki sebagian besar telah diubah pada tahun 2017 (silahkan lihat Gambar 5.1). Comparably, peraturan sebelumnya Indonesia pada Lalu Lintas dan Angkutan Networks (Peraturan Pemerintah No 79 tahun 2013) telah diubah melalui Keputusan Menteri Nomor 32 Tahun 2016 tentang Manajemen Transportasi untuk Kendaraan Umum. Umumnya, Indonesia dan Filipina mengatur TNC dan tantangan yang membawa ke publik dengan menerbitkan peraturan dalam bentuk bimbingan. Keuntungan praktis bimbingan melebihi kelemahan. Aturan mungkin memiliki keunggulan tersendiri. Namun, aturan yang ada pada transportasi darat dan lalu lintas yang dari kerugian besar bagi TNC dan menciptakan aturan baru yang akan menyeimbangkan kepentingan masyarakat, TNC dan industri taksi lokal akan membutuhkan bulan pembuatan kebijakan. Oleh karena itu, risiko inovasi mengecilkan di angkutan umum yang menawarkan kenyamanan dan layanan yang lebih baik kepada masyarakat tidak layak mempertaruhkan. Oleh karena itu, pedoman yang dikenakan untuk mengatasi masalah yang terkait dengan operasi perusahaan-perusahaan transnasional di negara ini.

Sementara itu, Taiwan sangat diimplementasikan Highway Act atau Pasal 77 ayat 2 yang meliputi mobil atau transportasi bis listrik perusahaan dengan ketentuan khusus tentang denda pada setiap pelanggaran. Raya Kisah mengharuskan semua perusahaan transportasi di Taiwan harus terdaftar dan harus memperoleh semua persyaratan yang ditetapkan oleh pemerintah. Jika tidak, suspensi atau hukuman denda akan dikenakan. Pada bulan April 2013 perusahaan yang berbasis di Belanda Uber International Holding BV menerima persetujuan untuk mendirikan perusahaan cabang di Taiwan ("Uber Taiwan") untuk terlibat dalam pengolahan data, informasi elektronik dan

jasa pembayaran pihak ketiga. Pada kenyataannya, bagaimanapun, Uber Taiwan mulai beroperasi layanan perjalanan-Hailing online menggunakan driver pribadi tanpa SIM komersial, dan bahkan telah diperluas untuk layanan pengiriman makanan. Dengan mengirimkan driver tanpa izin komersial untuk mengangkut penumpang atau mengantarkan makanan, Uber mengancam keselamatan jalan dan melanggar peraturan keamanan pangan. Dengan argumen bahwa Uber bukan perusahaan transportasi tetapi perusahaan aplikasi mobile, Uber mengajukan banding kepada pemerintah Taiwan untuk mempertimbangkan kembali posisi yang terakhir. Namun, pemerintah Taiwan adalah perusahaan dengan UU Highway dan Uber membayar US\$2,69 juta dari total denda pada tahun 2016. Pada bulan Februari 2017, Uber Taiwan mengumumkan jeda operasi mereka. Uber Taiwan menyebutkan bahwa meskipun upaya mereka untuk menjangkau pemerintah melalui konsultasi dengan Departemen Keuangan pada tagihan e-commerce baru lintas batas dan menyatakan kesediaan kita untuk mematuhi, meskipun mengamankan polis asuransi lokal; meskipun saran mereka telah diteruskan pada peraturan ridesharing yang mencerminkan hukum di negara lain; dan meskipun upaya untuk bekerja sama dengan industri taksi, masih pemerintah sulit pada kebijakan terhadap Uber. Setelah 2 bulan, Uber menyerah dan bermitra dengan perusahaan taksi lokal untuk melanjutkan operasinya di Taiwan. Pada tahun 2018,

Kasus regulasi Taiwan luar biasa. Kerugian mengatur menggunakan aturan menjadi keuntungan Taiwan. Taiwan juga bercita-cita inovasi mirip dengan negara-negara lain. Namun, Taiwan ingin merangkul inovasi dalam hal sendiri. Kedatangan Uber dipersilahkan pada kondisi tertentu. Kegagalan untuk memenuhi kondisi tersebut

berarti bahwa Uber harus berhenti beroperasi. Jika tidak, denda dikenakan. Uber mencoba untuk mendapatkan dukungan dari masyarakat dan melobi pemerintah. masyarakat menyatakan dukungan untuk Uber untuk kenyamanan itu menawarkan sementara pemerintah tegas. Setelah 5 tahun, Uber memeluk pasangan baru pemerintah Taiwan

Daya tahan

Bentuk-bentuk peraturan pemerintah juga menentukan daya tahan setiap peraturan. Kepemimpinan di instansi pemerintah adalah pejabat politik yang tunduk kepada kebijaksanaan Presiden. Perubahan perubahan sinyal kepemimpinan dalam prioritas diikuti perubahan dalam pedoman yang dikeluarkan oleh lembaga. Oleh karena itu, pedoman diharapkan menjadi bentuk yang paling singkat peraturan. Sementara aturan sulit untuk mengubah, cenderung lebih resisten terhadap perubahan. Cortez (2014) menganggap ini sebagai peraturan sunset atau sementara peraturan perundang-undangan di mana beberapa standar yang dikenakan sebagai gestates teknologi dan badan masih belajar lebih banyak tentang hal itu. Dalam melakukannya, peraturan sunset memungkinkan pemerintah untuk menangkap manfaat publik yang seharusnya foregone jika peraturan yang tertunda.

Kasus Filipina dan Indonesia mengungkapkan bahwa prioritas dan berdiri dari lembaga dalam hal TNC belum terpengaruh oleh perubahan kepemimpinan jika adaapa saja. Pedoman yang dikeluarkan oleh Kementerian Perhubungan kedua negara didasarkan pada opini publik diartikulasikan dan pengalaman dari lembaga dalam pelaksanaan kebijakan yang ada. Misalnya, di Indonesia, ketika demonstrasi massal yang diselenggarakan oleh sopir taksi lokal di Jakarta, pemerintah cepat

untuk melepaskan Keputusan Menteri No. 32 dari 2016 yang mengatur operasi TNC. Pada pembuluh darah yang sama, setelah dukungan publik yang kuat diungkapkan dalam mendukung TNC, Filipina LTFRB dikeluarkan Memorandum Pesanan Edaran memberikan pedoman bagi TNC. Oleh karena itu, Filipina dan penerbitan di Indonesia bimbingan telah disediakan masyarakat kenyamanan yang dibutuhkan dan TNC dan sopir taksi lokal upaya untuk memberikan lapangan bermain yang sama untuk beroperasi. Di samping itu, durasi peraturan Taiwan dianggap sebagai batas waktu wajib. Demonstrasi massa sopir taksi lokal di Taipei dan pelanggaran langsung dari Uber dengan ketentuan di Jalan Raya UU dipicu keputusan pemerintah untuk memberlakukan denda berat terhadap Uber, mengecilkan Uber untuk melanjutkan operasinya. Meskipun keuntungan yang Uber menawarkan kepada publik, pemerintah tegas dalam tidak menunda aksinya karena menjunjung tinggi kebijakan di Highway Act. Aturan mungkin telah sulit dan memiliki kelemahan karena tidak fleksibel, tetapi keuntungan itu menawarkan, sampai batas tertentu, adalah layak mengGrab risiko seperti dalam kasus Taiwan. mengecilkan Uber untuk melanjutkan operasinya. Meskipun keuntungan yang Uber menawarkan kepada publik, pemerintah tegas dalam tidak menunda aksinya karena menjunjung tinggi kebijakan di Highway Act. Aturan mungkin telah sulit dan memiliki kelemahan karena tidak fleksibel, tetapi keuntungan itu menawarkan, sampai batas tertentu, adalah layak mengGrab risiko seperti dalam kasus Taiwan. mengecilkan Uber untuk melanjutkan operasinya. Meskipun keuntungan yang Uber menawarkan kepada publik, pemerintah tegas dalam tidak menunda aksinya karena menjunjung tinggi kebijakan di Highway Act. Aturan mungkin telah sulit dan memiliki kelemahan karena tidak fleksibel, tetapi keuntungan itu

menawarkan, sampai batas tertentu, adalah layak mengGrab risiko seperti dalam kasus Taiwan.

Pelaksanaan

Peraturan Pemerintah berat terletak pada pelaksanaannya. Masalah penegakan umum didasarkan pada kendala politik dan sumber daya. Weiser (1987) menjelaskan bahwa underenforcement akan kredibilitas badan dan kegagalan untuk menegakkan peraturan dapat mengakibatkan masalah serius untuk agen. Mengingat bahwa hampir semua instansi pemerintah memiliki sumber daya terbatas untuk memaksimalkan penegakan kebijakan, partisipasi masyarakat memegang kunci. penegakan warga menggunakan sumber daya swasta tidak hanya dapat meningkatkan penegakan keseluruhan, tetapi juga memperbaiki beberapa kekurangan prosedural lembaga mengandalkan dokumen panduan.

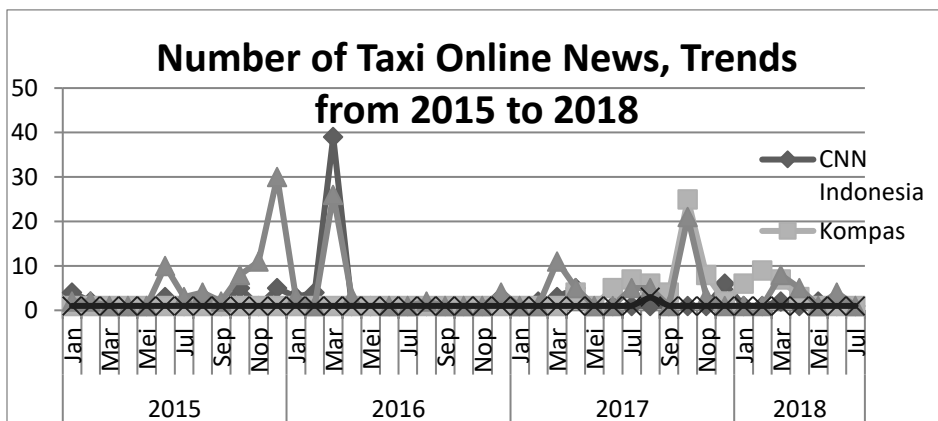
Semakin populernya media sosial dapat dimanfaatkan oleh instansi pemerintah yang lebih efektif untuk datang dengan mekanisme bagi publik untuk menjadi akrab dengan kebijakan dan diberdayakan dalam menegakkan kebijakan.

Pada tahun 2015 untuk 2018, wacana taksi tren online yang melibatkan kebijakan yang muncul di tahun tertentu memiliki dimensi yang signifikan untuk itu, memberikan pandangan dari titik untuk mengeksplorasi bahwa tren taksi secara online kebijakan (TOP) terjadi di tahun-tahun berikutnya. Selama identifikasi meskipun analisis software SNA (analisis jaringan sosial) ini selama empat tahun lamanya tren, TOP mengidentifikasi empat outlet berita Indonesia yang secara bertahap meningkat dan mencapai puncaknya pada akhir 2015 dan awal 2016.

Selain itu, artikel juga eksplisit dan tegas dalam laporan. Seperti di bawah judul dari CNN Indonesia semakin dibahas pada isu-isu TOP dalam konteks keputusan pemerintah dan kebijakan untuk mengatur standar operasional, dan menjadi lebih tegas bagi mereka yang lagi keberadaan taksi secara online. Jadi,

Mengikuti tren yang dimulai pada akhir 2015, koran Indonesia, media sosial yang luas dibahas pada isu-isu TOP dalam kebijakan, transportasi, -transaction elektronik, dan taksi secara online. Misalnya, rencana pemerintah untuk diatur “polemik Transportasi Daring” terutama kementerian komunikasi dan informasi, kementerian transportasi sebagai rencana komprehensif yang akan diatur(CNN 2016); (Kompas 2018); (AntaraNews 2018).

Gambar 11.4 TOP Trends 2015 sampai 2018



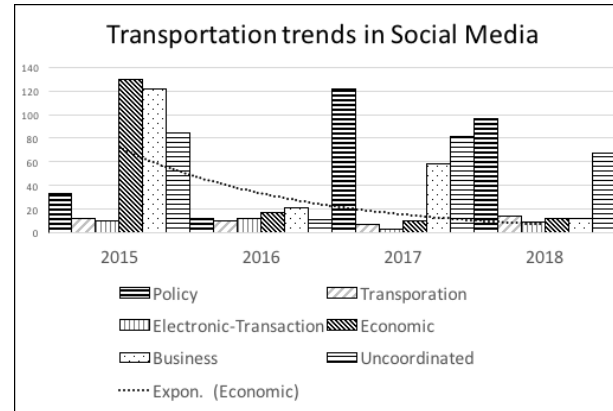
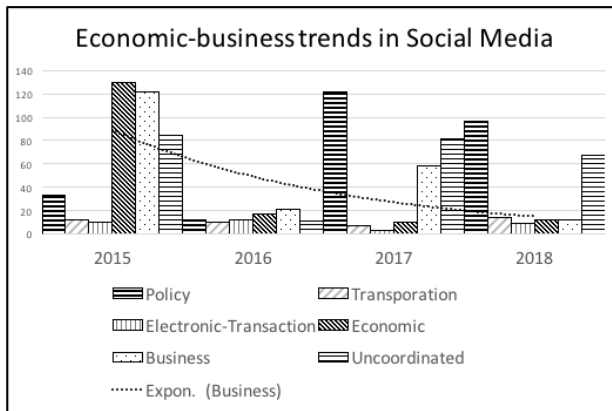
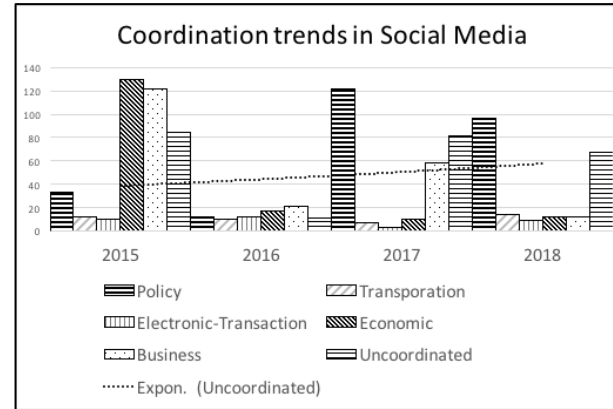
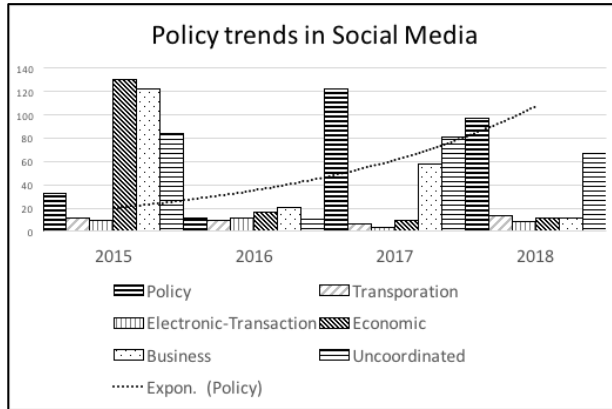
Seperti pada akhir 2015 hingga awal 2016, jumlah TOP oleh berita Indonesia meningkat secara bertahap. Hal ini tercermin masalah terus menerus serta pada akhir 2017 ke, 39 laporan berita (Gambar 1), mengatasi taksi kebijakan awal 2018 secara online yang peduli terhadap peran pelayanan yang tantangan kementerian Indonesia atas

manajemen transformasi. Wacana TOP menjadi konfrontasi khususnya antara pemerintah Jakarta dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika serta dengan pelayanan transformasi.

“Kementerian Perhubungan meminta Kementerian Komunikasi dan Informatika untuk menyelesaikan dalam membuat dashboard untuk memantau taksi secara online dan membuat aturan yang akan menjatuhkan manajemen transformasi secara online” (Kementerian Perhubungan 2018).

Berdasarkan tuduhan serius yang menggambarkan tidak terkoordinasi antara para pemangku kepentingan yang terlibat antara pemerintah Jakarta, CSR dengan Departemen Indonesia. Hingga akhir 2017, TOP telah terutama dibahas oleh berita Indonesia dan media sosial dalam kebijakan, peran, transportasi, ekonomi dan elektronik-transaksi.

Gambar 11.5 Trend Kebijakan dalam Media Sosial



E. KESIMPULAN

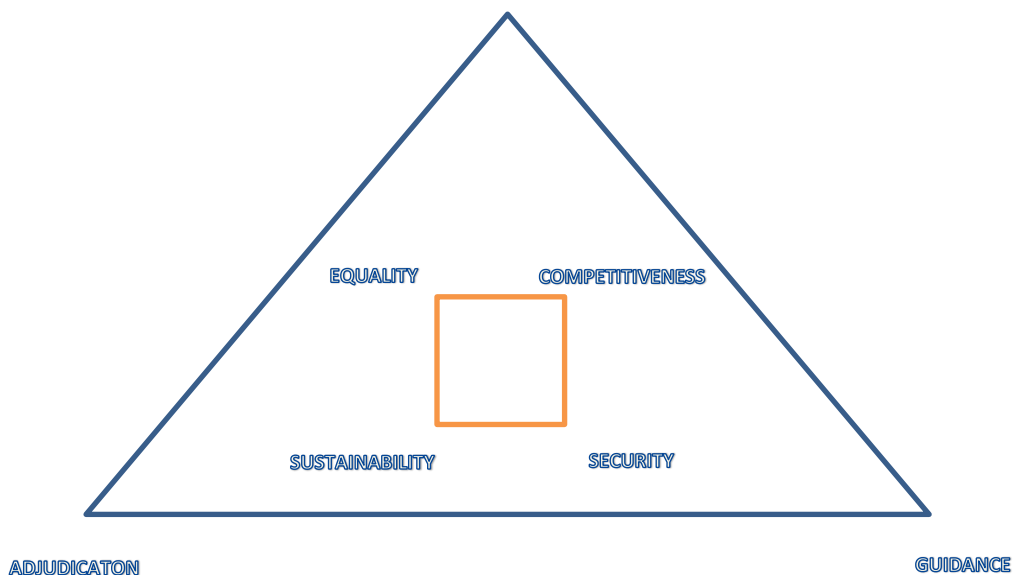
Sebagai sharing economy yang terus tumbuh, pemerintah menyambut baik perkembangan industri yang inovatif dan model ekonomi baru di Taiwan. Sementara penyedia transportasi dan driver yang taat hukum taksi juga didorong untuk menggunakan teknologi baru dan perangkat lunak informasi untuk menciptakan layanan perjalanan diversifikasi dan nyaman yang meningkatkan kualitas layanan dan keselamatan penumpang, mereka harus mematuhi peraturan dan mendaftar dengan otoritas untuk bersaing secara adil dengan operator lainnya yang sah. Untuk lebih melunakkan dampak dari model bisnis baru di sektor-sektor tradisional, pemerintah akan mengubah undang-undang dan peraturan untuk membangun lingkungan bisnis yang adil yang menawarkan solusi win-win untuk semua.

Berdasarkan studi dari tiga negara, ditemukan bahwa respon kebijakan terhadap perekonomian berbagi di sektor taxi adalah tambahan dan trial-error berdasarkan kebijakan. Cara Indonesia, Filipina dan Pemerintah Taiwan ' respon kebijakan pemerintah mirip dengan pemerintah kota di Eropa melakukan dalam isu-isu sektor hotel Taxi dan. Regulator membuat sandbox di mana mereka memfasilitasi dan mendorong ruang untuk bereksperimen dengan pendekatan kolaboratif dan dialogis antara regulator, mapan dan penyedia layanan baru (Corrales, M., et al., 2018). Namun, pada tingkat pemerintahan yang lebih tinggi dari Uni Eropa mungkin ingin mempertimbangkan perlindungan konsumen dan masalah kewajiban lainnya (Codagnone, C., & Martens, B., 2016). Karena 'berbagi ekonomi' tidak dapat diatur dengan cara komando dan kontrol pendekatan tradisional, bentuk-bentuk inovatif maka baru regulasi cerdas diperlukan, untuk menghindari

mencekik inovasi, termasuk 'regulasi berbasis informasi' yaitu penggunaan dan kinerja metrik (Codagnone, C., & Martens, B., 2016).

Sebagai tugas utama pemerintah untuk membuat regulasi, pemerintah di seluruh dunia perlu untuk mengatasi dengan peraturan mengeluarkan empat tantangan yang luas dari perekonomian berbagi (1) ketidaksetaraan; (2) monopoli perusahaan-perusahaan raksasa yang melemahkan manfaat pekerja pertunjukan (3) manfaat keberlanjutan jangka panjang ekonomi berbagi tidak jelas dan (4) ada masalah keamanan dan kepercayaan (Ganapati, S., & Reddick, CG, 2018).

Gambar 11.6 hubungan antara sharing firms dan pemerintah daerah



Masa depan hubungan antara sharing firms dan pemerintah daerah: bahwa dari kontraktor pemerintah untuk layanan kota yang memungkinkan mereka untuk meminta perlindungan konsumen yang kuat, redistribusi ekonomi yang lebih dalam, atau untuk mencapai tujuan-

tujuan kebijakan lain (Rauch, DE dan Schleicher, D., 2015), untuk misalnya Ohio pemerintah negara ShareOhio.gov Portal adalah teladan di rumah berbagi peralatan panggung.

Sebuah hak berbagi dipindahtangankan (Miller, SR (2016) rezim untuk pasar sewa jangka pendek dapat disusun sebagai berikut: Mengalokasikan TSRs Salah satu pendekatan yang mudah akan memberikan setiap unit hunian dalam kota berbagi dipindahtangankan ditukarkan kanan, atau TSR. , yang akan memungkinkan pemilik unit hunian untuk terlibat dalam sewa jangka pendek untuk jangka waktu tertentu. perusahaan Kompetitif sering lebih cepat daripada regulator untuk menunjukkan layanan di bawah standar dari saingan mereka. hasilnya adalah cukup baik-fungsi, diri mengatur pasar dengan cek kuat pada perilaku yang tidak tepat. aktor Bad mendapatkan disiangi keluar cukup cepat melalui informasi yang lebih baik, insentif reputasi, dan agresif kebijakan sendiri masyarakat (Koopman, C., et.al., 2014).

PENUTUP

REFERENSI

1. Ackaradejruangsri, P., 2015. Insights on GrabTaxi: An Alternative Ride Service in Thailand. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 4(3), p.49.
2. Benington, J. and Moore, M.H., 2011. Public value in complex and changing times. *Public value: Theory and practice*, pp.1-30.
3. Brito, J. (2014). Agency Threats and the Rule of the Law: An Offer You Can't Refuse. *Harv. JL & Pub. Pol'y*, 37, 553.
4. Calo, R. and Rosenblat, A., 2017. The taking economy: Uber, information, and power. *Columbia Law Review*, pp.1623-1690
5. Cervero, R., 2013. Linking urban transport and land use in developing countries. *Journal of Transport and Land Use*, 6(1), pp.7-24.
6. Codagnone, C., & Martens, B. (2016). Scoping the sharing economy: Origins, definitions, impact and regulatory issues. INSTITUTE FOR PROSPECTIVE TECHNOLOGICAL STUDIESDIGITAL ECONOMY WORKING PAPER 2016/01, European Union.
7. Christensen, C., 2013. The innovator's dilemma: when new technologies cause great firms to fail. Harvard Business Review Press.
8. Christensen, C.M., Raynor, M.E. and McDonald, R., 2016. What is disruptive Innovation. *The Encyclopedia of Human-Computer Interaction*, 2.
9. Cortez, N. (2014). Regulating disruptive innovation. *Berkeley Tech. LJ*, 29, 175.
10. Corrales, M., et al. (eds.), *Robotics, AI and the Future of Law, Perspectives in Law, Business and Innovation*, https://doi.org/10.1007/978-981-13-2874-9_4

11. Dupuy, D., 2017. The Regulation of Transportation Network Companies.
12. Gallick, E.C. and Sisk, D.E., 1987. A reconsideration of taxi regulation. *JL Econ. & Org.*, 3, p.117.
13. Ganapati, S., & Reddick, C. G. (2018). Prospects and challenges of sharing economy for the public sector. *Government Information Quarterly*.
14. Gavin, P., 2017. Regional Regulation of Transportation Network Companies. *Harv. L. & Pol'y Rev.*, 11, p.337.
15. Habtay, S.R. and Holemen, M., 2012. From disruptive technology to disruptive business model innovation: In need for an integrated conceptual framework. *Creativity and Innovation Management*.
16. Hansen Henten, A. and Maria Windekilde, I., 2016. Transaction costs and the sharing economy. *info*, 18(1), pp.1-15.
17. Henderson, L., 2016. Innovators or Rule Breakers?.
18. Hochgerner, J., 2011. The analysis of social innovations as social practice. *Die Analyse sozialer Innovationen als gesellschaftliche Praxis*. Vienna and Berlin: Zentrum für Soziale Innovation (ed.). *Pendeln zwischen Wissenschaft und Praxis*. ZSI-Beiträge zu sozialen Innovationen.
19. International Bar Association, 2016. Times are a-changin': disruptive innovation and the legal profession.
20. J, F., Simon, G., Alcamí, R. L., & Ribera, T. B. (2012). Social networks and Web 3.0: their impact on the management and marketing of organizations. *Management Decision*, 50(10), 1880-1890.
21. J, H. (2009). Web 3.0 Emerging. *Computer*, 42(1), 111-113.
22. Jha, Praneta, July 2017. The Uber "Problem". Harvard Business Review (HBR) pointed out that Uber operates on a business model that is fundamentally "illegal". <https://www.newsclick.in/uber-problem>. July 2017.

23. Jordan, J.M., 2017. Challenges to large-scale digital organization: the case of Uber. *Journal of Organization Design*, 6(1), p.11.
24. Karppanen, M., 2017. Regulating Ridesourcing Companies and the Employment Status of Drivers in the Sharing Economy-A Study on Uber.
25. Keiningham, T., Gupta, S., Aksoy, L. and Buoye, A., 2014. The high price of customer satisfaction. *MIT Sloan Management Review*, 55(3), p.37.
26. King, A.A. and Baatartogtokh, B., 2015. How useful is the theory of disruptive innovation?. *MIT Sloan Management Review*, 57(1), p.77.
27. Koopman, C., Mitchell, M., & Thierer, A. (2014). The sharing economy and consumer protection regulation: The case for policy change. *J. Bus. Entrepreneurship & L.*, 8, 529.
28. Larson, Chris (2016). 4 keys to understanding Clayton Christensen's theory of disruptive innovation. <https://hbx.hbs.edu/blog/post/4-keys-to-understanding-clayton-christensens-theory-of-disruptive-innovation>.
29. Leiren, M.D. and Aarhaug, J., 2016. Taxis and crowd-taxis: sharing as a private activity and public concern. *Internet Policy Review*.
30. Miller, S. R. (2016). First principles for regulating the sharing economy. *Harv. J. on Legis.*, 53, 147.
31. Miranda, P., Isaias, P., & Costa, C. J. (2014). E-learning and Web Generations: Towards Web 3.0 and E-Learning 3.0 . *4th International Conference on Education, Research and Innovation* , 92-103.
32. Moran, M., 2016. Transportation Network Companies.
33. Ngo, V.D., 2015. Transportation network companies and the ridesourcing industry: a review of impacts and emerging regulatory frameworks for Uber (Doctoral dissertation, University of British Columbia).
34. Petropoulos, G., 2016. Uber and the economic impact of sharing economy platforms. Breugel. org) <http://bruegel.org>

- org/2016/02/uber-and-the-economic-impact-of-sharing-economy-platforms/, checked on, 2(29), p.2016.
35. Rauch, D.E. and Schleicher, D., 2015. Like Uber, but for local government law: the future of local regulation of the sharing economy. *Ohio St. LJ*, 76, p.901.
 36. Saadah, K., Yasmine, S.E. and Mubah, A.S., 2017. Digital collaborative consumption and social issues: The clash of taxi and Uber driver in Surabaya and Taipei. *Masyarakat, Kebudayaan dan Politik*, 30(4), pp.333-343.
 37. Schneider, A., 2015. Uber Takes the Passing Lane: Disruptive Competition and Taxi-Livery Service Regulations. *Elements*, 11(2).
 38. Snow, C.C., Fjeldstad, Ø.D. and Langer, A.M., 2017. Designing the digital organization. *Journal of Organization Design*, 6(1), p.7.
 39. Sundararajan, A., 2016. *The sharing economy: The end of employment and the rise of crowd-based capitalism*. Mit Press.
 40. Tucker, E., 2017. Uber and the Unmaking and Remaking of Taxi Capitalisms: Technology, Law and Resistance in Historical Perspective. *Regulating Online Market Platforms* (Ottawa: University of Ottawa Press, Forthcoming).
 41. Wahyuningtyas, S.Y., 2016. The Online Transportation Network in Indonesia: A Pendulum between the Sharing Economy and Ex Ante Regulation. *Competition and Regulation in Network Industries*, 17(3-4), pp.260-280.
 42. Wallsten, S., 2015. The competitive effects of the sharing economy: how is Uber changing taxis. *Technology Policy Institute*, 22.
 43. Wyman, K.M., 2017. Taxi regulation in the age of Uber. *NYUJ Legis. & Pub. Pol'y*, 20, p.1.
 44. Brito, J. (2014). Agency Threats and the Rule of the Law: An Offer You Can't Refuse. *Harv. JL & Pub. Pol'y*, 37, 553
 45. Wahyuningtyas, SY, 2016. Online Jaringan Transportasi di Indonesia: Sebuah Pendulum antara Ekonomi Sharing dan Peraturan Ex Ante. *Persaingan dan Peraturan di Jaringan Industries*, 17 (3-4), pp.260-280.

46. Wallsten, S. 2015. Efek kompetitif ekonomi berbagi: bagaimana Uber berubah taksi. Policy Institute Teknologi. 22.
47. Wyman, KM 2017. regulasi Taxi di usia Uber. NYUJ legis. & Pub. Pol'y, 20, hal.1.