

LITERASI INTERNET MASYARAKAT DALAM IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS *E-GOVERNMENT* DI KABUPATEN DELI SERDANG PROVINSI SUMATRA UTARA

PUBLIC'S LITERATE OF INTERNET FOR IMPLEMENTING E-PUBLIC SERVICE IN DELI SERDANG DISTRICT, NORTH SUMATRA

Marudur P. Damanik

Balai Besar Pengkajian dan Pengembangan Komunikasi dan Informatika Medan,
Kementerian Komunikasi dan Informatika
Jln. Tombak No. 31 Medan
Pos-el: bang_udur@yahoo.com

ABSTRACT

Implementing public service based on e-government (e-public service) requires a good literate in ICT especially in accessing the internet. This study aimed to describe the public's knowledge level in ICT so that the local government can use appropriate strategy in establishing the e-public service. After collecting data from 100 people in Deli Serdang District, North Sumatra, this research discovers that people's knowledge in accessing the internet is relatively low, which 44% of respondents are totally unable to access the internet.

Keywords: *E-government, Public literacy, Public service*

ABSTRAK

Penerapan layanan publik berbasis *e-government* menuntut pemahaman masyarakat akan teknologi informasi dan komunikasi, sebab tanpa pengetahuan yang baik akan teknologi ini penerapan *e-government* akan sulit dimanfaatkan. Penelitian ini bertujuan menggambarkan tingkat pemahaman akan penggunaan teknologi internet pada masyarakat Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatra Utara. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 orang responden. Disimpulkan bahwa, pemahaman akan teknologi internet masyarakat di Kabupaten Deli Serdang masih cukup rendah, yakni terdapat 44% responden yang buta penggunaan internet.

Kata kunci: *E-government, Pemahaman masyarakat, Pelayanan publik*

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) saat ini telah menyentuh hampir ke segala aspek kehidupan masyarakat. Penggunaan TIK dalam kehidupan sehari-hari memang tak dapat dihindari karena kelebihannya dalam meningkatkan efisiensi dan mengoptimalkan hasil kerja manusia. Pengaruhnya yang begitu nyata dapat terlihat bagaimana internet secara revolusioner telah mengubah metode komunikasi massa dan

penyebaran informasi. Perkembangannya yang begitu pesat secara tak langsung memaksa kita menggunakan TIK dalam segala aktivitas, baik dalam bidang pendidikan, perdagangan, kesehatan ataupun dalam proses penyelenggaraan pemerintahan.

Berbicara dalam konteks pemerintahan, pada hakikatnya pemerintahan memiliki tiga fungsi utama, yaitu pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*), dan pembangunan (*develop-*

ment).¹ Pelayanan akan membuahkan keadilan, pemberdayaan akan mendorong kemandirian, sedangkan pembangunan akan menciptakan kemakmuran dalam masyarakat. Keberhasilan seseorang dalam mengemban misi pemerintahan dapat dilihat dari kemampuannya mengemban tiga fungsi tersebut. Namun saat ini aparatur pemerintah sangat dituntut untuk meningkatkan pelayanannya di tengah-tengah pandangan negatif masyarakat akan layanan publik saat ini. Berbagai cerita miring seputar proses pelayanan masyarakat kerap muncul dalam pemberitaan di media-media. Oleh karena itu, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, penggunaan TIK dalam pemerintahan yang lebih dikenal dengan *e-government* khususnya dalam proses pelayanan dirasa dapat membantu mempersingkat proses birokrasi yang selama ini terjadi.

E-government dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi oleh organisasi pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hubungan pemerintah dengan masyarakat, pelaku bisnis ataupun dengan sesama organisasi pemerintah lainnya. Dari definisi tersebut dapat dipahami bahwa *e-government* merujuk pada penggunaan teknologi informasi pada lembaga pemerintah atau lembaga publik. Tujuannya adalah agar hubungan tata pemerintahan yang melibatkan pemerintah, swasta, dan masyarakat dapat berlangsung lebih efektif, efisien, serta dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Inisiatif pelaksanaan *e-government* di Indonesia sebenarnya sudah sejak lama digulirkan. Pada tahun 2001, Presiden mengeluarkan Inpres No. 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pemanfaatan Telematika di Indonesia. Kemudian di tahun 2003 Presiden kembali mengeluarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 yang berisi tentang Strategi Pengembangan *E-government* yang sudah dilengkapi dengan berbagai panduan tentang *e-government*. Demikian pula berbagai panduan telah dihasilkan oleh Depkominfo pada tahun 2004 yang pada dasarnya telah menjadi acuan bagi penyelenggaraan *e-government* di pusat dan daerah. Namun dalam perkembangannya hingga saat ini pelaksanaan *e-government* terasa masih jauh dari harapan.

Paradigma *e-government* sendiri sering disalahartikan dengan sebatas hanya dimiliki *website* pemerintah. Padahal secara umum ada tiga tahapan pokok dalam implementasi *e-government*, yaitu tahap informatif, tahap interaktif, dan tahap transaktif.² Tahap informatif adalah tahap di awal penerapan *website* hanya sebatas penyampaian informasi secara satu arah. Kemudian pada tahap interaktif *website* sudah memungkinkan adanya kontak antara pemerintah dengan masyarakat secara *online*. Terakhir yaitu tahap transaktif. Pada tahap ini *website* memungkinkan layanan pemerintah dapat diakses dan dimanfaatkan secara *online*, misalnya pembayaran pajak, pengurusan izin, dan lain-lain.

Sebagian besar *website* pemerintah terutama pemerintah daerah masih berada dalam tahap informatif. Walaupun begitu beberapa *website* pemerintah sudah berada pada tahap interaktif seperti *website* pengadaan barang dan jasa pemerintah (*e-procurement*) di Pemkot Surabaya ataupun sistem informasi dalam Unit Pelayanan Informasi Keluhan di Pemda Yogyakarta.

Salah satu yang menyebabkan lambannya perkembangan *e-government* di Indonesia adalah kesenjangan kemampuan masyarakat dalam penggunaan dan pemanfaatan TIK itu sendiri (*e-literacy*), khususnya teknologi internet. Masyarakat dengan tingkat pendidikan yang relatif rendah yang gagap teknologi dipastikan akan kesulitan dalam mengakses pelayanan publik berbasis TIK, yang pada akhirnya dapat membuat sistem yang telah dirancang menjadi sia-sia.

Oleh karena itu, sebelum penerapan sistem layanan publik berbasis elektronik dilaksanakan perlu dilakukan pendataan sejauh mana tingkat pemahaman masyarakat akan penggunaan dan pemanfaatan TIK agar dapat ditentukan strategi terbaik dalam implementasi layanan publik berbasis *e-government*.

Dalam menganalisis pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap teknologi internet, teori difusi inovasi dapat dijadikan acuan untuk menjelaskan unsur-unsur yang memengaruhi adopsi teknologi di masyarakat. Dalam penyebaran inovasi baru terdapat unsur-unsur yang berperan, antara lain:³ Inovasi itu memang harus ada, dan inovasi itu harus dapat dikomunikasikan melalui saluran atau media

tertentu, dalam jangka waktu tertentu, serta berlangsung di antara anggota suatu sistem sosial.

Kemudian dalam teori ini juga menyebutkan bahwa ada beberapa karakteristik yang memengaruhi tingkat adopsi inovasi tersebut, yaitu adanya keuntungan relatif, yaitu sejauh mana inovasi tersebut dipandang lebih baik dan bermanfaat bagi penggunaannya dari teknologi sebelumnya. Kemudian faktor kesesuaian, yakni inovasi tersebut konsisten terhadap nilai-nilai yang ada, juga dapat memengaruhi adopsi inovasi dalam suatu komunitas. Faktor kerumitan, yaitu sejauh mana inovasi tersebut dipandang sulit untuk dimengerti atau digunakan oleh penggunaannya juga merupakan karakteristik yang memengaruhi tingkat adopsi inovasi, selain aspek kemampuan untuk dicoba dan kemampuan dapat dilihat.

Kabupaten Deli Serdang merupakan salah satu dari 33 Kabupaten/Kota di Sumatra Utara, yang ditetapkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1948, yaitu Undang-Undang Pokok Pemerintahan Daerah dengan Undang-Undang Nomor 7 Drt tahun 1956. Di awal pemerintahannya, Kota Medan menjadi pusat pemerintahan di Kabupaten Deli Serdang karena memang dalam sejarahnya sebagian besar Kota Medan adalah “tanah deli” yang merupakan kawasan Deli Serdang.

Terletak pada 2° 57'–3° 16' LU dan 98° 33'–99° 27' BT, Kabupaten Deli Serdang memiliki kondisi geografis mulai dari kawasan pesisir hingga dataran tinggi. Daerah ini mempunyai luas sebesar 2.497,72 km² yang menyebar di 22 kecamatan dengan 380 desa dan 14 kelurahan. Dengan total penduduk sebanyak 1.789.243 orang, maka rata-rata tingkat kepadatan penduduk Deli Serdang adalah sebanyak 716 orang/km².

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang didukung dengan data kualitatif. Data kuantitatif diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada responden terpilih, sedangkan data kualitatif diperoleh dengan memberikan pertanyaan terbuka kepada responden.

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatra Utara. Daerah ini

didipilih karena Kabupaten Deli Serdang merupakan daerah yang mengelilingi kawasan Kota Medan. Dengan kondisi geografis dan masyarakat yang cukup beragam, daerah ini dianggap sesuai sebagai daerah penelitian. Karena wilayahnya yang cukup luas, pengumpulan data dilakukan di dua kecamatan, yaitu 1) Kecamatan Lubuk Pakam yang merupakan ibu kota kabupaten; 2) Kecamatan Sibolangit, yang merupakan salah satu kecamatan terluar di Kabupaten Deli Serdang.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode survei. Metode ini bertujuan untuk mendeskripsikan secara sistematis fenomena sosial yang ada (*fact finding*).⁴ Populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kabupaten Deli Serdang Sumatra Utara yang berumur di atas 18 tahun, dengan asumsi mereka sudah mengerti dalam menggunakan layanan publik di kantor-kantor pemerintah. Jumlah sampel ditentukan sebanyak 100 orang, dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yang bertujuan untuk membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian sehingga metode ini berkehendak mengadakan akumulasi data dasar belaka.⁵

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden yang diambil dalam penelitian ini berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebesar 62% sejumlah 62 orang, sedangkan yang berjenis kelamin perempuan sebesar 38% atau sejumlah 38 orang. Responden penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menggunakan layanan kependudukan. Oleh karena itu, responden haruslah berusia di atas 18 tahun atau sudah memiliki kartu tanda penduduk.

Berdasarkan pekerjaan dapat dilihat bahwa mayoritas responden memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta sebesar 37%, diikuti pekerjaan sebagai pegawai swasta sebesar 20%, sebagai PNS/TNI/POLRI sebesar 14%, pelajar/mahasiswa sebesar 8%, dan pekerjaan lainnya 21%.

Dilihat dari jumlah pengeluaran per bulan, responden dengan pengeluaran Rp1.000.000–Rp2.000.000 per bulan sebesar 51%, kemu-

dian pengeluaran di bawah Rp1.000.000 sebesar 36%, selanjutnya pengeluaran Rp2.000.000–Rp3.000.000 per bulan sebesar 10%, dan sisanya pengeluaran lebih dari Rp3.000.000 per bulan sebesar 3%.

Dari data Tabel 1 juga dapat dilihat bahwa sebaran usia responden yang cukup merata. Hampir seluruhnya merupakan usia produktif dan didominasi oleh responden yang berusia antara 23–27 tahun, yaitu sebesar 25%. Jika dilihat dari tingkat pendidikan, mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan setingkat SLTA yaitu sebesar 71%. Kemudian terbanyak kedua responden dengan tingkat pendidikan sarjana (S1) sebanyak 13%. Menurut UU No. 2 Tahun 1989, sistem persekolahan terdiri dari tiga jenjang, yaitu pendidikan dasar (SD dan SLTP), pendidikan menengah (SMA dan SMK), dan pendidikan tinggi (program pendidikan akademik dan profesional). Berdasarkan data penelitian pada Tabel 1 dapat dikatakan bahwa responden

cukup mendapatkan pendidikan yang layak, dimana yang hanya mengenyam pendidikan dasar hanya sebesar 12%, dan sisanya mendapat tingkat pendidikan menengah dan pendidikan tinggi.

Pemahaman Masyarakat terhadap Internet secara umum

Berdasarkan hasil penelitian, dari 100 orang responden yang diteliti umumnya mereka pernah mendengar istilah internet. Secara statistik terdapat 92% responden atau 92 orang yang pernah mendengar dan 8% tidak pernah mendengar sama sekali istilah internet. Namun yang kurang menggembirakan adalah ternyata hanya 56% yang punya pengetahuan untuk mengakses internet. Dengan kata lain, hampir setengah dari total responden atau sebesar 44% tidak bisa menggunakan internet. Selengkapnya statistik tentang pemahaman masyarakat internet secara umum ditampilkan pada Tabel 2.

Tabel 1. Karakteristik Responden

No.	Data Kuesioner	f	%
1.	JENIS KELAMIN		
	• Laki-laki	62	62 %
	• Perempuan	38	38 %
	Total	100	100 %
2.	USIA		
	• ≤ 22 tahun	19	19 %
	• 23–27 tahun	25	25 %
	• 28–32 tahun	15	15 %
	• 33–37 tahun	16	16 %
	• 38–43 tahun	9	9 %
	• > 43 tahun	16	16 %
	Total	100	100 %
3.	TINGKAT PENDIDIKAN		
	• ≤ SD	2	2%
	• SLTP	10	10%
	• SLTA	71	71%
	• D-1 s.d. D-3	4	4%
	• ≥ S-1	13	13%
	Total	100	100 %
4.	PEKERJAAN		
	• PNS/TNI/POLRI	14	14 %
	• Peg. Swasta	20	20 %
	• Wiraswasta	37	37 %
	• Pelajar/Mahasiswa	8	8 %
	• Lainnya	21	21 %
	Total	100	100 %
5.	PENGELUARAN PER BULAN		
	• < 1 juta	36	36 %
	• 1 juta–2 juta	51	51 %
	• 2 juta–3 juta	10	10 %
	• > 3 juta	3	3 %
	Total	100	100 %

Tabel 2. Pemahaman Masyarakat terhadap internet secara Umum

No.	Data Kuesioner	f	%
1.	PERNAH MENDENGAR ISTILAH "INTERNET" ?		
	• Ya	92	92 %
	• Tidak	8	8 %
	Total	100	100 %
2.	BISA MENGGUNAKAN INTERNET ?		
	• Ya	56	56 %
	• Tidak	44	44 %
	Total	100	100 %
3.	INTENSITAS PENGGUNAAN INTERNET PER MINGGU ?		
	• Tidak Menggunakan	44	44 %
	• < 1 jam	17	17 %
	• 1-4 jam	23	23 %
	• 4-10 jam	7	7 %
	• > 10 jam	9	9 %
	Total	100	100 %

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa intensitas dan frekuensi pengaksesan internet juga masih tergolong rendah. Dari 56% responden yang dapat menggunakan internet, mayoritas dari mereka atau sebesar 40 orang hanya mengakses kurang dari empat jam per minggu, sedangkan yang mengakses internet lebih dari empat jam per minggu hanya 16 orang.

Jika diteliti lebih lanjut berdasarkan usia, pendidikan, dan pekerjaan terhadap kemampuan masyarakat dalam mengakses internet, dari Tabel 3 dapat dilihat bahwa yang menggunakan internet umumnya adalah kalangan anak-anak muda yang berusia di bawah 27 tahun. Hal ini sesuai dengan hasil survei yang baru-baru ini dilakukan bahwa pengguna internet di Indonesia memang didominasi oleh usia muda. Tentu dapat dimaklumi karena rata-rata usia muda memang lebih tertarik pada kemajuan teknologi dan lebih mudah mempelajari hal-hal yang baru.

Selain faktor usia, jumlah pengguna internet juga dipengaruhi tingkat pendidikan. Responden yang memiliki tingkat pendidikan SD ataupun SMP tidak ada yang dapat menggunakan internet. Hal ini dimungkinkan karena tingkat pendidikan yang relatif rendah yang juga memengaruhi kemampuannya untuk mempelajari penggunaan internet. Responden yang telah mengenyam tingkat pendidikan tinggi (diploma/sarjana) memiliki rasio tertinggi dalam penggunaan inter-

net, yaitu sebesar 76,4%, sedangkan responden tamatan SMA memiliki rasio 53%.

Sementara jika dilihat berdasarkan pekerjaan, rasio tertinggi berada pada responden yang masih aktif sebagai pelajar/mahasiswa. Seluruh responden pelajar/mahasiswa yang berjumlah delapan orang dapat menggunakan internet. Rasio pengguna internet terendah berada pada pekerjaan lainnya (termasuk ibu rumah tangga, petani, dll), yaitu sebesar 19%. Adapun rasio pada responden wiraswasta 54%, PNS/TNI/Polri sebesar 57%, dan pegawai swasta sebesar 80%.

Pemahaman Masyarakat terhadap Konten Internet

Untuk mengukur tingkat pemahaman terhadap teknologi internet, penulis menggunakan indikator yang merupakan pengetahuan konten-konten dan aktivitas yang biasa digunakan oleh pengguna internet. Sebenarnya cukup banyak jenis-jenis konten dan aktivitas internet yang dapat diakses, namun penulis menggunakan delapan jenis konten dan aktivitas internet yang sudah umum diakses.

Analisis tentang tingkat pemahaman masyarakat ini dimulai dengan menganalisis setiap pertanyaan (indikator), yang kemudian jawaban dari pertanyaan tersebut dikonversi menjadi sebuah nilai (bobot) yang kemudian akan dicari rata-rata dan intervalnya. Bobot dari jawaban-jawaban atas pertanyaan adalah sebagai berikut.

Tidak paham = 1
 Kurang paham = 2
 Cukup paham = 3
 Paham = 4
 Sangat Paham = 5

Nilai yang didapat merupakan indeks pemahaman dari suatu indikator. Setelah semua indikator diukur kinerjanya, total nilai dari delapan indikator akan dirata-rata untuk menentukan indeks pemahaman secara keseluruhan. Berikut

interval indeks untuk mengukur tingkat pemahaman masyarakat:

1,00–1,80 = Sangat Buruk
 1,81–2,60 = Buruk
 2,61–3,40 = Cukup
 3,41–4,20 = Baik
 4,21–5,00 = Sangat Baik

Berdasarkan temuan penelitian sebagaimana yang ditunjukkan pada Tabel 4 diketahui bahwa tingkat pengetahuan masyarakat Kabupaten Deli

Tabel 3. Kemampuan Penggunaan Internet Berdasarkan Umur, Pendidikan dan Pekerjaan

No.		Bisa Menggunakan Internet?	
		Ya	Tidak
1.	UMUR		
	• ≤ 22 tahun	18	1
	• 23–27 tahun	20	5
	• 28–32 tahun	5	10
	• 33–37 tahun	10	6
	• 38–43 tahun	2	7
	• > 43 tahun	1	15
	Total	56	44
2.	TINGKAT PENDIDIKAN		
	• ≤ SD	0	2
	• SLTP	0	10
	• SLTA	43	28
	• D-1 s.d. D-3	4	0
	• ≥ S-1	9	4
	Total	56	44
3.	PEKERJAAN		
	• PNS/TNI/POLRI	8	6
	• Peg. Swasta	16	4
	• Wiraswasta	20	17
	• Pelajar/Mahasiswa	8	0
	• Lainnya	4	17
	Total	56	44

Tabel 4. Penguasaan/Pengetahuan terhadap Konten dan Aktivitas Internet

Konten/Aktivitas	SP	P	CP	KP	TP	Indeks
Browsing Website	9	20	21	6	44	2,44
E-mail	2	30	12	10	46	2,32
Jejaring Sosial/Chat	7	31	12	5	45	2,5
Forum diskusi	0	17	18	17	48	2,04
Unggah/Unduh	3	23	10	16	48	2,17
Mailing List	1	21	13	20	45	2,13
Blogging	0	11	8	33	48	1,82
E-commerce	0	14	8	26	52	1,84
Jumlah	22	167	102	133	376	2,1

Ket: SP = Sangat paham; P = Paham; CP = Cukup paham; KP = Kurang paham; TP = Tidak paham

Sumber: Data penelitian, 2011

Serdang akan teknologi internet masih rendah, tercermin dari hasil penilaian semua indikator yang berada pada kategori buruk. Konten/aktivitas internet yang paling familiar tercatat pada penggunaan jejaring sosial yang memiliki nilai indeks sebesar 2,5. Hal ini dapat dimaklumi mengingat fenomena jejaring sosial yang sedang *booming* di kalangan masyarakat. Konten/aktivitas yang paling rendah tingkat pemahamannya adalah aktivitas *blogging*. Konten ini hanya memiliki nilai indeks sebesar 1,82.

Hasil pengamatan penulis di lapangan, umumnya masyarakat yang tidak memiliki pengetahuan dalam penggunaan internet adalah dari kalangan orang-orang tua yang memiliki tingkat pendidikan sebatas SMA. Kalangan ini biasanya bekerja sebagai wiraswasta dan memang jauh dari sentuhan TIK. Kemampuan mereka dalam menyerap pengetahuan yang berbau teknologi juga sangat rendah sehingga tidak heran jika mereka juga tidak berupaya untuk meningkatkan pengetahuan dalam hal TIK. Tingkat ekonomi masyarakat juga dirasa cukup berpengaruh dalam literasi TIK itu sendiri. Dapat dikatakan sebagian besar masyarakat Kabupaten Deli Serdang berada pada golongan menengah ke bawah sesuai temuan hasil penelitian, yakni terdapat 86% masyarakat memiliki pengeluaran di bawah 2 juta per bulan.

Jika dalam hal ini teknologi internet dianggap sebagai suatu inovasi baru di bidang teknologi komunikasi dan dikaitkan dengan teori difusi inovasi, maka proses penyebaran dan penyerapan teknologi internet di Kabupaten Deli Serdang sangat bergantung pada kebutuhan masyarakat dalam menerima dan menggunakannya. Sesuai dengan teori tersebut dapat dikatakan bahwa aspek pendidikan, pekerjaan ataupun usia memengaruhi rasa kebutuhan dan kemampuan adopsi serta pemanfaatan teknologi internet di dalam masyarakat Kabupaten Deli Serdang.

Melihat kondisi masyarakat seperti ini, penerapan layanan publik berbasis *e-government* tidak dapat dilakukan serta-merta mengingat ketidakmampuan masyarakat dalam mengakses informasi melalui internet. Perlu ada upaya-upaya dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat melalui sosialisasi ataupun pelatihan sehingga dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat di bidang TIK agar penerapan layanan publik

melalui *e-government* dapat dimanfaatkan dengan baik.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa masyarakat di Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatra Utara masih memiliki pengetahuan TIK yang relatif rendah, khususnya dalam pengetahuan dalam mengakses internet. Angka 44% masyarakat buta akan akses internet cukup menjadi catatan bagi daerah Kabupaten Deli Serdang bahwa masih terdapat *technology gap* di masyarakat.

Hal ini terjadi dapat disebabkan oleh tingkat pendidikan masyarakat yang masih relatif rendah, ataupun tingkat ekonomi masyarakat yang masih menganggap teknologi sebagai barang mahal. Dengan demikian, sebelum pelayanan publik berbasis *e-government* diterapkan perlu kiranya meningkatkan pengetahuan masyarakat akan TIK terlebih dahulu, dengan cara sosialisasi yang mendalam ataupun mengadakan pelatihan-pelatihan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis ingin memberikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Bapak Dr. Ir. Prijo Sardjono, M.Sc. atas bimbingan yang telah diberikan selama menyusun karya tulis ini. Demikian juga ucapan terima kasih kepada seluruh rekan-rekan peserta Diklat Fungsional Peneliti Tingkat Pertama Angkatan XV Tahun 2011, semoga kita semua memperoleh kesuksesan di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- ¹Rasyid, M. R. 2000. *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru*. Jakarta: Yarsif Watamfone.
- ²Komorotomo. 2009. "Kegagalan E-Gov & Kegiatan Tak Produktif di Internet". (<http://kumoro.staff.ugm.ac.id/?act=isiberita&id=57>, diakses 23 Juli 2011).
- ³Rogers, E. M. 1986. *Communication Technology: The New Media in Society*. London: The Free PressMacmillan Inc.
- ⁴Kriyantono, R. 2006. *Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- ⁵Nasir, M. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

