

## **MODEL MANAJEMEN INFORMASI UNTUK MEWUJUDKAN KONSEP *CONNECTED GOVERNMENT* DI PEMDA DIY**

### ***INFORMATION MANAGEMENT MODEL TOWARDS CONNECTED GOVERNMENT IN YOGYAKARTA SPECIAL PROVINCE***

**Agung Harimurti<sup>1</sup>, Achmad Djunaedi<sup>2</sup>, dan Wahyudi Kumorotomo<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Peneliti BPPKI Yogyakarta, Jl. Imogiri Barat Km. 5 Yogyakarta 55187

<sup>2</sup>Dosen FT UGM, Jl. Grafika no.2, Kampus UGM Yogyakarta

55281 <sup>3</sup>Dosen MAP UGM, Sekip, Kampus UGM Yogyakarta

55281 e-mail : agung.harimurti@gmail.com

Naskah diterima, 3 Juni 2015, diedit 15 Juni 2015, disetujui, 24 Juni 2015

#### ***Abstract***

*The research is entitled "information management model towards connected government in Yogyakarta Special Province (Pemda DIY)". The aim of the research is recommend the information model towards connected government concept in Pemda DIY. The study used a qualitative approach and soft system methodology (SSM). While data collection techniques used were depth interviews, observation, and foccus group discussion. The results indicate that information management in Pemda DIY govern sectoral each element and independently. The result contribution show that importance the GCIO and special unit for information manajement in public sector.*

**Keywords:** *Information manajement, Modelling, Soft System Methodology, Connected Governmet*

#### **Abstrak**

Penelitian ini berjudul "*Model manajemen informasi untuk mewujudkan konsep *connected government* di Pemda DIY*". Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan model manajemen informasi untuk mewujudkan konsep *connected government* di Pemda DIY. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan metode SSM. Sementara teknik pengumpulan data yang dipakai adalah wawancara, observasi, dan FGD. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen informasi Pemda DIY saat ini belum menunjukkan pengelolaan yang mengacu pada sebuah kerangka manajemen informasi, tetapi masih bersifat sektoral. Kontribusi penelitian ini adalah urgensi GCIO dan unit khusus manajemen informasi bagi pengelolaan informasi sektor publik.

**Kata-kata kunci:** manajemen informasi, pemodelan, *SSM*, *connected government*

## PENDAHULUAN

Teknologi informasi telah membawa dunia menuju ke era informasi, di mana informasi merupakan salah satu sumber daya paling penting dan harus dikelola untuk tujuan-tujuan tertentu. Teknologi ini merupakan suatu perpaduan sejumlah teknologi yang memungkinkan terjadinya *internet working* sehingga menyebabkan faktor jarak dan waktu menjadi kurang berarti. Informasi dapat mengalir dari satu tempat ke tempat yang lain dengan kecepatan cahaya dan dapat dimanfaatkan organisasi untuk melakukan konsolidasi, koordinasi, dan kolaborasi yang mampu menghasilkan tindakan-tindakan dengan pertimbangan keuntungan dalam skala global. Informasi berada pada garda depan dalam kompetisi antar organisasi, mendahului aset-aset yang lain (Kominfo: 2009). Informasi merupakan hasil olahan data dari berbagai sumber dapat menjadi modal dasar dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Pengetahuan masyarakat dari berbagai sektor tersebut bila dikembangkan secara sistematis dan terus-menerus dapat menghasilkan suatu *backbone* ilmu pengetahuan dan teknologi, yang merupakan modal dasar bagi pembentukan masyarakat berbasis ilmu pengetahuan, atau dikenal sebagai *Knowledge Base Society*. Informasi yang dikumpulkan dan dikelola dengan baik akan menghasilkan pengetahuan yang berkaitan dengan aktivitas darimana informasi tersebut dikumpulkan. Melalui pemanfaatan teknologi informasi, pengetahuan ini dapat dipergunakan untuk memberikan nilai tambah kepada produk sebuah organisasi. Herbert Simon (1976) menyatakan bahwa kemampuan organisasi untuk memproses informasi sebagai inti dari kompetensi organisasi, dan pengambilan keputusan organisasi oleh para manajer secara rasional dibatasi oleh keterbatasan perolehan Informasi yang dimiliki (*Bounded Rationality*). Data yang telah diolah menjadi informasi memiliki nilai guna bagi penerimanya dan dapat dipahami dalam pengambilan suatu keputusan. Pada pemahaman ini, dapat dikatakan bahwa suatu data disebut informasi bergantung pada persepsi penerima. Suatu data bisa memiliki nilai informasi bagi satu penerima, namun belum tentu memiliki nilai informasi untuk penerima yang lain. Hal inilah yang menjadi salah satu alasan pentingnya sebuah pengelolaan informasi pada suatu lembaga atau organisasi. Tidak terkecuali organisasi publik, dimana aktivitas pengelolaan informasi ini menjadi hal laten yang harus dilakukan oleh setiap lembaga dalam rangka memenuhi beranekaragamnya kebutuhan-kebutuhan informasi yang muncul.

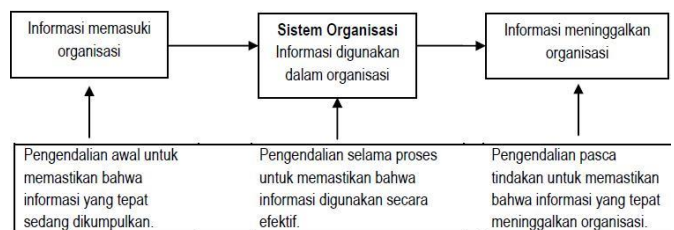
Misalnya dari lingkungan internal lembaga itu sendiri maupun dari lingkungan eksternalnya, dalam hal ini relasi kerja, atau masyarakat luas. Selain itu juga, pengelolaan atas data dan informasi suatu lembaga menjadi penting sebab hal ini juga merupakan bagian dari pengendalian dan pengembangan lembaganya. Pengelolaan informasi yang selama ini dilakukan oleh lembaga, khususnya lembaga publik dijalankan secara parsial.

Data dan informasi pada umumnya dikelola oleh masing-masing unit atau satuan kerja dalam suatu lembaga. Bahkan tidak sedikit lembaga publik yang belum memiliki prosedur operasi yang jelas dan ditetapkan untuk pengelolaan informasinya. Padahal pengelolaan informasi yang terkoneksi akan sangat membantu proses kerja serta memudahkan dalam penggunaan kembali informasi tersebut. Bagaimanapun juga informasi yang baik akan dihasilkan apabila ada sistem manajemen atau pengelolaan data yang baik pula dari setiap lembaga

(Fajriyah, 2015). Manajemen seringkali didefinisikan sebagai pengelolaan yang erat kaitannya dengan aktivitas suatu organisasi. Begitu banyak para ahli yang menguraikan istilah manajemen dengan berbagai konteks dan objeknya.

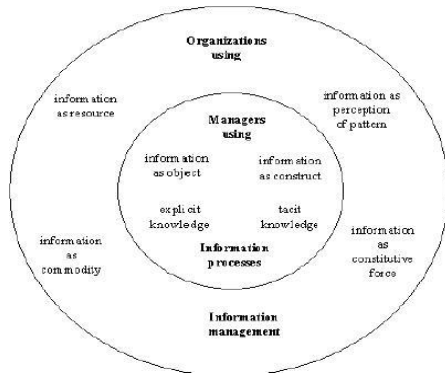
Manajemen merupakan suatu rangkaian aktivitas (termasuk perencanaan dan pengambilan keputusan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian) yang diarahkan pada sumber-sumber daya organisasi (manusia, finansial, fisik, dan informasi) untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara yang efektif dan efisien (Griffin, 2004).

Ketika manajemen didefinisikan tentu memiliki pemahaman yang berbeda. Apalagi ketika proses manajemen itu sendiri mulai dikaitkan dengan objek yang beragam seperti, manajemen sumber daya manusia, manajemen keuangan, manajemen pengetahuan, dan manajemen informasi. Kesemuanya memiliki konsep yang berbeda karena bergantung pada objek yang dikelola. Penelitian ini lebih memfokuskan diri pada manajemen dengan objek yang dikelolanya informasi.



**Gambar 1. Proses Pengendalian Informasi dalam Organisasi (Griffin: 2014)**

Informasi dan manajer, selaku subjek dalam aktivitas manajemen memiliki keterkaitan sendiri didalamnya. Informasi merupakan bagian integral dari pekerjaan setiap manajer. Pada praktek manajemen, memahami peranan informasi dalam proses pengendalian di sebuah organisasi adalah hal laten yang perlu dilakukan oleh seorang pengelola atau manajer. Seperti halnya dalam Gambar 1, manajemen informasi menjadi bagian vital dari proses pengendalian organisasi.



**Gambar 2. The information environment of information in organizations (Joyce Kirk, 1999)**

Penjelasan tentang pengelolaan informasi dalam sebuah entitas merupakan tema penting dalam bidang Manajemen Informasi. Seperti pemahaman tentang konsep *e-government* (Heeks; 1999) dan *connected government* (Pardo; 2010). Penggabungan konsep manajemen informasi dengan konsep *connected government* yang merupakan bentuk terbaru dari konsep *e-government* (Hinton; 2006). Hinton menyatakan bahwa manajemen informasi dapat dilihat sebagai proses yang terencana, dimulai dari pengumpulan informasi sampai dengan pemanfaatannya untuk mendukung pengambilan keputusan organisasi, termasuk di sektor Pemerintahan dengan teknologi informasi. Konsep tersebut di terapkan dalam sebuah model manajemen informasi untuk mewujudkan konsep *connected government* di sektor publik. Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (Pemda DIY), di pilih dalam penelitian ini karena, *Pertama*, sudah memiliki keberpihakan terhadap pengelolaan informasi secara terdigitalisasi dengan diaturnya pengembangan dan pengelolaan informasi elektronik. *Kedua*, Pemda DIY mencanangkan konsep *Jogja Cyber Province* sebagai model provinsi yang melakukan transformasi layanan menuju *connected government* berorientasi pada *citizen centricity* dengan berbasis bisnis, informasi dan pengetahuan dengan memanfaatkan teknologi informasi sebagai akselerator.

*Ketiga*, Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan 4 daerah khusus yang diatur oleh UU tersendiri dalam Sistem Pemerintahan Republik Indonesia. *Keempat*, Pemda DIY yang mempunyai orientasi *citizen centricity* pada tahun 2012 melakukan perubahan orientasi dalam manajemen informasi, salah satunya melakukan pengembangan portal dari semula yang bersifat *government centric* menjadi portal dengan pendekatan *citizen centric*. *Citizen centric* merupakan pendekatan pengembangan sebuah layanan pemerintah berdasarkan sudut pandang masyarakat. (Egaravanda: 2011).

Manajemen informasi Pemda DIY setidaknya dipengaruhi oleh pengembangan *e-government* sebagai implikasi dari penerapan Inpres 3/ 2003 yang melahirkan konsep *Jogja Cyber Province* dan *Digital Government Service* dan kewajiban untuk memenuhi

*freedom of information* yang diatur UU No. 14 Tahun 2008 dengan diikuti oleh Peraturan Gubernur (Pergub) DIY nomor 30 Tahun 2013 tentang manajemen organisasi pengelola informasi dan dokumentasi. Kedua hal diatas meunjukkan bahwa manajemen informasi di Pemda DIY telah didukung dengan teknologi digital dan mempunyai struktur manajemen informasi secara formal.

Dalam praktiknya manajemen informasi di Pemda DIY masih menyisakan beberapa permasalahan yang cukup kompleks, yaitu: *Pertama*, manajemen informasi adalah proses yang terencana, dimulai dari pengumpulan informasi sampai dengan pemanfaatannya untuk mendukung pengambilan keputusan di semua tingkat organisasi, di Pemda DIY informasi masih digunakan untuk membuat laporan rutin dan beberapa pengambilan keputusan kurang didukung oleh data dan informasi yang lengkap, akurat, terbaru. *Kedua*, informasi di Pemda DIY belum terintergrasikan dengan baik dan bersifat ego sektoral, indikasinya adalah informasi masih dimiliki sendiri-sendiri oleh masing-masing instansi dengan format yang tidak kompatibel satu sama lain bahkan tidak saling mengacu. Informasi bukan milik bersama atau milik Pemda DIY seperti prinsip data dan informasi dalam *frame work* JCP. *Ketiga*, informasi atau konten belum menjadi prioritas di Pemda DIY, indikasinya adalah banyak konten situs web yang tidak diperbarui secara rutin dan staf merasa dibuang bila dipindahkan ke bagian pengolah informasi. *Keempat*, belum ada pejabat di tingkat atas yang menjadi koordinator atau pengatur keseluruhan urusan informasi Pemda DIY. Indikasi: PPID ditafsirkan hanya di tiap instansi, tidak ada pihak yang mengkoordinasikan secara pengelolaan informasi secara keseluruhan.

### Perumusan Masalah

Dari latar belakang fenomena empiris diatas, manajemen informasi di Pemda DIY sebagai salah satu aktivitas Pemerintahan yang diprioritaskan, karena merupakan amanah perundang-undangan dan reformasi birokrasi yang membutuhkan pengelolaan terintegrasi. Bentuk manajemen informasi yang demikian harus dimulai dari perumusan ulang Visi pembangunan Pemda DIY yang berbasiskan kepada konsep *Jogja Cyber Province* dan *Digital Government Service*, revitalisasi prinsip-prinsip manajemen informasi. Secara konseptual manajemen informasi harus mempunyai aktivitas pengelolaan secara terintegrasi dan terkoneksi dari level *top* manajer sampai produsen informasi dengan kerangka manajemen informasi yang efektif. Berdasarkan hal tersebut, pokok masalah yang akan diteliti dirumuskan sebagai berikut: "*Bagaimanakah Model Manajemen Informasi untuk mewujudkan konsep Connected Government yang efektif di Pemda DIY?*"

### Tujuan dan Kontribusi Penelitian

Dari permasalahan tersebut diatas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan sintesa berupa rekomendasi Model Manajemen Informasi di

sektor Publik sebagai instrumen untuk mewujudkan konsep *Connected Government* di Pemda DIY. Kontribusi yang diberikan penelitian ini kepentingan teoritis maupun praktis. Manfaat secara teoritis terkait dengan kedudukan hasil penelitian, sesuai dengan tujuan penelitian seperti tersebut diatas, terhadap teori dan konsep yang ada dan diacu dalam penelitian ini. Hasil penelitian dapat menguatkan teori-teori yang telah ada dan dapat memperkaya dengan teori-teori baru. Pada tataran konsep hasil penelitian dapat juga memperkuat konsep yang ada disamping juga dimungkinkan akan muncul konsep-konsep baru. Bagi kepentingan praktis, penelitian ini menghasilkan informasi yang memadai mengenai Manajemen Informasi di sektor Publik untuk mewujudkan *connected government*.

## Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori

### A. Teori Manajemen Informasi

Manajemen dalam konteks manajemen informasi diartikan sebagai pengorganisasian dan pengendalian terhadap struktur, pengolahan, dan penyampaian informasi. Terdapat tiga perspektif yang dikategorisasi Brian Detlor (2009) dalam Manajemen Informasi: *pertama*, manajemen informasi untuk organisasi, *kedua*, manajemen informasi untuk perpustakaan, dan *ketiga*, adalah manajemen informasi untuk personal. Manajemen informasi untuk organisasi diantaranya dikemukakan Choo (2002), bahwa manajemen informasi sering disamakan dengan pengelolaan sumber daya informasi dalam manajemen teknologi informasi serta pengelolaan kebijakan informasi. Choo menyatakan manajemen informasi adalah proses manajemen untuk memperoleh, membuat, mengatur, mendistribusikan, dan menggunakan informasi. Menurut Maceviciute & Wilson, (2002) manajemen informasi mengacu pada ide-ide dari kedua bidang, yaitu: kepustakaan dan mengenai Ilmu Informasi. Wilson (2003), menyatakan manajemen Informasi sebagai penerapan prinsip manajemen, meliputi pengambilan, pengelolaan, kontrol, penyebaran, dan penggunaan informasi yang relevan. Sementara Davenport, McGee & Prusak (1993) melihat manajemen informasi dari perspektif proses, penekanan pendekatan ini adalah model proses manajemen informasi yang mencakup semua siklus hidup nilai informasi.

Lewis, Snyder & Rainer (1995) manajemen sumber daya informasi adalah pendekatan yang komprehensif untuk perencanaan, pengorganisasian, pemantauan dan pengendalian sumber daya orang, pendanaan, teknologi, dan aktivitas memperoleh, menyimpan, mengolah, dan mendistribusikan data untuk memenuhi kebutuhan bisnis perusahaan. Baltzan, Phillips, & Detlor, (2008) Manajemen Informasi lebih dari sekedar pengelolaan data (misalnya, data/ fakta mentah yang disimpan dalam database transaksi). Sebaliknya, manajemen informasi untuk organisasi melibatkan pengelolaan satu himpunan yang bervariasi dari sumber informasi, mulai dari data sampai ke Informasi. Davis and Hamilton

(1993) menjelaskan manajemen informasi sebagai fungsi bisnis baru perusahaan dengan tanggung jawab meliputi penetapan persyaratan informasi organisasi, perencanaan dan pembangunan aplikasi infrastruktur informasi, dan sistem informasi, kemudian mengoperasikan sistem, dan mengaturnya, staffing, serta pengelolaan kegiatan.

Manajemen informasi didefinisikan sebagai koleksi atau pengumpulan dan pengelolaan informasi dari satu atau lebih sumber dan distribusi dari informasi tersebut ke satu atau lebih pengguna. Menurut Hinton (2006:2-3) manajemen informasi dapat dilihat sebagai proses yang terencana, dimulai dari pengumpulan informasi sampai dengan pemanfaatannya untuk mendukung pengambilan keputusan di semua tingkat organisasi. Karakteristik dari Manajemen Informasi adalah *Getting the right information to the right person at the right place at the right time. It does not, however, address the question of what constitutes the 'right information'* atau "memberikan informasi yang tepat kepada pihak yang tepat pada tempat yang tepat dan waktu yang tepat". Pemberian informasi yang disampaikan tidak selalu menjamin bahwa informasi itu benar, maka untuk menjawab pernyataan 'informasi yang tepat' tersebut, dapat menggunakan filosofi manajemen informasi. Caranya adalah dengan mengetahui untuk apa informasi tersebut dikumpulkan, mengetahui apa yang harus dilakukan dengan informasi pada saat mendapatkannya, mengetahui informasi apa saja yang akan dimanfaatkan, dan mengetahui bagaimana nilai dari hasil aktivitas tersebut. (G. Russell Swanborough). Manajemen informasi dapat dideskripsikan sebagai suatu proses pengelolaan data di mana didalamnya mencakup aktivitas mencari, menyusun, mengklasifikasikan, serta menyajikan berbagai data yang terkait dengan kegiatan yang dilakukan suatu organisasi, sehingga dapat dijadikan landasan dalam pengambilan keputusan oleh manajemen.

Terdapat dua pendekatan manajemen informasi, yakni pendekatan konten (isi) dan pendekatan orientasi teknologi (Schlogl, C., 2005). Pendekatan yang pertama memfokuskan diri pada informasi dan penggunaannya, yang meliputi manajemen penyimpanan dan manajemen informasi yang berpusat pada manusia. Sementara itu, pendekatan orientasi teknologi meliputi manajemen data, manajemen teknologi informasi, dan manajemen teknologi informasi strategis. Penekanan utama pada pendekatan ini adalah penggunaan teknologi informasi secara efektif dan efisien. Sementara itu Pawit M. Yusuf (2002) mengemukakan bahwa manajemen informasi lebih mudah dilihat dalam bentuk ilmu perpustakaan, yang secara definitif menggambarkan kegiatan pengelolaan informasi seperti kegiatan menghimpun, mengolah, dan mendistribusikan atau memanfaatkan informasi serta sumber-sumber informasi kepada kelompok masyarakat yang membutuhkan. Konsep manajemen informasi memang lebih difokuskan pada proses pengelolaan semua sumber daya informasi yang ada. Mendapat lain mengenai manajemen informasi adalah suatu proses dan sistem yang kaitannya dengan menciptakan, memperoleh, mengorganisasi, menyimpan, mendistribusikan, dan

menggunakan informasi (Detlor, 2009). Tujuannya adalah untuk membantu individu maupun organisasi dalam mengakses dan menggunakan informasi dengan efektif dan efisien. Proses manajemen dapat dianggap sebagai kontrol dari suatu proses untuk mencapai tujuan sebuah organisasi. Oleh karenanya suatu informasi dapat dikelola jika, produksi informasi tersebut dilakukan untuk memberikan kontribusi terhadap tujuan organisasi, hubungan antara informasi dengan target pencapaian organisasi dapat ditampilkan dengan jelas serta dapat diuji secara empiris. Thomas D. Wilson (dalam Detlor, 2009) mendefinisikan manajemen informasi sebagai penerapan prinsip-prinsip manajemen seperti akuisisi, organisasi, kontrol, penyebaran, dan penggunaan informasi yang relevan dengan berbagai kegiatan organisasi. Sementara Choo (2002) memberikan gambaran tentang manajemen informasi sebagai proses manajemen yang terdiri dari tahapan memperoleh, membuat, mengatur, mendistribusikan, dan menggunakan informasi. Informasi dalam konteks organisasi akan mewarnai hal-hal sebagai berikut:

- a. Manajemen informasi melingkupi seluruh aspek informasi dan sumber-sumber informasi guna menjadikannya kekuatan untuk perubahan dan pengembangan organisasi.
- b. Dalam suatu organisasi, manajemen informasi sangat terkait dengan produk informasi, layanan informasi, alur informasi, dan penggunaan informasi.
- c. Efektivitas manajemen informasi bisa didasarkan pada adanya pengaruh yang timbul atas informasi terhadap organisasi

Manajemen informasi merupakan proses koordinasi yang ekonomis, efektif, dan efisien dari proses produksi, kontrol, penyimpanan, temu kembali, dan penyebaran suatu informasi dari penyimpanan internal maupun eksternal, dalam rangka meningkatkan kinerja suatu organisasi. (White dalam Best, 2010)

## **B. Konsep *Connected Government***

Pengertian *e-government* sangat beragam, namun pada intinya *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang dapat meningkatkan kualitas hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain, yaitu warga (*citizens*), pihak swasta (*business enterprises*), pemangku kepentingan lainnya (*other related governmental organisations*), dan internal pemerintah sendiri (*inter-agency relationship*) (Siau & Long, 2005; Bolívar, Pérez & Hernández, 2007; Seifert & Chung, 2008; Dugdale, *et al.*, 2005; Zhang, 2002; Reddick, 2004; UN, 2003; Silcock, 2001). Begitu kompleks bentuk dan cakupan relasi yang diharapkan dapat dikelola melalui pengembangan *e-government*. Hal ini mendorong berkembangnya konsep *e-government* menjadi konsep yang lebih luas, seperti *e-governance*, kemudian juga dikenal sebagai *digital governance*, *e-democracy*, dan *e-democratic governance*. *E-government* berkembang

menjadi *e-governance* ketika penggunaan teknologi informasi dan komunikasi tidak hanya untuk keperluan internal pemerintah, tetapi menyertakan juga peran dan kepentingan pemangku kepentingan (*stakeholders*), (UN, 2008b; Netchaeva, 2002; Tan, Pan, & Lim, 2005; Borins, 2002; Panzardi, Calcopietro, & Ivanovic, 2002; Marche & McNiven, 2003). Sedangkan *e-democracy* merupakan bentuk pengembangan *e-government* yang ditandai dengan berlangsungnya keterlibatan warga secara lebih aktif dan memadai dalam proses pengambilan keputusan pada penyelenggaraan pemerintahan yang difasilitasi oleh penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang masif (Wright & Street, 2007; Bozinis & Iakovou, 2005; Boyd, 2007; Zavestoski, *et al.*, 2006; Chadwick, 2003; Netchaeva, 2002; OECD, 2003d; Chen, Gibson, & Geiselhart, 2006; Shulman, *et al.*, 2003). Tidak optimalnya penggunaan *e-government* menuntut pemerintah untuk mencari konsep *e-government* yang bisa diterapkan secara menyeluruh dan berfokus pada penyediaan layanan publik. Konsepnya mengacu pada terintegrasinya pelayanan publik yang beroperasi melintasi batas unit kerja, terintegrasi untuk mencapai tujuan bersama dalam merespon terhadap isu-isu pemerintah tertentu. Karakteristik ini membedakan dari seluruh pendekatan yang dilakukan pemerintah pada saat ini. Kepentingan-kepentingan dalam pemerintah dengan tujuan beragam serta dimungkinkan terjadinya konflik kepentingan dalam sebuah tujuan organisasi yang sama. Tujuan ini meliputi desain, dan proses kebijakan, program, dan layanan yang mengikat kepentingan organisasi dalam sistem pemerintahan. Konsep "seluruh pemerintah" ini merupakan pendekatan holistik dengan menggunakan TIK sebagai pengungkit dalam tata kelola sektor publik.

Kunci utama pengelola *e-government* adalah pengembangan kapasitas sumber daya manusia dan struktur pemerintahan yang mengelola teknologi, informasi, maupun kebutuhan finansialnya. Manajer Informasi di pemerintahan (GCIO), berperan untuk melakukan pendefinisian peran, struktur karier, sertifikasi pendidikan serta program untuk kualifikasi minimal bagi pengembangan profesional sumber daya manusia *e-government*. Pada survei *e-Government Global* yang dilakukan PBB tahun 2010 kembali menjadikan konsep "*Connected Government*" sebagai kriteria utama, dengan menambahkan orientasi "*citizen centric*" sebagai semboyan. Pendekatan pelayanan publik menuntut negara-negara untuk beralih dari model pelayanan publik tradisional ke model pelayanan publik berbasis elektronik terintegrasi, di mana nilai yang akan diterima masyarakat dan sektor bisnis menjadi lebih baik. Menurut Perserikatan Bangsa-Bangsa layanan publik yang diberdayakan dengan teknologi informasi atau *e-Services* mampu secara nyata memperbaiki kecepatan dan kualitas pelaksanaan layanan publik dalam situasi krisis ekonomi. Teknologi informasi memiliki peran dalam terwujudnya "*connected government*" di mana pemberian layanan secara elektronik adalah komponen krusial yang membawa keuntungan baik kepada internal



instansi pemerintahan dan institusi pemerintah pemberi layanan serta kepada pihak eksternal yaitu konsumen, baik masyarakat dan sektor bisnis.

### C. Pemodelan Konseptual

Model adalah abstraksi dunia nyata, substitusi, atau representasi realita dalam bentuk peta, diagram organisasi, persamaan matematika dan lain-lain. Model digunakan untuk membantu saat berhadapan dengan fenomena nyata yang kompleks dan mahal jika dikaji secara langsung. Model merupakan cara alamiah memperoleh gambaran dunia nyata dengan mempelajari replika yang mencerminkan fenomena. Model dapat diklasifikasikan (1) model *eksplisit* eksplanatoris-prediktif yang mendeskripsikan gambaran suatu dunia nyata; (2) model implisit yang bersifat mental atau mental model. Beberapa klasifikasi model yang termasuk ke dalam

model yang eksplanatoris-prediktif adalah model analitis, model simulasi, *gaming model*, *model judgment*, model skematik, dan model fisik. Siffin (1986:55) mengemukakan pentingnya suatu model dalam memetakan keadaan lingkungan dengan cara menyederhanakannya;

“... Kebutuhan untuk memetakan suatu lingkungan dengan mengidentifikasi hal-hal yang penting dan kurang penting, mencari pemahaman dan menghasilkan pandangan yang disederhanakan dari suatu keadaan yang secara empiris belum lengkap dapat dikatakan sedang mencari atau membuat model berupa analogi statis, sedangkan model dinamis bila keadaan-keadaan diberikan indikasi bagaimana keadaan itu saling berinteraksi.”

Model sebenarnya akrab dengan kehidupan manusia karena setiap orang dalam kehidupannya senantiasa menggunakan model. Hal ini juga dikemukakan oleh Siffin:

“Kita senantiasa menggunakan model. Tiap orang dalam kehidupan pribadi dan kehidupan bisnisnya secara naluri menggunakan model-model bagi pengambilan keputusan. Citra mental dari dunia nyata sekitar. Anda yang ada dalam kepala Anda adalah model citra mental (dari jenis apa pun) adalah model. Semua undang-undang kita diterima berdasarkan model. Semua tindakan eksekutif diambil berdasarkan model. Pertanyaannya bukanlah menyangkut penggunaan atau pengabaian model. Pertanyaannya adalah semata-mata pilihan antara model-model alternatif.”

Model adalah alat bantu atau media yang dapat digunakan untuk mencerminkan dan menyederhanakan suatu realita secara terukur, semua model merupakan penyederhanaan realita untuk mendapatkan tujuan tertentu, yaitu penjelasan dan pengertian yang lebih mendalam serta untuk kepentingan peramalan (Tamin, 1997). Reif menyatakan bahwa model merupakan pencerminan sederhana dari keadaan dunia nyata. Keadaan ini dapat berupa objek, peristiwa, proses ataupun sistem. Sementara Harris dalam (dalam Reif, 1973:49) bahwa “A model is an experimental design

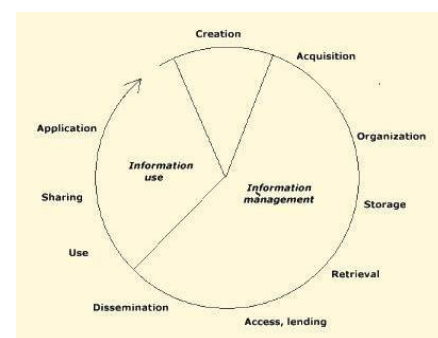
based on a theory”. Model adalah perumpamaan, analogi, atau kiasan tentang gejala yang dipelajari. Sebagai perumpamaan dari suatu kenyataan, sebuah model bersifat menyederhanakan (Inkeles, 1964). Artinya, tidak semua aspek, sifat, atau unsur dari realita dapat tampil dalam sebuah model. Model dapat dibedakan menjadi dua yakni: (1) model utama (*primary model*) dan model pembantu (*secondary model*) (Ahimsa: 2009).

#### Pemodelan Konseptual

Model konseptual, diantaranya dikemukakan oleh Robinson (2006:1) bahwa model konseptual adalah abstraksi dari suatu model untuk menggambarkan suatu realita. Proses ini meliputi beberapa tingkatan penyederhanaan dari realita yang ada (Zeigler, 1976 dalam Robinson, 2006:1). Pendapat Brooks (2006:1) menyatakan bahwa pemodelan konseptual merupakan bagian penting dari suatu proyek simulasi dan perlu adanya penentuan elemen-elemen yang berpengaruh dalam pengembangan suatu model. Reif (1973:52) menyatakan model konseptual adalah model yang menggambarkan suatu realita secara konsep melalui penggunaan bahasa atau simbol tertentu.

#### Model Manajemen Informasi Konsep Wilson

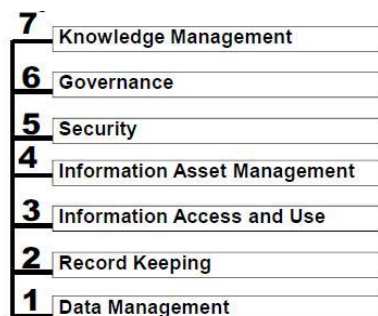
Proses manajemen informasi Wilson (dalam Maceviciute, E & Wilson, 2005) tidak memasukan unsur penggunaan informasi. Menurutnya proses penciptaan atau pembentukan informasi serta penggunaan informasi adalah hal yang berada diluar proses manajemen informasi namun masih dalam satu lingkaran siklus hidup informasi. Wilson memaparkan 6 (enam) proses dalam manajemen informasi yang terdiri dari: (a) akuisisi, (b) organisasi, (c) penyimpanan, (d) temu kembali, (e) akses, (f) diseminasi informasi. Informasi dalam hal ini mengacu pada semua jenis informasi yang memiliki nilai, baik itu yang berasal dari dalam organisasi maupun dari luar organisasinya termasuk didalamnya adalah sumber daya data yang dimiliki suatu organisasi. Siklus manajemen informasi berkaitan erat dengan nilai informasi itu sendiri, kualitas informasi, kepemilikan, penggunaan dan keamanan informasi dalam konteks kinerja organisasi.



Gambar 3. Information Life Cycle by Thomas D. Wilson (<http://en.citizendium.org>)

### Model Manajemen Informasi *Queensland Local Governments*

Kerangka kerja aktivitas manajemen informasi bersumber dari Pemerintah Daerah Queensland Australia, yang diadaptasi oleh Djunaedi (2013) mempunyai beberapa tahapan, yaitu:



**Gambar 4. Model Manajemen Informasi *Queenland Local Government***

Secara teoritis keefektifan diartikan sebagai suatu tingkatan atau level terealisasinya tujuan (*goals*) organisasi. Dalam mengukur keefektifan organisasi ada dua pendekatan yang terkenal, yaitu pendekatan tradisional dan pendekatan kontemporer. Pendekatan tradisional terdiri dari pendekatan tujuan, pendekatan sistem sumber daya, dan pendekatan proses internal. Pendekatan kontemporer merupakan pendekatan integratif yang mengakui bahwa organisasi mengerjakan berbagai hal dengan *outcome* yang berbeda. Dalam pendekatan kontemporer ada dua cara pengukuran keefektifan, yaitu pendekatan *stakeholder* dan pendekatan nilai-nilai yang bersaing. Pendekatan *stakeholder* mengukur sejumlah indikator kepuasan sejumlah pihak yang ada dalam kelompok tersebut dengan kriteria berbeda-beda. Friedlander dan Pickle mengemukakan tujuh kriteria keefektifan berdasarkan persepsi *stakeholder* (Daft, 1992: 46).

### Metode Penelitian

Menurut Guba (1990:17) menyatakan paradigma ialah seperangkat kepercayaan yang melandasi tindakan sehari-hari maupun dalam kaitannya dengan pencarian keilmuan. Paradigma menjadi penting sebagai landasan penelitian, karena melalui paradigma peneliti memahami fenomena yang akan diteliti dengan berpijak pada asumsi yang digunakan dan proses-proses penelitian (Creswell, 1996:01). Tashakkori (1998:23) membagi paradigma menjadi empat kelompok, yaitu *positivism*, *postpositivism*, *pragmatism*, dan *constructivism*. Jika merujuk kategorisasi Tashakkori, maka penelitian ini paradigma konstruktivisme dengan tujuan melakukan eksplorasi dan pemahaman sistemik tentang manajemen informasi di Pemda DIY. Eksplorasi bertujuan menggali masalah-masalah dan solusi sistemiknya yang terkait dengan kebijakan pengelolaan informasi di Provinsi tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode sistem lunak (*soft systems methodology/SSM*) yang termasuk ke dalam metode penelitian kualitatif. *SSM* adalah proses penelitian sistemik yang dalam pelaksanaannya menggunakan model-model sistem (Chekland, 1990:26). Pengembangan model sistem aktivitas manusia tersebut dilakukan dengan tahapan melakukan penggalian atas permasalahan yang tidak terstruktur, mendiskusikannya secara intensif dengan pihak terkait dengan penyelesaian masalah, membandingkan konsep *systems thinking* dengan *real world*, dan melakukan penyelesaian masalah secara bersama. Berpikir serba sistem merupakan paradigma baru yang di dalamnya terdapat proses belajar, pembelajaran, atau proses pembelajaran (*learning process*) yang diartikan sebagai proses perubahan untuk mengganti cara-cara berpikir lama dengan cara-cara berpikir baru (Hardjosoekarto, 2003:43). Hal ini dapat dilihat dari: (1) cara berpikir serba sistem dengan melihat atau merenungkan sesuatu sebagai keseluruhan, bukan hanya bagian terpisah (Senge, 1996: 6); (2) perubahan *mindset* dalam memandang permasalahan secara sistemik dengan tiga prinsip utama, yaitu *openness*, *inter relationship*, dan *inter dependence* (Haines, 1988: 2-4). Prinsip *openness* menyatakan adanya interaksi sistem dengan lingkungan. Di dalamnya unsur lingkungan merupakan bagian komponen sistem. Prinsip *interrelationship* dan *interdependence* menunjukkan bila satu komponen berubah, komponen lain terpengaruh, bahkan keseluruhan sistem. Memperkuat paparan di atas, Sudarsono mengemukakan bahwa dengan pemahaman dan penerapan berpikir serba sistem, khususnya sebagai alat berpikir, memberi kita (a) kecermatan, ketelitian, dan pemahaman fenomena dan realitas masyarakat yang dinamis menyeluruh (tidak sepotong-sepotong); (b) mendeteksi hubungan-hubungan yang tidak kentara, tetapi berpengaruh nyata (*structure*), bukan sekadar *events*; (c) mendorong tindakan antisipatif, bukan reaktif. Neuwman menyatakan bahwa penelitian kualitatif dalam fenomena sosial merupakan sesuatu yang tidak linear, tetapi merupakan siklus, berulang, dan bolak-balik.

### Unit Analisis

Unit analisis dalam penelitian dengan fokus organisasi Pemda DIY ada 3 level, yaitu individual, organisasi, dan antar organisasi. Penelitian ini membahas manajemen informasi Pemda DIY, maka unit analisis penelitian ini ada pada level organisasi, yaitu organisasi Pemda DIY dalam mewujudkan *Connected Government*.

### Teknik Pengumpulan Data

Pada dasarnya, penulisan dan analisis dalam penelitian ini akan memanfaatkan seluruh data sepanjang masih memiliki relevansi dengan substansi dan metodologi yang diinginkan. Adapun jenis data dirinci menjadi tiga kelompok sebagai berikut:

1. Data Primer, diambil melalui wawancara mendalam dengan narasumber kunci Wawancara mendalam (*depth interview*) untuk memperoleh data tentang persepsi dan refleksi atas manajemen informasi

yang terjadi saat ini serta aspirasi maupun gagasan manajemen informasi dalam mewujudkan *connected government* di Pemda DIY. Narasumber wawancara adalah para pemimpin instansi atau organisasi yang terlibat dalam manajemen informasi atau berkepentingan dengan pengelolaan informasi publik Pemda DIY yang dijadikan subjek penelitian.

2. Data Sekunder, antara lain berupa dokumentasi jurnal, buku, berita di surat kabar, atau publikasi *on line* di internet yang berkenaan dengan Manajemen Informasi di sektor Publik.
3. Diskusi *stakeholder* dilakukan setelah diperoleh data penelitian hasil pengumpulan data yang diperoleh dari studi dokumen dan wawancara yang kemudian dibawa ke dalam forum diskusi *stakeholder*. Dalam diskusi diharapkan terungkap data tentang relasi yang terjadi dalam pengelolaan, pemahaman, dan gagasan bersama *stakeholder* tentang perwujudan *connected government* di Pemda DIY. Teknik pengumpulan data sebagaimana dipaparkan di atas, dikombinasikan dengan tahapan *soft systems methodology*. Dalam SSM terdapat tujuh tahapan. Dalam penelitian ini yang dibahas tahap ke-1 sampai ke-6. Sedangkan tahap ke-7, yaitu upaya perbaikan atas masalah secara metodologis harus merupakan upaya bersama antara peneliti dengan partisipan. Namun dalam tulisan ini langkah ke-7 merupakan upaya "intuitif" peneliti semata-mata. Langkah ke-7 tersebut adalah gagasan "skenario" implementasi model manajemen informasi dalam mewujudkan *connected government* di Provinsi DIY.

Untuk merumuskan permasalahan, digunakan teknik yang dirumuskan Chekland dalam akronim CATWOE (*Customers, Actors, Transformation process, World View, Owners, Environmental Constraints*).

- *Customers*, pihak-pihak yang akan diuntungkan atau dirugikan (menjadi korban) dari kegiatan pemecahan masalah.
- *Actors*, pihak-pihak yang melaksanakan aktivitas pemecahan masalah.
- *Transformation process* adalah aktivitas yang mengubah masukan menjadi keluaran.
- *World view*, pemahaman berbagai pihak tentang makna yang mendalam atas situasi permasalahan.
- *Owners*, pihak yang dapat menghentikan aktivitas organisasi.
- *Environmental Constraints* adalah hambatan dalam lingkungan yang tak dapat dihindari (parameter).

Berdasarkan akronim CATWOE di atas, CATWOE dalam manajemen informasi publik di Pemda DIY dapat diuraikan pada tabel sebagai berikut:

CATWOE Manajemen Informasi di Pemda DIY

Akronim	Deskripsi	Rincian
<i>Customer</i>	Seluruh pengguna, pemanfaat, dan pemohon informasi publik di Pemda DIY	Pembuat Keputusan Karyawan Pemda DIY Masyarakat
<i>Actor</i>	Para pihak yang berperan dalam perumusan dan pelaksanaan manajemen informasi di Pemda DIY	Kepala Dinas Kominfo DIY PPID
<i>Transformation</i>	Aktivitas atau proses konversi masukan-masukan menjadi keluaran dalam bentuk kebijakan manajemen informasi di Pemda DIY	PPID Bagian Manajemen Informasi Bagian TI Instansi OPID Pembantu
<i>World View</i>	Persepsi dan pandangan terhadap manajemen informasi di Pemda DIY	PPID Bagian Manajemen Informasi Bagian TI Instansi OPID Pembantu
<i>Owner</i>	Para pihak yang memegang kendali utama dalam manajemen informasi di Pemda DIY	Gubernur DIY PPID Dinas Hubkominfo
<i>Environment</i>	Paradigma <i>government driven</i>	OPID Bagian Teknologi Informasi Dinas HubKominfo

#### Analisa Data

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan, penginterpretasian, dan penganalisisan data merupakan suatu kesatuan simultan (Creswell, 1994: 153). Analisis hasil wawancara dilakukan dengan cara mengidentifikasi tema/isu yang muncul. Berdasarkan data hasil wawancara, kemudian disusun secara sistematis permasalahan-permasalahan yang muncul. Ringkasan permasalahan tersebut diajukan kepada para *stakeholder* pada diskusi *stakeholder (focus group discussion)*. Seluruh hasil analisis data yang bersumber dari wawancara, dan FGD dalam penelitian ini kemudian dianalisis dengan enam tahapan dalam *soft systems methodology* sebagai berikut:



### 1. Tahap 1—2

Pada tahap ini dilakukan pengelompokan *stakeholder* sesuai dengan perannya yang menghasilkan pemahaman atas situasi yang terjadi. Pengelompokan tersebut meliputi, antara lain, (1) aktivitas utama *stakeholder* dan bagaimana aktivitas dilaksanakan; (2) persepsi para *stakeholder* atas struktur dan proses yang terjadi; (3) posisi *power* setiap *stakeholder* dalam relasi di antara mereka

### 2. Tahap 3—4—5

Tahap ini dibagi dalam tiga segmen, yaitu evaluasi menurut peneliti, evaluasi menurut para partisipan dan membandingkan pandangan para partisipan. Evaluasi peneliti didasarkan pada pemahaman bagaimana suatu model manajemen informasi harus disusun dan didesain. *Root definition* diperoleh dengan cara memahami praktik manajemen informasi pada umumnya. Model konseptual diperoleh dengan cara mengkaji berbagai literatur tentang pengelolaan informasi di sektor publik. Hasil yang diperoleh dalam tahap ini adalah gambaran “kondisi eksisting” manajemen informasi di Pemda DIY dengan segala permasalahannya. Evaluasi partisipan dilakukan dengan cara “mengungkap” *root definition* dan model konseptual yang dipersepsikan selama ini dengan realitas yang ada. Hasilnya dalam segmen ini adalah persepsi model konseptual para partisipan, konsistensi persepsi, dan model konseptual dengan realitas atau aktivitas mereka sehari-hari. Langkah berikutnya adalah membandingkan pandangan para partisipan, kemudian membandingkan model konseptual partisipan dengan model konseptual peneliti.

### 3. Tahap 6

Tahap ini pada dasarnya adalah evaluasi dan “kesepakatan” atau kompromi atas berbagai persepsi yang muncul kemudian dikonfirmasi terhadap kajian literatur sehingga menghasilkan suatu perubahan yang diinginkan dan secara kultural dapat diterima dengan layak. Analisis pada tahap ini diharapkan dapat menjawab pertanyaan penelitian yang kedua, yaitu rumusan model manajemen informasi untuk mewujudkan *connected government* di Pemda DIY.

### 4. Tahap 7

Tahap ini merupakan upaya perbaikan atas permasalahan dalam sistem. Dalam tulisan ini, langkah ke-7 merupakan gagasan “skenario” implementasi model manajemen informasi untuk mewujudkan konsep *connected government* di Pemda DIY.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pengambilan data dan analisa data dengan menggunakan metode SSM dapat diketahui bahwa praktek manajemen informasi di Pemda DIY saat ini secara umum belum menunjukkan keseriusan menuju konsep *Connected Government*. Dalam temuan hasil

penelitian terdapat beberapa hal yang berkaitan dengan permasalahan, yaitu: *Pertama*, manajemen informasi Pemda DIY saat ini (kondisi eksisting) belum menunjukkan pengelolaan yang mengacu pada sebuah kerangka manajemen informasi, tetapi masih sektoral. Hal ini ditunjukkan oleh belum efektifnya kerangka manajemen informasi yang meliputi aspek-aspek manajemen data, *record keeping*, manajemen aset, penggunaan dan akses informasi, keamanan informasi, tata kelola, dan manajemen pengetahuan. Hal ini dapat dilihat dari indikasi-indikasi; (1). Aktivitas manajemen data masih menghasilkan data yang sangat bervariasi, berbeda, terjadi duplikasi, dan redundansi data yang berasal dari beberapa instansi. Data yang sangat bervariasi membuat pengambilan keputusan akan menyebabkan distorsi yang cukup lebar; (2). Belum adanya manajemen dokumen dan file yang dilakukan secara terpadu dan bersama-sama atau *record keeping* mengakibatkan terjadi kesulitan dalam pengelolaan dokumen kearsipan, pemborosan sumber daya, terutama koneksi internet dan kapasitas penyimpanan (*harddisk*), serta terlambatnya penyediaan informasi strategis untuk pembuatan keputusan; (3). Pemahaman bahwa fungsi data dan informasi sebagai aset dan komoditas masih lemah, data atau informasi hanya diperlukan untuk pembuatan laporan rutin serta belum menjadi prioritas, indikasinya staf merasa dibuang bila dipindahkan ke bagian pengolah informasi; (4)

Pemahaman mengenai pemanfaatan informasi bersifat ego sektoral, karena data atau informasi masih “merasa” dimiliki sendiri-sendiri oleh masing-masing instansi dengan format yang tidak kompatibel satu sama lain bahkan tidak saling mengacu; (5). Aktivitas keamanan informasi di masing-masing unit kerja masih melakukan keamanan informasi secara silo, atau pengamanan sendiri-sendiri, serta belum terstandarisasi sertifikat ISO 270001;

(6). Belum terlihatnya aktivitas tata kelola informasi yang terorganisasi dalam pencapaian kualitas informasi dan koordinasi dalam melakukan pelayanan informasi, baik kepada pengguna maupun pemohon informasi dari publik; (7). Portal *citizen centricity* belum dioptimalkan untuk pengembangan *Knowledge Management System* sehingga *knowledge sharing* di lingkungan internal Pemda DIY, belum terjadi dengan baik.

*Kedua*, tidak terintegrasi dan terkoneksi fungsi serta tidak adanya kelembagaan khusus pengelola informasi berimbas pada efektivitas manajemen informasi Pemda DIY saat ini terlihat dengan jelas dan nyata. Hal ini dapat dilihat pada indikasi-indikasi sebagai berikut;

(1) Belum adanya unit kerja yang berperan sebagai *leading sector* dalam konteks manajemen informasi disebut GCIO (*Government Chief Information Officer*) yang bertugas untuk mengkoordinasikan kebutuhan dan sumber daya informasi serta melakukan perubahan dan inovasi di lingkungan Pemda DIY. Belum adanya GCIO mengakibatkan pengelolaan informasi di setiap unit kerja berjalan sendiri-sendiri; (2) Belum adanya langkah-langkah penyamaan visi-misi dan persepsi serta perubahan *mindset* dari paradigma *government*

*driven* kepada *citizen services oriented*; (3). Seluruh institusi dan unit kerja di Pemda DIY belum mempunyai kerangka manajemen informasi yang tertandar dalam pengelolaan informasinya, padahal Pemda DIY sudah mempunyai Prinsip data dan informasi DGS yang seharusnya diacu; (4). Pemda DIY belum mempunyai aplikasi elektronik terintegrasi dan model informasi. Aplikasi sebagai sarana integrasi data, penjaminan mutu kualitas data, dan sarana interoperabilitas layanan, sedangkan model informasi adalah penetapan sarana dari aktivitas manajemen informasi di Pemda DIY; (5). Kelembagaan khusus pengelola manajemen informasi lingkungan Pemda DIY masih belum cukup kuat, sehingga tidak mampu mengintegrasikan seluruh sumber daya informasi. Analisis teoritik dari perspektif manajemen informasi paparan tentang instansi dan unit kerja yang terlibat dalam pengelolaan informasi digital Pemda

DIY menunjukkan kesenjangan dan ambivalensi dalam manajemen informasi antara orientasi *ideologis* dan orientasi *teknis*. Pada tataran ideologis, Pemda DIY yang sudah mempunyai Visi mengenai *e-Government* dengan konsep *Jogja Cyber Province* dan *Digital Government Service* yang cukup baik, dengan dilengkapi *frame work* dan *prinsip kerja*, serta ditambah dengan kelembagaan seperti TiMPIO-DGS dan Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi.

Akan tetapi, dalam tataran *teknis*, praktik setiap organisasi dan unit kerja selalu mengedepankan kepentingan masing-masing. Walaupun setiap unit kerja akan berpartisipasi aktif, hal itu dilakukan sepanjang menguntungkan unit kerjanya. Berdasarkan hal tersebut, konsistensi dan komitmen setiap instansi/ organisasi menjalankan mandat pengelolaan informasi tidak akan berjalan optimal. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen informasi di Pemda DIY saat ini menunjukkan model

independen dan dikelola secara sektoral masing-masing unit kerja. Hal ini terjadi karena, *pertama* relasi antar organisasi pengelola informasi dan unit kerja yang terlibat dalam koordinasi pengelolaan informasi digital Pemda DIY secara keseluruhan belum terstruktur dengan baik. Ini terlihat dengan belum tertatanya relasi dan struktur hubungan antara OPID, bidang LTMI, plaza informasi, pengelola teknologi informasi unit kerja, dan TiMPIO DGS. *Kedua*, belum adanya kepemimpinan dan unit khusus yang berfungsi sebagai top manajemen dan wadah yang memayungi serta memadukan seluruh unit kerja yang terlibat dalam Manajemen Informasi di Pemda DIY. Kondisi ini berimbas terhadap implementasi peran dan fungsi organisasi yang tumpang tindih (satu unit kerja menyelenggarakan fungsi yang sama) dan tidak diselenggarakan secara simultan, terpadu, terkoneksi, dan sinkron, tetapi bersandar pada kewenangan dan kepentingan masing-masing. Dalam perspektif pengelolaan informasi digital yang efektif sebagaimana dikemukakan oleh Griffin, Schlogl, Detlor, Wilson, Choo, dan White bahwa pengelolaan informasi digital Pemda DIY belum menerapkan praktik manajemen informasi yang efektif.

## Efektifitas Model Manajemen Informasi

Keefektifan penerapan model manajemen informasi yang berorientasi *connected government* di Pemda DIY akan terwujud apabila terpenuhi asumsi-asumsi sebagai berikut;

### 1). Adanya perubahan *mindset* (pola pikir) *Digital Government System* menjadi *Connected Government*

Salah satu *mindset* yang perlu diubah dalam Manajemen Informasi di Pemda DIY untuk menuju *Connected Government* adalah dengan melihat keseluruhan permasalahan dalam pengelolaan informasi digital, baik di unit-unit kerja Pemerintah Provinsi DIY maupun pada struktur pengelolaan informasi sebagai masalah bersama dalam sebuah sistem. Perubahan *mindset* ini akan membawa implikasi kepada upaya untuk merancang tujuan bersama dengan mengoptimalkan tujuan individu. (Davidson, J. 2005 dan Azizy, Q. 2007).

### 2). Komitmen *Citizen Centricity* dan *Open Government*

Komitmen terhadap masyarakat dan transparansi pemerintahan yang tinggi hanya akan dicapai semua *stakeholder* berperan sebagai pengawal konsistensi atas komitmen masing-masing unit kerja maupun Unit khusus manajemen informasi bagi *stakeholder* lainnya. Komitmen yang tinggi dibangun oleh saling percaya (*trust*) dan struktur serta kapasitas yang memadai dari setiap pengelola. Dimensi komitmen ini merupakan titik sentral manajemen informasi untuk menuju *connected government* yang mempunyai dimensi *citizen centricity* dan *open government*, menurut Theresi dan Phrado. *Citizen centricity* merupakan tujuan dan orientasi dari *connected government* dan sementara *open government* atau transparansi adalah proses kerja dari sebuah sistem yang mengadopsi *connected government*. Dalam konstruksi yang lebih luas, hal ini bertentangan dengan alasan dan pertimbangan tentang keamanan nasional negara, yang kini cenderung dilegitimasi secara luas sebagai kerahasiaan negara. OECD mendefinisikan Pemerintahan Terbuka (*open government*) sebagai: "transparansi dari tindakan-tindakan pemerintah, keteraksesan layanan pemerintah, dan koresponsivitas dari pemerintahan terhadap ide-ide baru, tuntutan, dan kebutuhan (*the transparency of government actions, the accessibility of government services and information and the responsiveness of government to new ideas, demands and needs*)". Agenda *Open Government* adalah mentransformasi pemerintah di seluruh dunia dalam menyelenggarakan kegiatannya, sehingga sesuai dengan definisi tersebut.

### 3. Melakukan Kolaborasi dalam Bisnis dan Layanan

Secara khusus Genskow dan Born mengemukakan beberapa karakteristik penting kolaborasi pengelolaan lembaga publik *Pertama*, menggunakan batas-batas manajemen informasi Pemda DIY sebagai unit pengelolaan. *Kedua*, masuknya berbagai kepentingan *customer* dan

*actor* secara signifikan dan memberikan pengaruh atas keputusan. *Ketiga*, proses pembuatan keputusan menggambarkan informasi sosial dan pengetahuan lokal dan informasi spesifik di lapangan. *Keempat* berorientasi kepada perencanaan dan pemecahan masalah secara kolaboratif yang didalamnya menonjolkan konsensus, diskusi, negosiasi dan penyesuaian dengan situasi spesifik. Pemerintahan yang terkoneksi membutuhkan unit-unit kerja yang berkolaborasi. Untuk menemukan kisah sukses mengenai interoperabilitas dan integrasi di level teknologi tidaklah sulit, tetapi untuk membangun kolaborasi di level fungsi dan layanan membutuhkan adanya kemauan politik. Kemauan politik pemerintah diperlukan karena kolaborasi di level ini, implikasinya adalah terjadi pengurangan wewenang, pengeliminasian layanan yang tumpang tindih dan tidak berguna serta memunculkan layanan bersama. Hal ini pada gilirannya akan mengakibatkan hilangnya otoritas dan kendali bagi sejumlah pihak;

#### **4. *Networked Organizational Model***

Asumsi ini mengacu kepada hak membuat keputusan dan akuntabilitas publik yang diperlukan untuk mengimplementasikan semua strategi yang diperlukan untuk implementasi model manajemen informasi yang terkoneksi. Pemerintahan yang baik atau *good governance* adalah faktor yang mutlak untuk mencapai sukses "*connected government*", terlebih lagi bagi Pemda DIY yang memiliki banyak unit-unit dalam struktur pemerintahannya seperti; Sekretariat Daerah, Badan, Biro, Dinas dan unit-unit pengelola informasi yang tersebar di setiap seksi. Asumsi ini sebagaimana diungkapkan Theresa Pardo dan Brian Burke dalam mengamati interoperabilitas sistem pemerintah, dimana hal ini mengacu pada kebutuhan untuk mengadopsi model organisasi yang baru, di mana organisasi (dalam konteks *connected government*) adalah sebuah jaringan yang terdiri dari unit yang relatif otonom dan lembaga yang bekerja dalam sebuah perilaku koheren untuk menghantarkan pelayanan publik kepada masyarakat dan bisnis. Hal semacam ini menjadikan unit khusus pengelola manajemen informasi dalam model ini menjadi sebuah organisasi virtual berjejaringan atau *networked virtual organization* (NVO) yang beroperasi secara terintegrasi untuk menuju sebuah misi bersama.

Mengacu kepada paparan di atas, model diasumsikan bekerja dengan pembagian kewenangan di antara stakeholder. Pembagian kewenangan dengan mengacu kepada asumsi diatas dicirikan oleh (1) dalam pembagian kewenangan memasukan unit khusus manajemen informasi Pemda DIY, bukan hanya satuan kerja pengelola manajemen informasi di satker, Bidang LTMI, maupun PPID. (2) memasukan pengetahuan (kearifan lokal) dan keistimewaan Provinsi DIY dalam penyusunan payung hukum mengenai manajemen informasi, tidak semata-mata menggunakan UU. KIP maupun regulasi informasi lainnya serta penyusunan yang hanya *desk formulation*

#### **5. *Inklusi Sosial***

Asumsi ini mengacu kepada kemampuan pemerintah untuk bisa bergerak untuk melakukan

integrasi pelayanan publik secara vertikal dan horisontal serta melibatkan masyarakat dalam proses kerja perencanaan informasi pemerintahan dan dalam proses pembuatan kebijakan. *Social inclusion* menjamin pelaksanaan layanan pemerintah tidak berjalan satu arah. Cara inovatif dengan menggunakan teknologi informasi untuk memfasilitasi partisipasi konstituen dalam pembangunan adalah mutlak bagi kesuksesan Pemda DIY.

#### **6. *Kepemimpinan Informasi/ Government Chief Information Officer***

Kepemimpinan informasi merupakan bagian sentral dan pokok dalam manajemen informasi. Ketika kondisi lingkungan berubah cepat di era *e-Government*, transformasi kepemimpinan (Newman, 2001; Storey, 2004) dari model kepemimpinan yang tidak responsif, paternalistik, dan birokratis ke model kepemimpinan yang berorientasi pada pengguna jasa, fleksibel, berorientasi kualitas, dan responsif sangat diperlukan (Clarke dan Newman, 1997; Du Gay, 2000). Ini dikarenakan *e-Government* merupakan paradigma yang secara ekstrim berbeda strukturnya dengan struktur birokrasi tradisional (Ho, 2002; Stojanovic *et. al.*, 2006). CIO atau *Chief Information Officer* adalah pejabat yang bertugas untuk mengelola informasi di instansinya. Dalam rangka pelaksanaan tugas tersebut, CIO perlu memiliki pengetahuan mendalam tentang teknologi informasi dan komunikasi, karena teknologi itulah yang paling sesuai untuk menunjang tugasnya. Di Amerika Serikat, Pemerintah Pusat membentuk Dewan CIO (*CIO Council*) yang merupakan gabungan dari seluruh CIO. Tugasnya memberikan rekomendasi kepada otoritas *e-government* mengenai kebijakan pengelolaan sumber daya informasi pemerintah.

Peran kepemimpinan informasi harus dimulai dari mengidentifikasi kebutuhan dan permasalahan serta mengantisipasi perubahan, tuntutan, peluang, dan juga resiko yang dihadapi. Berikutnya mengorganisasikan sumberdaya untuk merealisasikan tujuan-tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Terakhir mengevaluasi kinerja penyelenggaraan pemerintahan setelah penerapan teknologi dan manajemen informasi (Purbokusumo & Prasetya, 2009). GCIO Pemda DIY haruslah merupakan pimpinan yang begitu peduli dan paham akan aktivitas Manajemen Informasi (MI).

#### **7. *Penggunaan Common Infrastructure dan Interoperability***

Komitmen terhadap transparansi pemerintahan harus didukung pada penggunaan standar dan teknologi yang bersifat lintas instansi dalam Pemda DIY, sehingga dapat mendorong dan memampukan terjadinya kebutuhan untuk berbagi informasi dengan cara yang mudah. Interoperabilitas adalah kemampuan yang harus dimiliki Pemda DIY untuk berbagi informasi dan pengetahuan didalam dan lintas/ antar unit kerja. Fondasi yang harus diletakan untuk mencapai interoperabilitas yang efektif yang terkoneksi adalah: *Pertama*, Pemda DIY harus mempunyai *government service bus* atau sistem penghubung layanan antar instansi, sistem ini akan berfungsi sebagai sistem manajemen informasi dan

pertukaran data dalam lingkungan instansi yang mampu melakukan integrasi informasi dari beberapa sistem informasi. *Kedua, government integrated data center* atau pusat data elektronik terpadu yang merupakan suatu fasilitas yang digunakan untuk menampung semua data-data Pemda DIY agar setiap instansi dapat berbagi data untuk kebutuhan pelayanan masyarakat yang lebih efektif. *Ketiga, citizen services system* atau sistem portal layanan publik yang lebih terintegrasi dibanding dengan *jogjapro.go.id*. *Keempat*, Pemda DIY diharapkan mempunyai sistem perizinan satu pintu atau *Jogja Province Single Window*.

## 8. Peleburan/ Penyatuan Customer dan Owners

Manajemen informasi Pemda DIY yang berorientasi *Connected Government*, idealnya peran *customer* dan *owners/ actor* tidak terpisah. Pergeseran konsep C, O dan A yang semula terpisah menjadi tidak terpisah, harus disadari oleh seluruh *stakeholder*. Apa pun yang mereka lakukan sebagai pihak yang mendapatkan manfaat dari manajemen informasi Pemda DIY sebagai *customer* akan menguntungkan mereka sendiri sehingga mereka harus mempunyai *mindset* sebagai pemilik aset dalam posisi sebagai *owners*.

## Syarat Keefektifan Model Manajemen Informasi untuk mewujudkan Konsep *Connected Government* di Pemda DIY

Setelah model dibuat, maka model tersebut dilakukan perbandingan dengan dunia nyata. Aktivitas-aktivitas yang tidak sesuai dengan kondisi nyata, maka aktivitas itu dilakukan perubahan. Seluruh kegiatan ini dilakukan pada bagian atas tersebut. Hasil dari model manajemen informasi Pemda DIY menuju *connected government* yang telah mendapatkan 'validitas' pragmatismenya, yaitu valid sesuai unsur kepraktisan menurut pengguna sistem, dilakukan analisis untuk menentukan kegiatan intervensinya. Berdasarkan asumsi dan prasyarat tersebut di atas, model manajemen informasi Pemda DIY menuju *connected government* diasumsikan paling efektif. Hasil intervensi tersebut menjadi pembahasan pada bagian di bawah ini.

Temuan penelitian ini sekaligus menghasilkan satu model revisi terhadap model dari *Australia Federal Government*. Jika dalam model tersebut mengajukan tujuh tingkatan atau tahapan dalam manajemen informasi, maka penelitian untuk model di Pemerintah Daerah DIY ini menambahkan satu elemen lagi, yaitu *Information Leadership* atau lazim dikenal dengan konsep GCIO. Penelitian ini sekaligus menyajikan sintesis untuk model manajemen informasi dengan orientasi *connected government* di Pemda DIY seperti tersaji dalam Gambar, 1 di bawah menjelaskan bahwa masalah manajemen informasi dengan orientasi *connected government* di Pemda DIY dapat dimungkinkan dengan delapan elemen kerja, yaitu *manajemen data, record keeping, manajemen aset, penggunaan dan akses, keamanan, tata kelola, manajemen pengetahuan, dan information leadership*. Delapan elemen kerja tersebut, merupakan elemen penting yang saling terkait. Mekanisme kerja dari empat elemen tersebut tidak berlaku linear atau sekuensial,

tetapi terintegrasi dan holistik. Model manajemen informasi Pemda DIY menuju *connected government* mengacu pada prinsip-prinsip informasi griffit university, yaitu: *pertama, information is an asset*, di mana informasi, data, dan pengetahuan merupakan aset milik organisasi (Pemda DIY), bersama dengan aset lain berupa: *man, money, machine, infrastruktur*; *kedua, information is shared and accessible*, informasi harus tersedia. Dengan ketentuan tidak semua orang boleh mengakses informasi organisasi, tergantung hak aksesnya; *ketiga, information is managed*, informasi milik organisasi harus tetap dikelola, disimpan dan dipelihara oleh organisasi untuk dimanfaatkan sebesar-besarnya bagi kepentingan organisasi di saat ini dan masa depan; *keempat, data and information is commonly described*, data dan informasi perlu didefinisikan dan diartikan secara konsisten untuk dipakai oleh seluruh bagian organisasi, sehingga definisi tersebut mudah dipahami dan tersedia bagi semua pengguna informasi; *kelima, data and information is secure*, informasi perlu diamankan dan melindunginya dari pengakses yang tidak diijinkan, serta dari penggunaan dan pembukaan informasi yang tidak diijinkan.



**Gambar 5. Model Manajemen Informasi Menuju *Connected Government* Pemda DIY**

Jika dianalisis secara teoritis, maka model informasi Pemda DIY menuju *connected government* di atas dibangun dengan model "rumah" yang terdiri dari 3 variabel, yaitu variabel landasan atau pondasi, pilar pendukung, dan atap. Pada variabel landasan terkandung dimensi; *orientasi connected government*, manajemen data, *record keeping*, manajemen aset, dan manajemen pengetahuan. Pada variabel pilar pendukung terkandung dimensi; aritektur informasi, tata kelola informasi, dan peta jalan menuju kualitas informasi, dan pada variabel atap terkandung dimensi; aplikasi informasi terintegrasi, pengaturan keamanan informasi, sharing dan *information exchange*, bagian manajemen informasi, dan GCIO Pemda DIY.

## Konstruksi Keefektifan Model Manajemen Informasi

Keempat komponen model manajemen informasi, yaitu, *Pertama*, relasi antara instansi sebagai pengelola informasi dan instansi pemanfaat informasi, relasi ini

menurut Theresia Hogue (2003) adalah *cooperation*, tahap ini dimulai dengan saling mencocokkan kebutuhan (antara pengelola dan pemanfaat informasi) dan mengeliminasi tumpang tindih, memperjelas peran dan kodifikasi aktivitas untuk menjamin tugas berjalan dengan baik. *Kedua*, relasi antara komponen instansi pengelola/ pemanfaat informasi dengan unit khusus manajemen

informasi (yang berada di Biro UMP), menurut Richard Munt (2003) adalah *coordination* dalam bentuk berbagi sumber daya dan memformalkan keterkaitan antar kelompok dengan sentralisasi pengambilan keputusan dan memfokuskan pada isu-isu yang dibahas. *Ketiga*, relasi antara unit khusus manajemen informasi dengan GCIO adalah sama dengan relasi kedua yaitu *coordination*, sementara relasi antara unit khusus manajemen informasi dengan forum manajemen informasi adalah *coalition*, yaitu bentuk berbagi sumber daya dari sistem yang telah ada, kesepakatan formal, proses pengambilan keputusan bersama dan mengembangkan sumber daya baru, dan *Keempat*, relasi antara instansi pengelola/pemanfaat informasi dengan GCIO adalah *multi-sector collaboration*, dalam bentuk visi bersama, berbagi risiko, dan imbalan serta komunikasi yang intensif. Keempat komponen tersebut berinteraksi secara hierarkhi antara satu dengan lainnya atau berbentuk rumah dengan landasan, pilar, dan atapnya sebagai unit manajerialnya. Titik sentral interaksi ini adalah jembatan untuk integrasi dan interkoneksi (model aplikasi terintegrasi) di antara empat komponen dan perubahan *mindset* ke arah berpikir serba sistem (*mindset shifting to systems thinking*). Setiap perubahan salah satu komponen akan mempengaruhi komponen lainnya.

Analisis konstruksi keefektifan model dalam manajemen informasi Pemda DIY menuju *connected government* dilakukan dengan tiga model konstruksi atas keempat komponen tersebut. Ketiga model konstruksi keefektifan model tersebut adalah konstruksi landasan dalam pengelolaan informasi, konstruksi pilar percepatan sebagai “penyangga” sistem, dan konstruksi atap sistem.

Model manajemen informasi Pemda DIY menuju *connected government* mempunyai landasan dasar, pilar percepatan, dan atap sebagai otoritas pengelolaan. Landasan model ini adalah: *pertama*, adalah sasaran dan komitmen yang berdasarkan pada orientasi *connected government*, yaitu konsep “seluruh pemerintahan” mengacu pada terintegrasinya manajemen informasi yang beroperasi melintasi batas unit kerja dengan menggunakan infrastruktur informasi terintegrasi untuk mencapai tujuan bersama dalam melakukan pelayanan publik yang berorientasi *citizen centricity* di Pemda DIY; *kedua*, adalah suatu rangkaian proses dalam manajemen data yang terdiri dari perencanaan dan pengembangan, pengumpulan, pengolahan, penyajian, penyampaian, dan pemusnahan data; *ketiga*, adalah suatu rangkaian proses dalam *record keeping* yang terdiri dari perencanaan dan pengembangan, pengumpulan, pengolahan, penyajian, penyampaian, dan pemusnahan arsip; *keempat*, suatu rangkaian proses dalam manajemen aset yang terdiri dari

perencanaan dan pengembangan, pencatatan, identifikasi, pengumpulan, pengolahan, dan pemusnahan aset; *kelima*, suatu rangkaian proses dalam memanfaatkan informasi yang terdiri dari permintaan izin kebutuhan data atau informasi, pengaksesan, dan pemanfaatan sesuai aturan perundang-undangan. Landasan dalam model ini apabila dapat dibangun dengan baik dan dijalankan

secara konsisten akan membawa perubahan positif yang signifikan menuju *connected government*.

Pilar percepatan dalam model ini terdiri dari: *pertama*, arsitektur informasi merupakan kerangka dasar pengelolaan informasi, dibuat sebagai arah atau panduan dalam perencanaan dan pengembangan informasi untuk memastikan agar seluruh informasi yang ada dalam suatu instansi dapat terintegrasi. Arsitektur informasi Pemda DIY harus dibuat searah dengan portofolio informasi; *kedua*, tata kelola informasi dalam model ini merupakan aktivitas pengaturan, pengelolaan, dan pelaksanaan kegiatan manajemen informasi yang dimulai dari tingkat organisasi sampai dengan tingkat individu. Tata kelola ini dibuat dengan tujuan untuk meningkatkan peran setiap instansi Pemda DIY dalam pencapaian kualitas informasi, meningkatkan kualitas pengelolaan informasi, menjaga ketersediaan dan keamanan informasi, serta meningkatkan koordinasi dalam perolehan, pengelolaan, dan distribusi informasi. Tata kelola ini merupakan

turunan dari prinsip data dan informasi dalam DGS; *ketiga*, penerapan manajemen informasi di Pemda DIY mempunyai standar kualitas informasi yang ada di seluruh instansi. Standar kualitas informasi yang telah ditetapkan Pemda DIY perlu dijaga dan senantiasa dikelola oleh setiap instansi sebagai pengelola informasi. Kualitas informasi adalah pekerjaan yang mempunyai tahapan tertentu untuk mencapai standar yang baik, maka perlu dibuatkan *road map* atau tahapan untuk menuju kualitas yang bermutu.

Atap bangunan model terdiri dari *pertama*, aplikasi informasi terintegrasi yang dikelola oleh unit manajemen informasi; *kedua*, pengaturan pengamanan informasi secara integral dan pengelolaan pengaturan akses informasi milik Pemda DIY yang dilakukan oleh unit manajemen informasi; *ketiga*, unit manajemen informasi

merupakan unit khusus kelembagaan manajemen informasi Pemda DIY; *keempat*, manajemen informasi di Pemda DIY dipimpin oleh GCIO sekaligus melakukan manajemen perubahan dalam mengawal manajemen informasi menuju *connected government* di Pemda DIY.

### Tahapan Implementasi Model Manajemen Informasi untuk Mewujudkan *Connected Government*

Tahapan Implementasi Manajemen Informasi dalam tulisan ini dimulai dari tahap persiapan sampai dengan tahap pengembangan. Pada tahap persiapan disusun beberapa langkah. *Pertama*, proses persiapan pembentukan tim manajemen informasi di masing-masing unit kerja, tim ini merupakan perluasan fungsi PPID pembantu yang di dukung oleh tim teknologi informasi unit kerja, kemudian pengembangan aplikasi



informasi terintegrasi oleh Bidang LTMI Dishubkominfo, dan perluasan fungsi Biro UHP dan Asekda II, kemudian membentuk tata hubungan antara GCIO dengan Biro UHP, dan unit manajemen informasi di unit kerja, hubungan antar unit kerja, dan hubungan antar pemerintah dengan pengguna informasi di luar Pemda DIY. Agar kerangka kelembagaan yang disusun *matching* (padu) dengan manajemen informasi untuk menuju *connected government*, diperlukan penyamaan persepsi dan penyusunan konsensus antar stakeholder.

*Kedua*, melakukan identifikasi dan analisis kebutuhan informasi yang terkait. Identifikasi informasi meliputi: 1). Arsitektur informasi merupakan kerangka dasar pengelolaan informasi, dibuat sebagai arah atau panduan dalam perencanaan dan pengembangan informasi untuk memastikan agar seluruh informasi yang ada di Pemda dapat terintegrasi. 2). Portofolio informasi, merupakan pengelompokan informasi yang menggambarkan ketersediaan informasi yang ada di Pemda DIY dalam memfasilitasi pelaksanaan tugas unit kerja yang ada. Portofolio informasi Pemda DIY disusun berdasarkan kebutuhan informasi untuk mendukung pelaksanaan tugas masing-masing unit kerja di Pemda DIY. Portofolio ini merupakan pedoman bagi perencanaan dan pengembangan informasi untuk mencegah duplikasi informasi. 3). Taksonomi informasi, didefinisikan sebagai sistem pengklasifikasian informasi berdasarkan kriteria tertentu untuk memudahkan penyimpanan dan pencarian informasi. Taksonomi informasi Pemda DIY disusun dan ditetapkan oleh unit kerja yang khusus membidangi manajemen informasi dengan tetap berkoordinasi bersama seluruh satuan kerja yang ada. 4). Keamanan informasi, salah satu cara yang harus diterapkan Pemda DIY dalam mengamankan informasinya adalah dengan pemberian hak akses informasi pada pengguna internal maupun eksternalnya. 5). Penilaian ketersediaan sumberdaya masing-masing unit pengelola manajemen informasi, baik dari unsur struktur dan kapasitasnya. *Ketiga*, membentuk dan menetapkan tim inisiasi yang berfungsi melakukan fasilitasi kegiatan awal dan melakukan kajian interaksi dan kebutuhan sumber daya masing-masing unit manajemen informasi serta mengkaji hubungan unit dengan *entitas* pusat pengelola manajemen informasi Pemda DIY. Hubungan dalam hal ini dimaksudkan hubungan fungsional dan kewenangan dalam pengelolaan informasi digital Pemerintah Provinsi DIY, seperti: model data, tipe data, cara integrasi data, hak akses data, pemanfaatan data dan informasi, penerima manfaat informasi, dan lain-lain. Dalam tahap ini memperluas peran Tim PII bisa menjadi salah satu alternatifnya.

Pada tahapan pelaksanaan dan pengembangan model manajemen informasi disusun langkah-langkah sebagai berikut. *Pertama*, Gubernur memperluas fungsi Assekda II dengan menambahkan fungsi CIO. *Kedua*, Perubahan Pergub untuk perluasan fungsi Biro Umum, Humas, dan Protokol dengan menambahkan fungsi manajemen informasi. *Ketiga*, konsultasi dan pertemuan

penyamaan visi dan persepsi bersama mengenai model aplikasi terintegrasi antar unit pusat dan masing-masing unit kerja. *Keempat*, membahas dan menetapkan prosedur manajemen informasi sesuai dengan tujuan *connected government*. *Kelima*, membahas dan mensepakati kerangka kerja manajemen informasi (1) Identifikasi faktor-faktor kunci sukses dan (2) evaluasi pelaksanaan manajemen informasi. *Keenam*, melakukan kegiatan pengembangan dalam bentuk pemantapan kelembagaan manajemen informasi Pemda DIY serta pengembangan sumberdaya, infrastruktur, aplikasi, dan sumber dana pengelolaan.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Manajemen Informasi Pemda DIY saat ini menunjukkan model independen dan dikelola secara sektoral masing-masing unit kerja. Hal ini terjadi karena, *pertama* relasi antar organisasi pengelola informasi dan unit kerja yang terlibat dalam pengelolaan informasi digital Pemda DIY secara keseluruhan belum terstruktur dengan baik. Ini terlihat dengan belum tertatanya relasi dan struktur hubungan antara OPID, bidang LTMI, plaza informasi, pengelola teknologi informasi unit kerja, dan TiMPII DGS. *Kedua*, belum adanya kepemimpinan dan unit khusus yang berfungsi sebagai top manajemen dan wadah yang memayungi serta memadukan seluruh unit kerja yang terlibat dalam Manajemen Informasi di Pemda DIY. Kondisi ini berimbas terhadap implementasi peran dan fungsi organisasi yang tumpang tindih (satu unit kerja menyelenggarakan fungsi yang sama) dan tidak diselenggarakan secara simultan, terpadu, terkoneksi, dan sinkron, tetapi bersandar pada kewenangan dan kepentingan masing-masing.

Model manajemen informasi yang sesuai untuk diterapkan dalam mewujudkan konsep *connected government* di Pemda DIY adalah model dengan struktur terpusat dengan kepemimpinan dan unit khusus yang fokus menuju pengelolaan informasi yang terintegrasi dan terkoneksi. Hal ini didasarkan atas argumentasi, *pertama* terdapat mekanisme pengendalian yang sangat kuat antar unit kerja yang terlibat dalam manajemen informasi di Pemda DIY yang saling terhubung satu sama lain. *Kedua*, Keefektifan manajemen informasi berdasarkan perspektif *connected government* akan dicapai apabila dikelola dengan menerapkan model terpusat dan terkoneksi. Hal ini didasarkan atas kerangka berpikir serbasistem dimana unit kerja/organisasi adalah dari keseluruhan yang saling terkait, saling tergantung (interdependen) dan saling memengaruhi dalam suatu jalinan sistemik.

### Rekomendasi

Perlu perubahan cara berpikir lama (*old mindset*) *stakeholder* ke cara berpikir baru (*new mindset*) dalam manajemen informasi Pemda DIY. Perubahan *mindset* ini meliputi tiga tataran. *Pertama*, pada tataran penyusun

kebijakan. Perubahan cara berfikir dalam kerangka manajemen informasi yang diperlukan adalah perubahan paradigma lama *e-government* sebagai cara berfikir yang harus diperbaiki (*unlearn*) ke paradigma baru *connected government* sebagai cara berfikir baru yang harus digunakan (*relearn*). Kedua, pada tataran pelaksana kebijakan perlu perubahan cara berpikir lama yang ego sektoral ke cara berpikir baru yang serbasistem. Berfikir serbasistem harus melihat manajemen informasi

Pemda DIY sebagai suatu yang utuh dalam satu kesatuan pengelolaan yang efektif untuk menuju *connected government*. Ketiga, perubahan pada tataran user, yaitu karyawan Pemda DIY dan masyarakat yang memanfaatkan informasi dan data dari Pemda DIY. Perubahan yang diperlukan adalah *mindset* untuk melihat persoalan manajemen informasi sebagai masalah yang penting. Hal ini sesuai dengan hakekat *information is power*, bahwa siapa yang memiliki informasi dan pengetahuan maka akan mempunyai nilai lebih dan daya saing.

### **Implikasi**

Implikasi teoritis yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut: (a) Manajemen Informasi merupakan salah satu bentuk atau model proses pengorganisasian dari proses produksi, kontrol, penyimpanan, temu kembali, dan penyebaran suatu informasi dari penyimpanan internal maupun eksternal menurut Griffin, Schlogl, Detlor, Wilson, Choo, dan White, di samping sebagai alat untuk pengambilan keputusan (Davis, 1977), memberikan informasi yang tepat kepada orang yang tepat di tempat yang tepat dan pada waktu yang tepat pula (Robertson, 2005). Model manajemen informasi Pemda DIY melengkapi model manajemen informasi yang selama ini sudah dikenal. Perbedaan *connected government* dengan bentuk lainnya terletak pada sifatnya yang berorientasi *citizen centricty* dan *open goverment*; (b) Menyempurnakan model Wilson tentang model manajemen informasi dengan mengungkapkan interaksi melingkar (*cycles*) dengan dikotomi antara dimensi (variabel) *creation*, *information management*, dan *information use*. Dalam model manajemen informasi yang dihasilkan dalam penelitian ini terdapat penguat, yaitu *leadership*, *institution*, dan saling terkoneksi.

### **Ucapan Terima kasih**

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuannya baik secara moril dan materiil atas terselenggaranya kajian ini.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Aguilar, F. J. (1967). *Scanning the business environment*. New York, NY: MacMillan Co.
- Anderson, J. D. (1996). *Organization of knowledge*. In J. Feather, & P. P. Sturges (Eds.), *International encyclopedia of information and library science* (pp. 336–353). London, UK: Routledge.

- Baltzan, P., Phillips, A., & Detlor, B. (2008). *Business-driven information systems (1st Canadian Ed.)*. Whitby, Ontario, Canada: McGraw-Hill Ryerson.
- Barreau, D. (2008). The persistence of behavior and form in the organization of personal information. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 59(2), 307–317.
- Best, D.P. (2010). "The Future of Information Management", *Records Management Journal*, Vol. 20, No.1, hal. 61-71
- Bellver, A. & Kaufmann, D. (2005). "Transparenting Transparency"; Initial Empirics and Policy Applications
- Bolívar, M.P.R., Pérez, C.C., & Hernández, A.M.L. (2007). "E-Government and Public Financial Reporting: The Case of Spanish Regional Governments", *The American Review of Public Administration*, Volume 37 (2), halaman 142-177
- Borins, S. (2002). "On the Frontiers of Electronic Governance: A Report on the United States and Canada", *International Review of Administrative Sciences*, Volume 68(2), halaman 199-211.
- Branin, J. (Ed.). (1990). *Collection Management in the 1990s*. Chicago, IL: American Library Association.
- Branin, J., Groen, F., & Thorin, S. (2000). The changing nature of collection management in research libraries. *Library Resources & Technical Services*, 44(1), 23–32.
- Brown, M.M. (2007). "Understanding E-Government Benefits: An Examination of Leading-Edge Local Governments", *The American Review of Public Administration*, Volume 37 (2), halaman 178-197.
- Burn, J. dan Robins, G. (2003). "Moving towards e-government: A case study of organisational change processes", *Logistics Information Management*, Volume 16 (1); ABI/INFORM Global, halaman 25-35
- Bush, V. (1945). As we may think. *The Atlantic Monthly*, 176(July (1)), 101–108.
- Caudle, S.L. (2014). "Managing Information Resources in the State Government", *Public Administration Review*, Vol.50, No.5, hal.515 – 524
- Chapman, R.A. (2008). "Book Reviews; Transparency: The Key to Better Governance?, Hood, Ch. & Heald, D., 2006, *Oxford University Press*", *Public Policy and Administration*, Volume 23 (3), halaman 319-320
- Chekland, Peter. (1993). *Systems Thinking, System Practice*. New York: John Wiley and Sons.
- \_\_\_\_\_. (1999). *Soft Systems Methodology: a 30-year restropective*. New York: John Wiley and Sons
- \_\_\_\_\_. and Jim Scholes(1990). *Soft System Methodology In Action*, New York, John Wiley and Sons
- Center for Democracy and Technology (CDT). (2002). "The E-Government Handbook for Developing Countries", a Project of InfoDev and The Center for Democracy & Technology, diakses melalui <http://www.infodev.org/en/Publication.16.html>
- Choo, C. W. (1991). Towards an informational model of organizations. *The Canadian Journal of Information Science*, 16(3), 32–62.

- Choo, C. W. (2002). *Information management for the intelligent organization: The art of environmental scanning* (3rd Ed.). Medford, NJ: Learned Information.
- Choo, C. W. (2008). <http://choo.fis.utoronto.ca/Imfaq/> (accessed July 2008).
- Choo, C. W., & Auster, E. (1993). *Scanning the business environment: Acquisition and use of information by managers*. In M. E. Williams (Ed.), *Annual review of information science and technology*. Medford, NJ: Learned Information.
- Commission on Federal Paperwork. (1977). *Information resources management*. Washington, DC: US Government Printing Office.
- Creswell, John W. (1994). *Research Design: Qualitative and Quantitative Approaches*. California, Sage Publications
- Daft, Richard L. (1994) *Organization Theory and Design*, Singapore, Access Info Inc,
- Davenport, T. (1993). *Process innovation: Reengineering work through information technology*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Davenport, T. (2000). *Putting the I in IT*. In *Mastering information management*. London, UK: Pearson Education.
- Davis, G. B., & Hamilton, S. (1993). *Managing information: How information systems impact organizational strategy*. Homewood, IL: Business One Irwin.
- Davis, Keith dan John Newstorm, *Perilaku dalam Organisasi Jilid II* (alih bahasa Agus Dharma). Jakarta: Erlangga
- Davison, R.M., Wagner, C., & Ma, L. (2005). "From government to e-government: a transition model", *Information Technology & People*, Volume 18 (3), halaman 280-299.
- Deane, A. 2003. "Increasing Voice and Transparency Using ICT Tools: E-Government and E-Governance", *Materi yang dipresentasikan pada Workshop 'Decentralization and Intergovernmental Fiscal Reform'*, pada 26 Maret, diakses melalui <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov>
- Department of Local Government. (2013). *Information and Communications Technology Strategic Framework*, Government of Western Australian
- Dessler, Gary. (1995). *Managing Organizations: In Era of Change*, Orlando, The Dryden Press
- Detlor, B., 2010, "Information Management", *International Journal of Information Management*, hal.103-108.
- Detlor, B. (2004). *Towards knowledge portals: From human issues to intelligent agents*. Dordrecht. The Netherlands: Kluwer Academic Publishers.
- Dugdale, A., Daly, A., Papandrea, F., & Maley, M. (2005). "Accessing e-government: challenges for citizens and organizations", *International Review of Administrative Sciences*, Volume 71 (1), halaman 109-118
- Dwiyanto, A. (2006). "Transparansi Pelayanan Publik", dalam Dwiyanto, dkk., *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University
- Dwiyanto, A., dkk. (2007). *Kinerja Tata Pemerintahan Daerah di Indonesia*. Yogyakarta: PSKK UGM
- Elsevier (2008). [www.elsevier.com/wps/find/journaldescription.cws\\_home/30434/description#description](http://www.elsevier.com/wps/find/journaldescription.cws_home/30434/description#description) (accessed July 2008).
- Egaravanda, Sayuri. (2009). *Transformasi Pelayanan Publik Melalui Portal Pemerintah Daerah Provinsi DIY Dengan Pendekatan Citizen Centric*. Thesis
- Fajriyah, Annisa. (2015). *Manajemen Informasi Bank Indonesia*. Thesis
- Ferber, P., Foltz, F., & Pugliese, R. (2005a). "The Internet and Public Participation: State Legislature Web Sites and the Many Definitions of Interactivity", *Bulletin of Science Technology Society*, Volume 25 (1), halaman 85-93.
- Galbraith, J. R. (1977). *Organization design*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Galindo, F. (2006). "Basic Aspects of the Regulation of E-Government", *Law Technology*, Volume 39 (1), halaman 1-22.
- Hanna, Nagi., Qiang, and Kuek, SC. (2009). *National e-government Institutions: Functions, Models, and Trends*. Informations and communication for development.
- Hardjosoekarto, Sudarsono. (2003). *Krisis di Mata Presiden: Kaidah Berfikir Sistem Para Pemimpin Bangsa*. Yogyakarta: Penerbit Mata Bangsa
- Hastings, Collins. (1993). *The New Organization: Growing the Structure of Organizational Networking*. London, Mc Graw Hill Book Company
- Hjorland, B. (2008). [http://www.db.dk/bh/lifeboat\\_ko/CONCEPTS/knowledge\\_organization.htm](http://www.db.dk/bh/lifeboat_ko/CONCEPTS/knowledge_organization.htm) (accessed July 2008).
- Horton, F. W. (1979). *Information resources management: Concept and cases*. Cleveland, OH: Association for Systems Management.
- Horton, F. W. (1982). *The information management workbook: IRM made simple*. Washington, DC: Information Management Press.
- Im, B. & Jung, J. (2001). "Using ICT's to Strengthen Government Transparency and Relations with Citizens in Korea", *The case study contributes to the work undertaken by the PUMA Working Group on "Strengthening Government-Citizen Connections"*, OECD
- Indrajit, Richardus Eko. (2002). *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- ISKO. (2008). <http://www.isko.org/ko.html> (accessed July 2008).
- Jones, Gareth R. (2001). *Organizational Theory: Text and Cases*, New York, Prentice Hall International
- Jones, W. (2008). *Keeping found things found: The study and practice of personal information management*. Burlington, MA: Morgan Kaufmann Publishers.
- Jorgensen, Torben Beck. (1993). *Public Resources Allocation*, in Kjell A. Elliasen and Jan Kooiman (eds), *Managing Public Organizations: Lesson from*

- Contemporary European Experience*. London: Sage Publications
- Kaczorowski, W. (2004). *Connected Government*, London: Premium Publishing
- Karim, N. S. A., & Hussein, R. (2008). Managers' perception of information management and the role of information and knowledge managers: The Malaysian perspectives. *International Journal of Information Management*, 28(2), 114–127.
- Kasim, Azhar. (1989). *Pengukuran Efektivitas dalam Organisasi*, Jakarta, PAU-Ilmu Sosial-Universitas Indonesia,
- Kickert, WJM, EH Klijn and JFM Koppenjan. (1999) Introduction: A Management Perspective on Policy Network, in Walter JM Kickert et.al. (eds) *Managing Complex Network: Strategies for the Public Sector*, London, Sage Publication
- Kirk, J. (1999). Information in Organisations: directions for information management. *Information Research*, Vol.4, No.3 <<http://www.informationr.net/ir/4-3/paper57.html>>
- Kumorotomo, Wahyudi. (2008). Pengembangan e-government untuk Peningkatan Transparansi Pelayanan Publik
- Lansdale, M. (1988). The psychology of personal information management. *Applied Ergonomics*, 19(1), 55–66.
- Lewis, B. R., Snyder, C. A., & Rainer, R. K., Jr. (1995). An empirical assessment of the information resource management construct. *Journal of Management Information Systems*, 12(1), 199–223.
- Maani, Kambiz E and Robert Y Cavana. (2000). *System Thinking and Modelling Understanding Change and Complexity*. New Zealand: Pearson Education
- Maceviciute, E. and Wilson, T. D. (2005). "The development of the information management research area", *Information Research*, Vol.7, No.3 <<http://InformationR.net/ir/7-3/paper133.html>>
- McGee, J. V., & Prusak, L. (1993). *Managing information strategically*. Toronto, Canada: John Wiley & Sons.
- Middleton, M., (2006). "A Framework for Information Management: using case studies to test application", *International Journal of Information Management*.
- Mary Jo Hatch. (1995). *Organization Theory: Modern, Symbolic and Postmodern Perspective*, New York. Amacom
- Mintzberg, Henry. (1994). *Structure In Five*, Sage Publication.
- Muhammadi, dkk. (2001). *Analisis Sistem Dinamis: Lingkungan Hidup, Sosial, Ekonomi dan manajemen*. Jakarta: UMJ Press
- Muluk, MR Khairul. (2007). Menggugat Partisipasi Publik dalam Pemerintahan Daerah: Sebuah Kajian dengan Pendekatan Berfikir Sistem, Malang, Bayu Media
- Pasquier, M. & Villeneuve, J.P. (2007). «Organizational barriers to transparency: a typology and analysis of organizational behaviour tending to prevent or restrict access to information»
- Purbokusumo & Prasetya. (2009). *Kepemimpinan Entrepreneur di Era e-Government*, Tulisan didedikasikan untuk pengabdian, Prof. Dr. Warsito Utomo
- OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development). (2005). *e-Government for Better Government*. Paris: OECD
- Robek, M. F., Brown, G. F., & Wilmer, O. M. (1987). *Information and records management* (3rd Ed.). Encino, CA: Glencoe Publishing.
- Robertson, J. (2005). Ten principles of effective information management. KMCcolumn. November. <http://www.steptwo.com.au/papers/kmc/effectiveim/index.html>
- Rossano, Diaz. (2004). *E-Government Dalam Pemasaran Wilayah*. Yogyakarta: Magister Perencanaan Kota dan Daerah, Universitas Gadjah Mada.
- Savas, ES. (1987). *Privatization: The Key to Better Government*, New Jersey: Catham House Publisher, Inc.
- Schware, R. & Deane, Arsala. (2003). «Deploying e-government programs: The strategic importance of 'I' before 'E'», *the Journal of Policy, Regulation and Strategy for Telecommunications*, Volume 5 (4), halaman 10-19.
- Schlogl, C. (2005) "Information and knowledge management: dimensions and approaches", *Information Research*, 10 (4) paper 235 <<http://InformationR.net/ir/10-4/paper235.html>>
- Senge, Peter M. (1996). *Disiplin Kelima: Seni dan Praktek Organisasi Pembelajar* (alih bahasa Nunuk Adriani), Jakarta: Binarupa Aksara.
- Shepherd, E. (2011). "Records Management in English Local Government: the effect of freedom of information", *Records Management Journal*, Vol.21, No.2, pp. 122-134
- Simon, H. (1976). *Administrative behavior: A study of decision-making processes in administrative organization* (3rd Ed.). New York, NY: The Free Press.
- Society for Information Management (2008). <http://www.simnet.org> (accessed July 2008).
- Sreenivasulu, V. (2000). The role of a digital librarian in the management of digital information systems (DIS). *The Electronic Library*, 18(1), 12–20.
- Sutton, H. (1988). *Competitive intelligence*. New York, NY: The Conference Board Inc.
- Teevan, J., Jones, W., & Bederson, B. B. (2006). Personal information management. *Communications of the ACM*, 49(1), 40–43.
- United Nations. (2008b). «From e-Government to Connected Governance», *United Nations e-Government Survey 2008*, the United Nations Publication.
- US Government Accountability Office (2008). <http://www.GAO.gov> (accessed July 2008).
- Weick, K. E., & Daft, R. L. (1983). The effectiveness of interpretation systems. In K. S. Cameron, & D. A. Whetten (Eds.), *Organizational effectiveness: A*

- comparison of multiple models (pp. 71–93). New York, NY: Academic Press.
- Wilson, T. D. (2003). Information management. In International encyclopedia of information and library science. London, UK: Routledge., pp. 263–278
- Wilson, T. D. (2005). *The nonsense of knowledge management. In E. Macevic'iu te' , & T. D. Wilson (Eds.), Introducing information management (pp. 151–164)*. London, UK: Facet Publishing (Revisited)
- Wright, S. & Street, J. (2007). "Democracy, deliberation and design: the case of online discussion forums", *New Media Society*, Volume 9 (5), halaman 849–869
- Xue, S. (2005). "Internet policy and diffusion in China, Malaysia and Singapore", *Journal of Information Science*, Volume 31 (3), halaman 238-250.
- Yusup, P.M. (2012) *Perspektif Manajemen Pengetahuan Informasi, Komunikasi, Pendidikan, dan Perpustakaan*. Jakarta: Rajawali Pers
- Zhang, J. (2002). "Will the government 'serve the people'?: The development of Chinese e-government", *New Media Society*, Volume 4 (2), halaman 163-184.



