

4-1-2015

Inovasi Teknologi Portal Intranet Kominfo: Perspektif Actor Network Theory

Rieka Mustika

Follow this and additional works at: <https://scholarhub.ui.ac.id/jkmi>



Part of the [Gender, Race, Sexuality, and Ethnicity in Communication Commons](#), [International and Intercultural Communication Commons](#), and the [Social Influence and Political Communication Commons](#)

Recommended Citation

Mustika, Rieka (2015) "Inovasi Teknologi Portal Intranet Kominfo: Perspektif Actor Network Theory," *Jurnal Komunikasi Indonesia*: Vol. 4: No. 1, Article 4.

DOI: 10.7454/jki.v4i1.8877

Available at: <https://scholarhub.ui.ac.id/jkmi/vol4/iss1/4>

This Article is brought to you for free and open access by the Faculty of Social and Political Sciences at UI Scholars Hub. It has been accepted for inclusion in Jurnal Komunikasi Indonesia by an authorized editor of UI Scholars Hub.

Inovasi Teknologi Portal Intranet Kominfo: *Perspektif Actor Network Theory*

Rieka Mustika

Abstrak/Abstract

Penelitian ini melihat bagaimana proses translasi yang terjadi ketika inovasi teknologi portal intranet diterapkan di Kementerian Kominfo. Konsep difusi inovasi dan *actor network theory* digunakan dalam penelitian ini. Pendekatannya adalah kualitatif, dengan metode studi kasus. Unit analisis yang diteliti berupa aktor manusia dan non-manusia. Aktor manusia yaitu inisiator dan beberapa pengguna portal intranet, kemudian aktor non-manusia antara lain aplikasi intranet dan forum diskusi yang berada di portal intranet. Hasil penelitian menunjukkan proses translasi terjadi melalui tahap problematisasi di mana inisiator menawarkan inovasi intranet pada aktor-aktor. Dilanjutkan dengan tahap *interressement* di mana portal intranet didesain inisiator sebagai *single gateway* bagi aplikasi *e-government*. *Enrollment* berupa pemblokkan akses untuk mengakses internet dengan cara login terlebih dahulu menuju portal intranet dan terakhir adalah mobilisasi yang terjadi ketika portal intranet Kominfo digunakan sebagai wadah untuk berbagi ilmu dan forum diskusi. ANT sebagai teori yang dapat mengungkap relasi persoalan antar aktor, menekankan pada translasi dalam proses terbentuknya jaringan (*network*).

*This research aims to look at how translation process occurs when internet portal technology innovation is implemented in the Ministry of Communication and Information. The concepts of innovation diffusion and Actor Network Theory are used in the research. Qualitative approach with study case method is applied. The units of analysis to be examined are human and non-human actors. The human actor is an initiator and several internet portal users and the non-human actors include internet applications and discussion forum found in the internet portal. The research shows translational process occurs through the problematization phase where the initiator offers intranet innovation to the actors. It is followed by *interressement* phase where the intranet portal is designed by initiator as a single gateway for e-government applications. *Enrollment* takes form in diversion of the internet access by logging in to the Ministry's intranet portal and mobilization occurs when the Ministry's intranet portal is used as a place to share knowledge and as a discussion forum. ANT as a theory can disclose the relationship of problems among actors, emphasizing the translation in the formation process of the network.*

Kata kunci/Keywords:

Actor Network Theory, inovasi, teknologi, portal, intranet

Actor Network Theory, innovation, technology, portal, intranet

*Kementerian Komunikasi dan Informatika,
Jl. Medan Merdeka Barat, Jakarta 10110*

riekamusti@hotmail.com

Pendahuluan

Organisasi seringkali bermasalah untuk memenuhi kebutuhan pegawainya dalam rangka meningkatkan kinerja organisasi. Ninuk Muljani (2002) menyatakan bahwa keinginan untuk memenuhi berbagai kebutuhan inilah yang dipandang sebagai pendorong atau penggerak bagi seseorang untuk melakukan sesuatu, termasuk melakukan pekerjaan atau bekerja. Tujuan dari tiap-tiap individu itu tergabung dalam suatu organisasi yang menjadi suatu tujuan organisasi. Menurut Gibson (1993) suatu organisasi mengejar tujuan dan sasaran yang dapat dicapai secara efisien dan lebih efektif dengan tindakan yang dilakukan bersama-sama. Kebutuhan akan komunikasi, akses informasi dan kemudahan dalam berkoordinasi dibutuhkan oleh para

pegawai. Sehingga organisasi perlu inovasi yang mampu mengatur dan mengelola arus informasi, untuk bisa menjalin komunikasi dan koordinasi di antara pegawai tersebut. Perubahan dan inovasi mempunyai manfaat bagi kelangsungan hidup suatu organisasi. Perubahan bertujuan agar organisasi tidak menjadi statis melainkan tetap dinamis dalam menghadapi perkembangan jaman dan kemajuan teknologi.

Secara sosial, kehadiran teknologi komunikasi baru dalam organisasi juga mengajarkan hal-hal baru bagi karyawan tentang konsep berkomunikasi yang lebih praktis, efisien dan efektif yang bertujuan menghasilkan produktivitas yang tinggi bagi organisasi. Hal ini merupakan tambahan pengetahuan bagi organisasi bahwa dalam setiap adopsi teknologi harus memperhatikan tiga faktor kunci yaitu; aspek teknis, aspek organisasi dan aspek budaya.

Teknologi komunikasi berupa "portal intranet" merupakan pilihan untuk membuat akses informasi dan komunikasi di internal organisasi menjadi lebih efektif dan efisien. Pusat Data Sarana dan Informasi (PDSI) Kementerian Komunikasi dan Informatika memfasilitasi portal intranet untuk komunikasi internal para pegawai. Kebijakan teknologi informasi yang dibuatnya berupa penerapan portal intranet Kominfo (<http://portal.kominfo.go.id>).

Portal intranet tersebut dapat juga digunakan sebagai penyedia informasi yang dibutuhkan para pengguna, misalnya informasi yang berkaitan dengan pengetahuan umum, dapat dikumpulkan pada suatu database, sehingga dapat berupa perpustakaan elektronik. Dokumen yang berbentuk file *word processing, spreadsheet, graphic* dan lainnya, dapat digunakan bersama-sama dengan memanfaatkan aplikasi berbasis web di pusat data web server. Intranet dapat digunakan untuk menyajikan informasi-informasi, tata-tertib, petunjuk kerja. Misalnya bulletin board, untuk pengumuman kebijakan, pengumuman pekerjaan, jadwal kerja, pelatihan, jadwal kegiatan extra. Informasi yang bisa ditampilkan dalam portal intranet juga bisa berbentuk record pekerja, seperti waktu kerja dan kehadiran, data kepegawaian, alamat rumah hingga prestasi kerja; Newsletter (berita-berita penting) untuk pekerja. Informasi-informasi yang berkaitan dengan kepegawaian, misal formasi pegawai, mutasi pegawai, promosi jabatan, pelatihan ketrampilan karyawan dan lain-lain. Kemudian mengenai persuratan, portal intranet dapat membantu koordinasi antara atasan dengan bawahannya maupun dengan pegawai dari satuan kerja di direktorat lainnya.

Menurut penelitian Kautsarina (2012) menunjukkan bahwa pegawai BPPKI Kominfo Jakarta yang memiliki identitas pengguna Intra Kominfo, hanya 35% yang menggunakan Intra Kominfo. Sisanya menyatakan bahwa mereka tidak pernah memanfaatkan Intra Kominfo sama sekali. Sebagian responden(46.2%) merasakan bahwa

penggunaan Intra Kominfo tidak relevan dengan pekerjaan yang dilakukan sehingga para responden merasa tidak perlu untuk menggunakan Intra Kominfo. Kemudian hasil penelitian Andriariza (2012) turut mengatakan bahwa fasilitas yang disediakan oleh Kementerian Kominfo juga akan mempengaruhi para pegawainya menggunakan Intra Kominfo atau tidak. Pada kenyataannya banyak pegawai Kementerian Kominfo yang masih belum mendapatkan fasilitas komputer untuk mengakses Intra Kominfo, dan juga banyak pegawai yang belum mengetahui keberadaan Intra Kominfo, karenanya banyak pula pegawai yang belum menggunakan Intra Kominfo.

Salah satu teori alternatif yang dapat menjelaskan mengenai difusi inovasi yaitu ANT (*Actor Network Theory*). Walaupun ANT bukan teori yang spesifik dikembangkan untuk memahami teknologi informasi, tetapi teori ini membantu banyak peneliti teknologi dan sistem informasi dalam memahami praktik teknologi sebagai sebuah jaringan antar manusia dan antar aktor. Inti dari teori ini menyatakan bahwa segala hal dapat dilihat sebagai keterkaitan antar aktor. Di dalam teori ini, secara kasarnya, manusia maupun non-manusia (misalnya komputer atau artefak teknologi lainnya) adalah sama.

Penelitian yang menggunakan ANT antara lain adalah penelitian Heeks dan Stanforth (2007) yang berjudul *Understanding e-Government Project Trajectories from an Actor-Network Perspective*. Isu utama penelitian e-gov ini adalah membangun pengertian mengenai e-gov, yaitu pemahaman bagaimana beberapa proyek e-gov berhasil, sementara yang lain tidak. Peneliti ANT membangun argumen mereka berdasarkan konteks empiris dengan cara bercerita dan mencari jejak masa lalu. Dalam memahami implementasi lintasan proyek e-gov tersebut, identifikasinya menggunakan empat momen translasi yaitu problemisasi, interressement, enrollment, dan mobilisasi. Proyek e-gov ini terjadi di Kementerian Keuangan Srilanka dengan nama *Integrated Financial Management Information System (IFMIS)*. Dari penelitiannya itu dapat diidentifikasi lima fase perjalanan proyeknya. Tiap fase dijabarkan bagaimana inovasi proyek itu diimplementasikan, dimulai dengan penolakan dan akhirnya bisa diterima dengan berbagai modifikasi.

Dalam ANT terdapat aspek translasi yang tidak dibahas dalam teori difusi inovasi dari Rogers. Translasi menurut Callon (1986) merupakan cara untuk menggambarkan gerakan tidak hanya dari praktek pengetahuan dan budaya, tetapi juga teknologi dan artefak. Terdapat empat proses yang terjadi antara lain *problematization, interressement, enrollment* dan mobilisasi.

Maka dari itu penelitian ini berusaha mengungkap fase-fase yang terjadi ketika penerapan inovasi portal intranet dilakukan. Dengan menggunakan teori actor-network (*Actor Network Theory - ANT*) sebagai kerangka analisis TI dalam

hubungannya dengan organisasi, teori ini bermanfaat untuk melihat dimensi khusus dan untuk menjelaskan bagaimana portal dapat diadopsi oleh para pegawai sebagai anggota organisasi.

ANT sebagai teori yang dapat mengungkap relasi persoalan antar aktor, digunakan dalam penelitian ini. ANT menekankan pada translasi dalam proses terbentuknya jaringan (*network*). Inovasi memang belum tentu dapat diterima dengan baik oleh organisasi yang menerima, maka rumusan permasalahan penelitian ini adalah bagaimana proses translasi yang terjadi ketika inovasi teknologi “portal intranet” diterapkan di Kementerian Kominfo Pusat di Jakarta?

Actor Network Theory

Actor Network Theory adalah pendekatan interdisipliner pada studi ilmu-ilmu sosial dan studi teknologi. Teori ini berasal dari Perancis dan dikembangkan oleh Michel Callon, Bruno Latour, dan John Law pada tahun 1980an. Diawali dengan kajian dari Michel Callon, kajiannya itu mencoba menggambarkan kontroversi ilmuwan dan praktisi ekonomi dengan menggunakan studi kasus yang melihat penurunan jumlah populasi kerang di Pelabuhan St. Brieuc, Prancis.

ANT dianggap cocok untuk menjelaskan kaitan antara artefak dan konteks sosial, termasuk proses penyesuaian antara karakteristik teknologi dan kemauan manusia. Dengan teori ini, maka semua aktor, baik dari pihak artefak maupun dari pihak pemanfaat atau pengguna, masuk dalam hitungan. Secara khusus, teori-teori yang berkategori ANT dapat membantu kita memahami bagaimana ide, nilai, atau pun norma masyarakat manusia tertanam di dalam sebuah teknologi.

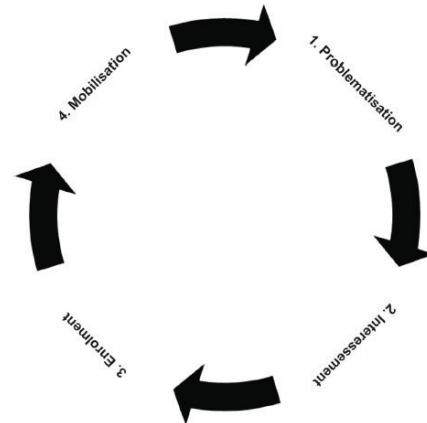
Callon (1986b) menguraikan empat aspek atau ‘momen’ dalam proses Translasi:

Problematisasi - Dalam tahap ini, inisiator mendefinisikan peran dari pelaku lain, definisi kepentingan harus konsisten dengan inisiator (Callon, 1986, 1991). Satu atau lebih pelaku utama mencoba untuk menentukan inti dari masalah dan peran untuk pelaku yang lain sehingga para pelaku utama terlihat seperti memiliki jawabannya, dan menjadi tidak tergantikan untuk memecahkan masalah.

Interessement - Tahap ini meyakinkan para pelaku lain bahwa kepentingan yang didefinisikan oleh para inisiator sebenarnya juga sejalan dengan kepentingan mereka sendiri”. Serangkaian proses yang mencoba untuk memaksakan identitas dan peran yang didefinisikan dalam problematisasi kepada para pelaku lain.

Enrollment akan mengikuti, jika *interessement* berhasil. *Enrollment*, bagaimanapun, melibatkan lebih dari satu pelaku yang memaksakan kehendak mereka pada orang lain, tetapi juga membutuhkan orang lain untuk mengikuti kemauan mereka. Dalam upaya untuk membangun sebuah jaringan yang solid - yaitu untuk membuatnya tidak dapat diubah (Callon, 1991) – para pelaku perlu untuk di organisir.

Mobilisasi terjadi sebagai suatu solusi yang diusulkan untuk memperoleh penerimaan dan bahkan jaringan yang lebih luas dari obyek yang diciptakan melalui para pelaku yang bertindak sebagai pembicara bagi yang lain. Mobilisasi adalah suatu tahap ketika para pelaku menjadi pembicara yang mewakili suatu jaringan (Callon, 1991). Tujuan penggagas proyek adalah untuk membangun jaringan sebagai pelaku tunggal, termasuk manusia dan non-manusia.



Gambar 1. Proses Translasi, Sumber: Diadopsi dari Callon (1986)

Salah satu pesan yang ingin disampaikan ANT adalah perlunya sebuah kesadaran (*awareness*) akan sifat hubungan di antara aktor tersebut, kualitas yang harus dipenuhi oleh masing-masing aktor dan bagaimana sebaiknya aktor dilibatkan. Dengan demikian, ANT memungkinkan dipakainya sebuah perspektif yang lebih luas dan menyeluruh, yaitu dengan mempertimbangkan semua prasyarat dasar agar sebuah teknologi bisa ‘berbicara’ dan mengartikulasikan tujuan yang diinginkan.

Portal Intranet Kominfo

Suatu portal intranet adalah pintu gerbang yang menyatukan akses ke semua informasi dan aplikasi organisasi pada intranet. Teknologi ini merupakan alat yang membantu organisasi dalam mengelola data, aplikasi dan informasi dengan lebih mudah. Portal intranet merupakan *tool* berbasis web yang memungkinkan pengguna untuk membuat situs khusus yang dinamis dalam aktivitas internet dan konten yang diinginkan dalam satu halaman.

Sistem Intranet yang terhubung pada satu jaringan komputer dapat menggunakan sistem direktori perusahaan yang digunakan bersama, semisal penggunaan LDAP (*Lightweight Directory Access Protocol*) untuk menyediakan data pengguna, yang sekaligus dapat juga dijadikan sistem otentikasi pengguna menggunakan metode *single sign-on* (SSO).

Portal intranet membantu karyawan dalam membuat keputusan yang lebih baik berdasarkan informasi yang dimiliki, yang juga merupakan hasil dari peningkatan pengetahuan. Selain itu, keberadaan portal intranet juga membantu men-

gurangi biaya, menghemat waktu, meningkatkan kolaborasi, serta meningkatkan produktivitas dan efektivitas.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma interpretif. Penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang memusatkan pada suatu bagian dari suatu proses. Adapun alasan pemilihan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini adalah karena fokus kajian ini membahas mengenai bagaimana proses terbentuknya *network* dimulai dengan translasi, penyatuan *interest inisiator* (pemula portal) dengan *interest actors* lain pengguna teknologi portal intranet pada Kementerian Komunikasi Informatika untuk dapat dipahami.

Pemilihan lokasi di Kementerian Komunikasi Informatika didasari bahwa Kementerian Komunikasi Informatika merupakan pembuat kebijakan, regulator, fasilitator, dan implementator untuk hal-hal yang diantaranya adalah pengembangan teknologi informasi dan komunikasi dan peningkatan layanan informasi publik, sehingga hendaknya menjadi pionir di organisasi pemerintahan dalam hal inovasi berbasis TIK.

Metode pengumpulan data dalam penelitian studi kasus dan teori ANT ini menggunakan empat sumber bukti antara lain. Pertama, **dokumentasi**. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini berupa dokumen-dokumen administratif seperti kerangka kerja portal yang dibuat oleh PDSI, dan juga penelitian-penelitian yang pernah dilakukan.

Kedua, wawancara. Wawancara akan berfokus ke kelompok jaringan aktor seperti pengguna dan inisiator dari portal intranet Kominfo. Informan yang dipilih sebagai inisiator adalah Kepala Pusat Data dan Sarana Informatika, karena dilihat dari sejarahnya *intra.kominfo.go.id* itu pada awalnya muncul karena inisiatif dari Kepala Pusat Data ketika itu. Kemudian pengguna portal intranet Kominfo dipilih berdasarkan generasi digital. Generasi tersebut antara lain *Digital Native*, *Digital Immigrant*, dan *Digital Settler*. Masing-masing dari generasi tersebut dipilih dua orang yang dapat mewakili generasi tersebut. Sehingga pengguna yang diteliti berjumlah enam orang. Total informan yang dijadikan sebagai sumber data adalah sebanyak tujuh orang.

Ketiga, observasi langsung; dilakukan pengamatan terhadap percakapan yang berlangsung dalam forum portal intranet. Observasi dilakukan sejak bulan Januari hingga pertengahan Mei 2013. Keempat, perangkat fisik. Perangkat Fisik yaitu berupa aplikasi yang difasilitasi teknologi portal intranet. Aplikasi intranet tersebut antara lain e-absensi, e-DIPA, e-audit, dan e-office.

Proses analisis mengalir dilakukan dari tahap awal hingga tahap penarikan kesimpulan hasil studi. Karenanya, sebagaimana dinyatakan oleh Miles & Huberman, analisis data kualitatif dikatakan sebagai model air (*flow model*). Proses-pros-

es analisis kualitatif tersebut dapat dijelaskan ke dalam tiga langkah berikut: Reduksi data (*data reduction*), Penyajian data (*data display*), Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing and verification*).

Hasil Penelitian Human Actant/Aktor Manusia

Ada 7 informan yang diwawancarai. Informan 1 adalah inisiator. Informan 1 dipilih karena Kepala Pusat Data dan Sarana Informatika (PDSI) merupakan inisiator dalam inovasi portal di Kementerian Komunikasi Informatika. Pengembangan portal intranet merupakan bagian dari tugas PDSI dalam mengelola data dan sarana informatika. Informan 1 merupakan penggagas dari pengembangan portal intranet.

Informan 2 merupakan pengguna portal intranet, dan masuk ke dalam generasi *digital native*, yaitu lahir di atas tahun 1980. Informan berusia 32 tahun dan telah bekerja di Kementerian Kominfo kurang lebih 5 tahun. Informan 2 bernama Verawati S.Sos adalah staf keuangan di satuan kerja Eselon 2 Pusat Informasi dan Humas. Menurut inisiator yaitu kepala PDSI menerangkan bahwa aplikasi portal intranet sudah diterapkan dengan baik di Sekretariat Jenderal. Pusat Informasi dan Humas yang merupakan unsur pendukung pelaksanaan tugas Kementerian Komunikasi dan Informatika melalui Sekretaris Jenderal.

Informan 3 merupakan pengguna portal intranet Kominfo yang terlihat keaktifannya di forum kanal dan diskusi internal. Informan 3 bernama Mukhlisina Dian Palupi berusia 31 tahun, dengan kelahiran tahun 1982, sehingga masuk ke dalam generasi *digital native* yang lahir di atas tahun 1980. Informan merupakan staf Badan Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Balitbang SDM) dan beberapa kali melemparkan *thread* topik diskusi yang biasanya ditanggapi oleh para pegawai Kominfo.

Informan 4 merupakan pengguna portal intranet Kominfo khususnya pengguna aplikasi e-absensi APiK. Beliau merupakan eselon 4, Kepala Sub Bagian Pengelolaan Data Kepegawaian di Biro Kepegawaian dan Organisasi. Informan 4 berusia 38 tahun, dengan kelahiran tahun 1975, sehingga masuk ke dalam generasi *digital immigrant* yang lahir sebelum tahun 1980. Informan mengenal komputer sejak SMA, dengan cara otodidak. Informan masuk ke Kementerian Komunikasi Informatika sejak pembukaan kembali penerimaan pegawai negeri sipil di tahun 2006. Sehingga beliau sudah bekerja selama sekitar 7 tahun. Pendidikan terakhir informan 4 ini adalah S2.

Informan 5 merupakan pengguna portal intranet Kominfo yang cukup aktif di forum diskusi internal dan berasal dari Direktorat Keamanan Informasi, Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika. Informan 5 berusia 35 tahun, dengan kelahiran tahun 1978, sehingga masuk ke dalam gen-

erasi *digital immigrant* yang lahir sebelum tahun 1980. Informan sangat mengerti mengenai hal-hal yang terkait komputer, beliau telah mengenal komputer sejak sekitar tahun 1988.

Informan 6 merupakan pengguna portal intranet Kominfo dan aktif menggunakan forum diskusi internal di portal intranet. Informan 6 berusia 58 tahun, dengan kelahiran tahun 1954, sehingga masuk ke dalam generasi *digital settler*. Beliau masuk bekerja di Departemen Penerangan di tahun 1983. Berhubung profesinya sebagai peneliti, beliau belum pensiun di usia 58 tahun karena peneliti masih dapat bekerja hingga usia 65 tahun. Informan mengenal komputer kira-kira di tahun 91 pada saat sudah bekerja. Sistem komputer yang pertama beliau kenal adalah sistem DOS. Pendidikan terakhir informan 6 ini adalah S2.

Informan 7 merupakan pegawai yang secara tidak langsung menggunakan portal intranet Kominfo walaupun hanya dapat menggunakan komputer untuk sekedar bermain games. Informan sering mengakses internet dengan menggunakan ID login portal intranet orang lain. Informan 7 berusia 55 tahun, dengan kelahiran tahun 1958, sehingga masuk ke dalam generasi *digital settler*. Beliau merupakan staf di Pusat Penelitian Pengembangan Aplikasi Informatika dan Informasi Komunikasi Publik yang telah bekerja sejak Departemen Penerangan yaitu di tahun 1977 dan kini bersiap untuk memasuki masa pensiun. Pendidikan terakhir informan 7 ini adalah Sekolah Dasar.

Non Human Actant / Aktor Non Manusia

Aktor non manusia yang diteliti adalah aplikasi portal intranet. Aplikasi intranet yang terdapat dalam portal antara lain adalah e-office, e-DIPA, e-absensi (APIK-Aplikasi Presensi Kominfo), e-audit, k-cloud dan Simpatik (Sistem Informasi Manajemen Pegawai Kementerian Komunikasi dan Informatika). Aplikasi portal intranet yang diteliti dibatasi pada empat aplikasi saja yaitu e-office, e-dipa, e-absensi, dan e-audit, karena menurut Kepala PDSI di tahun 2013 penekanan penggunaan aplikasi portal intranet yaitu pada empat aplikasi tersebut.

Aktor non manusia yang lain adalah forum (kanal dan diskusi internal). Bagian dari fasilitas portal intranet yang berisi kumpulan komunitas pegawai Kementerian Komunikasi Informatika. Berbagai topik telah dibahas dalam diskusi internal, mulai dari yang bersifat kepegawaian, informasi teknis, bahkan kondisi sehari-hari yang dialami di Kementerian Komunikasi Informatika. Percakapan yang diteliti di dalam diskusi internal ini dibatasi hingga pertengahan bulan Mei 2013.

Proses Translasi Teknologi Intranet

1. Problematikasi

Kepala Pusat Data dan Sarana Informatika merupakan aktor utama dalam problematisasi yang berfungsi sebagai inisiator. Inisiator memasuki jaringan di Kementerian Komunikasi Infor-

matika yang terdiri atas para aktor-aktor antara lain pimpinan dan staf pegawai.

Inisiator menawarkan intranet pada aktor-aktor yaitu pimpinan dan staf pegawai di Kementerian Komunikasi Informatika suatu inovasi teknologi yang mengandalkan biaya yang murah, fleksibel, *open standard*, dan banyaknya vendor yang bergabung serta jaminan perkembangan teknologi yang makin meningkat kemampuannya. Karena melihat kenyataan di banyak perusahaan dan lembaga pemerintah yang kini telah menerapkan teknologi intranet. Seluruh komputer yang sudah terhubung dengan satu jaringan lokal. Pada dasarnya yang memotivasi PDSI (Pusat Data dan Sarana Informatika) dalam mengembangkan portal adalah pelayanan internet dan penyelenggaraan *e-government* di lingkungan Kominfo.

Pada tahap problematisasi inisiator mendefinisikan peran dari pelaku lain, definisi kepentingan harus konsisten dengan inisiator (Callon, 1986, 1991). Pelaku utama yaitu inisiator mencoba untuk menentukan inti dari masalah dan peran untuk pelaku yang lain sehingga para pelaku utama terlihat seperti memiliki jawabannya, dan menjadi tidak tergantung untuk memecahkan masalah. Masalah-masalah yang ada antara lain yaitu kesulitan untuk sosialisasi yang timbul ketika portal belum ada. Contohnya adalah pada saat salah satu karyawan akan menggunakan aplikasi e-office, pada awalnya dari biro umum aplikasi tersebut bisa digunakan. Namun kemudian ketika ada perubahan struktur organisasi hingga ada pelantikan dan restrukturisasi dari Kementerian, data para pejabat di aplikasi e-office tidak langsung berubah, sehingga pada akhirnya e-office tersebut tidak *'up to date'*. Hal inilah yang memotivasi PDSI untuk membuat Portal.

Masalah yang ke dua adalah pada saat penerapan *filtering* akses internet. *Filtering* adalah suatu cara di mana untuk mengakses internet, pengguna harus menggunakan *proxy*, *squid* dan otentifikasinya berupa *pop up*. Namun terjadi masalah ketika pengguna yang ingin menggunakan *gadget-gadgetnya*, mereka tidak bisa mengakses portal tersebut. Hal ini menyebabkan konfigurasi lama harus diatur ulang agar *gadget* tersebut bisa langsung terkoneksi dan dilewatkan ke *proxy*. Hal ini menyulitkan pengguna, seperti *update Windows* maupun aplikasi lainnya. Akhirnya diputuskan untuk koneksi, walau tetap menggunakan *proxy* (untuk *filtering* situs – situs yang tidak boleh diakses) tapi menggunakan otentifikasi yang bersifat transparan. Pengguna tidak perlu melakukan pengaturan lain, sehingga sangat memudahkan pengguna dalam menggunakan *gadget* mereka sendiri. Hal inilah sumber motivasi PDSI yang kedua.

Masalah yang ke tiga adalah belum adanya komunitas dunia maya di Kementerian Komunikasi Informatika, Pusat Data Sarana Informatika merasa perlu untuk menciptakan komunitas dunia maya di lingkungan sivitas Kominfo. Pada akhirnya bertujuan untuk meningkatkan interaksi

si sosial di antara sesama sivitas Kominfo.

Masalah selain itu kesenjangan digital yang menjadi perhatian penting di berbagai negara untuk mewujudkan pemerataan pembangunan di bidang teknologi informasi. Kesenjangan digital didefinisikan menurut OECD (*Organization for Economic Co-Operation and Development*) tahun 2001, yaitu suatu gap/kesenjangan antar individu, kelompok, bisnis, dan area geografis pada level sosial-ekonomi yang berbeda, di mana sangat membutuhkan akses teknologi informasi dan komunikasi serta penggunaan internet untuk berbagai aktivitas kehidupan.

Kesenjangan digital yang terjadi di Kementerian Komunikasi Informatika akibat adanya perbedaan generasi. Sejak Departemen Penerangan dibubarkan di zaman pemerintahan Presiden Abdurrahman Wahid, penerimaan pegawai sempat terhenti. Kemudian dibuka kembali di tahun 2006 ketika Departemen Komunikasi Informatika terbentuk. Terdapat kesenjangan usia antara pegawai mantan Departemen Penerangan dengan pegawai baru yang cenderung berusia muda. Pegawai yang masih berusia muda kebanyakan memiliki kemampuan teknis dan peka terhadap inovasi teknologi. Sedangkan pegawai yang berusia tua walaupun tidak semua, namun banyak juga yang tidak memiliki kemampuan teknis, dan kurang peka terhadap inovasi teknologi yang ada.

Selain itu kondisi latar belakang pendidikan pegawai di Kementerian Komunikasi Informatika yang kurang merata, juga menyebabkan pola pikir pegawai untuk memahami kaidah teknologi informasi itu sendiri dinilai masih kurang. Tidak hanya itu saja, kepemilikan komputer bagi setiap pegawai di Kementerian Komunikasi Informatika masih belum merata. Hal ini diakui oleh informan 3 yang sering menemui banyak pegawai yang masih belum memiliki akses komputer.

di bagian Nina aja, banyak ibu-ibu yang gak punya media komputer, mereka gak tau kode user mereka. Mereka gak ngerti atau boleh dikatakan tidak terbiasa dengan komputer. Susah jadinya. (Informan 3)

Masalah lain yaitu beberapa pegawai yang merupakan bagian dari generasi *digital settler* juga kurang peka terhadap inovasi portal intranet. Mereka kadang menggunakan komputer, namun ketika diujicobakan untuk memperlihatkan bagaimana mereka mengakses portal intranet, mereka terlihat tidak bisa menggunakannya. Bahkan tidak hafal dengan login ID yang telah diberikan oleh Pusat Data dan Sarana Informatika. Hal ini terlihat pada informan 7, biasanya informan ini jika ingin menggunakan internet, ia menggunakan ID orang lain. Misalnya ada orang lain dulu yang membuka akses ke portal intranet, kemudian informan 7 dengan leluasa dapat menggunakan internet. Informan 7 juga beralasan bahwa kemampuan fisiknya sudah tidak memungkinkan untuk mempelajari teknologi yang berhubungan dengan komputer.

Belajar sih udah ini, udah males. Kalo kelamaan liat komputer saya juga pusing. Ya paling berapa menit. 10 menit lah. Ga lama deh. Ga kuat matanya. Kelamaan saya juga pusing. Mata saya udah ini.. (Informan 7)

Informan 7 kurang termotivasi dengan adanya inovasi teknologi portal intranet yang dikembangkan oleh Pusat Data dan Sarana Informatika. Motivasi untuk mempelajarinya pun diakui tidak ada. Ia hanya bisa bertahan berada di depan komputer untuk waktu yang relatif singkat.

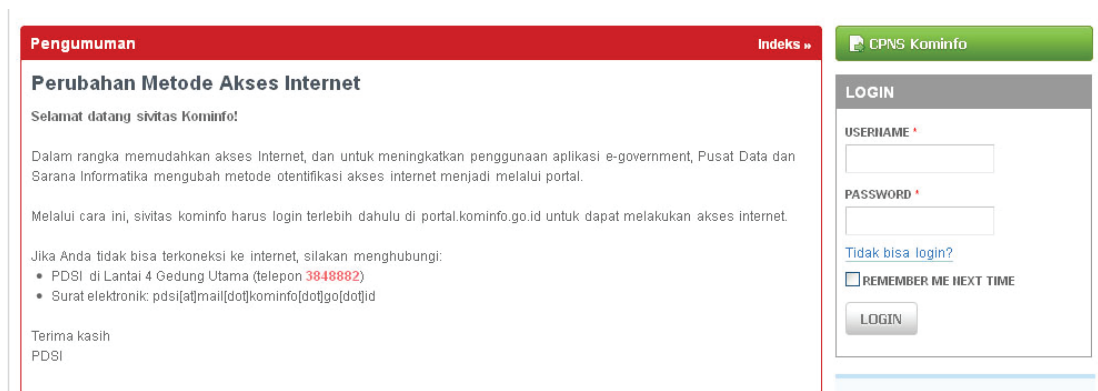
Masalah yang juga terjadi dari munculnya sebuah inovasi di Kementerian Komunikasi Informatika adalah pegawai dituntut dalam mengadopsi sistem baru yang belum dikenal dan belum dimengerti. Pegawai Kominfo yang telah terbiasa dengan waktu relatif lama dalam mengerjakan pekerjaannya dengan cara kerja sistem yang tidak terintegrasi, tentunya sudah menjadi suatu karakter atau budaya sebuah organisasi. Walaupun sudah disiapkan pelatihan-pelatihan atau sosialisasi namun terdapat pegawai yang karena telah merasa nyaman dengan lingkungan dan cara kerja sekarang merasa enggan untuk mengikuti pelatihan-pelatihan dengan pola kerja yang belum dikenalnya. Terlebih terjadi pada pegawai dengan usia yang relatif sudah tua, maka pegawai ini enggan untuk belajar pada teknologi informasi yang canggih dan merasa rendah diri untuk mengikuti teknologi yang sebagian besar dikuasai orang-orang muda yang cenderung energik dan dinamis.

Komputer bagi pegawai dengan usia yang relatif sudah tua disamakan dengan fungsi mesin tik yang hanya untuk mengetik saja, hanya saja hasilnya diprint. Budaya *paperless* yang mengurangi penggunaan kertas, masih belum banyak terlihat di generasi *digital settler*, persuratan masih dalam dua bentuk yaitu print dan ada juga yang berbentuk file. Tiap pekerjaan seakan-akan bentuk outputnya harus menjadi berbentuk kertas. Mau tidak mau fungsi komputer sebagian besar hanya sebagai mesin tik elektronik saja.

2. *Interressement*

Proses di tahap *interressement* yaitu meyakinkan para pelaku lain bahwa kepentingan yang didefinisikan oleh para inisiator sebenarnya juga sejalan dengan kepentingan mereka sendiri. Portal intranet oleh inisiator didesain sebagai *single gateway* bagi aplikasi-aplikasi *e-government*, sehingga ketika user akan mengakses aplikasi-aplikasi e-office maupun aplikasi lainnya seperti K-cloud atau google drive milik Kominfo, cukup menggunakan portal.

Hal ini bertujuan agar ketika ada perubahan data, seperti mutasi pegawai atau rotasi jabatan, promosi dan lain sebagainya akan otomatis hak akses pada aplikasi-aplikasi *e-government* akan ikut berubah. Sehingga jika ada banyak aplikasi *e-government* yang digunakan maka akan lebih mudah bagi PDSI untuk mengelolanya. Mengam-



Gambar 2. Tampilan Halaman Depan untuk Login Portal

bil pelajaran dari *e-office* yang terdahulu, pada saat ini jika ada perubahan data di portal maka otomatis *e-office* akan ikut berubah, dan begitu juga di e-DIPA akan ikut berubah, dikarenakan semua data sudah dibuat terintegrasi. Sehingga mengubah hak akses pegawai itu dapat dilakukan di portal saja.

Proses di *interressement* juga mencoba untuk memaksakan identitas dan peran kepada para pelaku lain. Inisiator membuat peran-peran di Kementerian Komunikasi Informatika dalam penggunaan portal. Hak akses pada aplikasi-aplikasi *e-government* berbeda-beda tergantung pada jabatan. Pegawai yang diberikan akses untuk menggunakan e-DIPA dan e-audit misalnya, hanya pegawai keuangan dan pejabat eselon terkait. Pegawai di luar itu tidak bisa mengaksesnya karena tidak diberikan *username* dan *password*-nya. Kemudian yang mengelola berita dan informasi pengguna adalah admin yang ditunjuk oleh Pusat Data dan Sarana Informatika.

Kepala Pusat Data Sarana Informatika sebagai inisiator mengharapkan peran-peran dari pegawai Komunikasi Informatika untuk bisa lebih aktif dalam menggunakan portal dengan membandingkan portal intranet yang dikelola di organisasi lain. Berikut adalah pernyataannya:

Kalo kita bandingkan di organisasi lain misalnya, itu jauh lebih aktif ya, ada info beasiswa diposting di situ. Kemudian ada berita duka, diposting di situ. Ini masalahnya tingkat kohesivitasnya, tingkat keterikatan sivitasnya seberapa. Itu cerminan, menurut saya. Kalo tingkat keterikatanannya semakin kohesif, semakin kuat, pasti akan semakin aktif kan? Tapi sebagai sebuah sarana, saya kira, walaupun nanti akan kita kembangkan lagi. (Informan 1)

3. Enrollment

Enrollment adalah proses politik, memerlukan persuasi kemudian strategi untuk mempertahankan stabilitas. Inisiator berusaha menjaga jaringan agar tercipta stabilitas. Inisiator membujuk aktor dari jaringan-aktor yang ada. Inisiator juga

menciptakan suasana bagaimana portal supaya bisa digunakan. Terdapat ketentuan dalam mengakses internet, berikut adalah pengumuman ketika akan mengakses internet melalui *browser* akan muncul halaman depan portal yang bertuliskan:

Dalam rangka memudahkan akses internet, dan untuk meningkatkan penggunaan aplikasi e-government, Pusat Data dan Sarana Informatika mengubah metode otentifikasi akses internet menjadi melalui portal. Melalui cara ini, sivitas kominfo harus login terlebih dahulu di portal.kominfo.go.id untuk dapat melakukan akses internet.

Pada dasarnya internet sudah menjadi kebutuhan yang mendasar bagi para sivitas. Sebagian besar sivitas Kominfo juga mengakses internet, di mana PDSI merupakan penyelenggara layanan tersebut (walau ada beberapa satuan kerja di Kominfo yang menggunakan akses sendiri), sehingga mekanismenya adalah saat pengguna akan menggunakan internet, akan diblokir terlebih dahulu untuk login ke portal. Dengan politik seperti ini secara tidak langsung membuat sivitas Kominfo menggunakan portal dan beberapa aplikasi intranet yang ada di dalamnya selain sebagai cara untuk dapat mengakses internet. Kepala PDSI mengakui ada perubahan jumlah pengguna dibandingkan di saat awal yaitu intranet.kominfo.

Dengan adanya forum diskusi di portal intranet ini, pegawai Kominfo dapat mengaspirasikan apapun yang ingin diutarakan. Terutama di bagian tema diskusi bebas, tema apapun itu dapat dibahas dan ditanggapi antar pegawai Kementerian Komunikasi Informatika di seluruh Indonesia dan sebagai bagian dari komunikasi internal. Terdapat pernyataan dari salah satu pegawai yang diupload di forum, yaitu:

soal media portal udah ok, pasti banyak yg baca.ini bagian dari komunikasi internal kominfo sendiri kalau dimanfaatkan secara benar manfaatnya luar biasa.. bukan begitu

bu dewi dan om filmon pakar komunikasi internal?

(Aris Kurniawan, Direktorat Pemberdayaan Informatika, Posted Rabu, 27 Februari 2013 - 14:29)

Diskusi bebas tidak hanya temanya saja yang bebas, namun siapapun pegawai yang tergabung di Kementerian Komunikasi Informatika dapat memberikan tanggapan maupun opininya. Tidak terbatas pada kalangan staf saja, namun pejabat struktural yang berkepentingan dapat menjawab topik yang dilempar oleh para pegawai. Selain itu inisiator yang diwakili oleh stafnya di Pusat Data dan Sarana Informatika juga tetap mengajak untuk bisa ikut menggunakan portal dengan mencantumkan pernyataan penutup setiap akhir dari menanggapi postingan di forum.

Demikian yang dapat kami sampaikan. Jika ada yang masih rekan-rekan Kominfo belum jelas, silakan diposting di forum ini. Terima kasih

(Akhda Afif Rasyidi – Pusat Data dan Sarana Informatika)

4. Mobilisasi

Pembuatan sistem portal intranet dikembangkan oleh Pusat Data dan Sarana Informatika Kominfo berbasis pada *e-government* untuk memobilisasi pegawai Kominfo agar menggunakan portal intranet. Gagasan *e-government* sebenarnya telah dimulai sejak tersedianya fasilitas *e-office* dalam dunia maya, dalam konsep *e-office*, seorang pimpinan sebuah kantor atau perusahaan dapat melakukan tugas sehari-harinya tanpa harus bertatap muka dengan bawahannya, karena semua aktivitas harian kantor dapat dilakukan melalui jaringan internet yang tersedia, sehingga praktis, kantor adalah sebuah gagasan dunia maya yang lebih realistis dan memiliki masa depan yang lebih maju serta memiliki konsep-konsep yang tak terbatas. Dalam banyak hal, sistem *controlling*, penjenjangan karier, pelaporan, pengarsipan, dan aktivitas *e-government* telah dilakukan di berbagai kantor dan kegiatan pemerintahan lainnya di berbagai Negara.

Menurut Pusat Data dan Sarana Informatika, portal didesain sebagai suatu gerbang dengan mengambil porsi kepegawaian yang cukup besar. Hal ini dikarenakan pengolahan data hak akses dilakukan di portal, sehingga seluruh aplikasi *e-government* penggunaannya adalah pegawai Kominfo. Hal itu terkait dengan jabatan dan posisi pegawai tersebut. Setiap pengguna yang akan beraktifitas akan menggunakan portal atau gerbang ke internet, gerbang ke aplikasi, gerbang e-library, gerbang absen ataupun gerbang ke layanan lainnya. Oleh karena itu modul kepegawaian menjadi lebih kental pada portal.

Mobilisasi terjadi sebagai suatu solusi yang diusulkan untuk memperoleh penerimaan dan bahkan jaringan yang lebih luas dari obyek yang diciptakan melalui para pelaku yang bertindak sebagai pembicara bagi yang lain. Mobilisasi

adalah suatu tahap ketika para pelaku menjadi pembicara yang mewakili suatu jaringan (Callon, 1991). Mobilisasi terjadi ketika para pegawai yang aktif di portal intranet membuat agar para pegawai lain menanggapi topik diskusi di dalam forum dan dapat menggunakan portal intranet di Kementerian Komunikasi Informatika. Pegawai lain pun akibat bujukan dari para *spokesperson* akhirnya mereka pun tergerak untuk aktif di portal intranet.

Pegawai yang aktif di portal intranet itu memiliki keinginan agar topik yang dilemparkan itu tidak hanya sebatas adu argumentasi antar masing-masing pegawai, namun bisa juga membuat pimpinan untuk dapat *'aware'* dengan isu yang berkembang di organisasi Kementerian Komunikasi Informatika. Berikut adalah salah satu pernyataan pegawai yang diupload di forum:

--> senangnya ada thread begini,,semoga bos-2nya ikut baca ya :) kalo perlu Yth. Menteri, Sekjen & para eselon tinggi jg ikut baca *dreaming...sukur2 kalo mau ikutan posting..kan namanya Diskusi Bebas :) *look at us*, Sir/Madame :)

(Fitria Yuningsih DIREKTORAT KEAMANAN INFORMASI, Posted Selasa, 26 Februari 2013 - 15:40)

Dalam pernyataan tersebut tersirat bahwa seorang pimpinan dalam sebuah organisasi sudah selayaknya perlu mengikuti isu yang berkembang di organisasinya. Karena sebenarnya agar organisasi bisa berjalan dengan baik, perlu adanya pengelolaan *relations* antara *management* dan karyawan. Pihak yang memiliki tugas dan fungsi sebagai *government relations* diharapkan mengerti bahwa sudah seharusnya manajerial dalam hal ini pimpinan, perlu memantau isu yang berkembang di tataran pegawai, sehingga masukan yang didapatkan di tataran manajerial lebih orisinal. Mengerti apa yang sebenarnya dibutuhkan oleh pegawai.

Para pegawai yang aktif di forum portal intranet selain mengajak di forum diskusi, mereka juga aktif di grup media lain seperti grup BBM (BlackBerry Messenger). Mereka mengajak pegawai lain untuk meramaikan topik diskusi yang sedang dibahas. Berikut adalah kutipan pernyataan ajakan dari temannya informan 2:

"Iya karena itu akhirnya jadi obrolan di grup BB, whatsapp. Jadi pada ngajak, eh komen dong di sini di portal" (Informan 2,)

Selain mengajak lewat media lain seperti BBM, forum juga dapat menjadi lebih ramai digunakan para pegawai karena jenis-jenis topik diskusi yang dilemparkan itu menarik dan tentunya juga menyangkut banyak kepentingan para pegawai.

buat *thread-thread* yang menarik, sesuai dengan kebutuhan orang tersebut. Kalau menarik tetapi orang tersebut tidak ada kepentingan disitu, saya rasa dia juga tidak akan posting apapun (Informan 5)

Dialog di forum ini memungkinkan para pegawai untuk berkomunikasi secara lebih intens tan-

pa harus bertatap muka. Dialog langsung atau yang disebut dengan komunikasi tatap muka, mengharuskan semua *stakeholder* hadir dalam satu dimensi ruang dan satu dimensi waktu. Hal ini sangat memberatkan bagi *stakeholder* yang sibuk dengan pekerjaannya, terutama tataran manajemen (pimpinan). Kehadiran teknologi adalah solusi perbedaan ruang dan waktu tersebut. Sehingga jika *stakeholder* (terutama yang menangani tugas dan fungsi terkait) aktif memberikan penjelasan di forum diskusi online di portal intranet sebagai tim *Public Relations* nya masing-masing satuan kerja, maka akan memberikan solusi yang lebih baik. Dibandingkan dengan mengorbankan kehadiran fisik *stakeholder* yang mungkin bisa melakukan berbagai pekerjaan untuk masyarakat yang juga penting. Penghematan waktu, biaya dan semua *stakeholder* bisa membaca ulang apa yang sudah diposting dan terdokumentasi seutuhnya seperti budaya dokumentasi keterbukaan informasi publik.

Saya juga mendukung jika memang ada forum komunikasi tatap muka sesekali, [kalo kata juragan2, "Kopi Darat" lah], karena komunikasi tatap muka bisa lebih Ekspresif, Personal dan Intonatif, yang dapat mengeratkan tali silaturahmi [bahasa keren nya Relationship] antar *stakeholder*. Hehe
(Fajar Rulhudana PUSAT PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN LITERASI DAN PROFESI SUMBER DAYA MANUSIA KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA Posted Kamis, 28 Februari 2013 - 12:03)

Adanya diskusi online seperti yang ada di portal intranet, juga sebagai upaya pembudayaan komunikasi online di tataran *stakeholder*, sehingga secara berangsur-angsur mampu mendukung transformasi dari budaya kerja fisik, menuju budaya kerja digital (yang terdokumentasi menyeluruh). Sama saja dengan mulai merubah budaya kertas fisik, menuju budaya digital.

Jika diperhatikan diskusi informal itu biasanya lebih menghasilkan kesepakatan lebih banyak dibandingkan diskusi formal. Forum online juga biasanya lebih jujur dibandingkan forum offline. Media penyampaian pesan ternyata juga mempengaruhi keterbukaan seseorang dalam memberikan pendapatnya. Portal intranet kini terlihat lebih terbuka dalam hal mengkritisi maupun menyampaikan 'uneg-uneg' yang dirasakan oleh pegawai. Ajakan untuk menyuarakan aspirasi dari para *spokesperson* atau pengguna aktif portal intranet juga dinyatakan dalam kutipan berikut ini:

Salut untuk rekan-rekan Kominfo semua yang sudah berani menyampaikan opini, berani mengungkapkan kegalauan, dan juga yang mencoba untuk memberi pencerahan. Alhamdulillah, diskusi di portal ini kelihatannya lebih hidup dibanding di intranet waktu itu. Mudah-mudahan bukan hanya karena topiknya ya hhehe..Yuk di share knowledge nya :)

(Poppy Yuniarti Ramdhania SEKRETARIAT DIREKTORAT JENDERAL APLIKASI INFORMATIKA, Posted Senin, 04 Maret 2013 - 09:05)

Dengan adanya wadah berupa portal intranet memungkinkan pegawai Kementerian Komunikasi Informatika untuk bisa mengungkapkan keluhan namun juga saling berbagi pengetahuan dalam memberikan solusi. Berdasarkan pengalaman pegawai tersebut, diskusi yang ada di portal intranet kini lebih hidup jika dibandingkan dengan yang terdahulu di intra.kominfo.go.id.

Diskusi

Inovasi berkaitan dengan teknologi komunikasi yang digunakan untuk mengkomunikasikan sesuatu yang baru di masyarakat. Difusi inovasi berlangsung pada sistem sosial yang sudah mulai terbuka terhadap ide-ide baru, paling tidak ditandai dengan perubahan wawasan, pandangan, sikap, dan baru masuk pada perubahan perilaku. Difusi inovasi amat dekat dengan perubahan sosial, sedangkan perubahan sosial itu berkaitan dengan sistem sosial masyarakatnya. Konstruksi sosial teknologi juga menyatakan bahwa perkembangan teknologi tidaklah linear, melainkan sangat beragam mengikuti keberagaman sistem sosial yang ada. Para aktor (seperti kelompok atau individu yang mempengaruhi proses) memainkan peran dalam proses pengembangan teknologi (Bijker & Pinch, 1987)

Hal yang menarik dari lintasan aplikasi portal intranet, adalah bagaimana aspek sosial telah membentuk teknologi. Kita melihat perspektif ANT di mana aspek sosial dan teknologi terjalin. Oleh karena itu, teknologi dibentuk aspek sosial, seperti yang terlihat dalam cara infrastruktur teknis dan aplikasi portal intranet diperkenalkan. Sebagai contoh, solusi portal intranet LIPI yang diusulkan telah diadopsi tanpa menguji coba program namun tetap ada penyesuaian aplikasi untuk kebutuhan khusus dari Kementerian Komunikasi Informatika.

Forum yang ada di teknologi portal intranet merupakan bagian dari masyarakat manusia. Forum diskusi menjadi aktor dan media yang dapat menyampaikan aspirasi keluhan maupun pendapat dari para pegawai yang hidup dalam lingkungan Kementerian Komunikasi Informatika.

Keberadaan portal intranet sebagai produk teknologi media baru, dalam penggunaannya memiliki jaringan aktor, yang melingkarinya. Jaringan aktor portal intranet, dapat diidentifikasi sebagai bagian dari unsur manusia dan non manusia. Bila merujuk bahwa manusia dan non manusia memiliki peran dan fungsi dalam pengembangan dan penggunaan portal intranet, maka dapat dikatakan bahwa ketiadaan dari salah satu unsur yang terdapat dalam jaringan aktor itu, maka menjadi pertimbangan. Portal intranet adalah contoh dari sistem yang kompleks. Intranet berisi banyak komponen baik dari komponen elektronik, mekanik, jaringan, struktur bahan, fitur, fasilitas pembangkit listrik dan semua yang pada dasarnya

ya tersembunyi dari pandangan pengguna, yang hanya berurusan dengan internet semata sebagai objek tunggal.

Pemaknaan teknologi sebagai alat memiliki lebih dari satu dimensi. Karena alat dapat mempengaruhi perilaku dan pengalaman individu, bahkan mengubah pemikiran dalam diri. Sehingga, Pacey (1983) menyatakan hubungan diri sendiri dengan teknologi membuat individu menafsirkan multi-dimensi pengertian teknologi, yaitu pemaknaan berdasarkan kebudayaan (*cultural*), teknis (*technical*), dan organisasi (*organizational*). Pertama, pemaknaan teknologi berdasarkan kebudayaan. Penggunaan teknologi berdasarkan nilai dan norma yang berlaku dalam suatu budaya di sebuah organisasi. Bagi inisiator, kondisi sosial budaya yang belum mendukung untuk pengembangan inovasi memerlukan usaha-usaha yang inovatif untuk mengembangkan teknologi yang inovatif. Kondisi sosial budaya di lingkungan Kementerian Komunikasi Informatika memang belum sepenuhnya mendukung. Namun banyak aktor-aktor yang turut mendukung dalam penerapan teknologi portal intranet.

Kedua, pemaknaan teknologi berdasarkan organisasi. Makna teknologi dapat diperoleh dari pola organisasi yang berlaku. Setiap organisasi memiliki pola kerja tersendiri yang kemudian akan terhubung dengan teknologi yang digunakan. Tetapi, latar belakang organisasi akan memaknai berbeda suatu teknologi. Bahkan teknologi yang sama dapat bermakna berbeda dengan latar belakang organisasi yang berbeda pula. Latar belakang usia pegawai di organisasi Kementerian Komunikasi Informatika juga mempengaruhi penggunaan teknologi. Perbedaan usia antara pegawai yang telah lama dan baru bekerja di Departemen Komunikasi Informatika pun terlihat. Pegawai baru lebih menguasai teknologi dan hal-hal teknis karena mereka merupakan generasi *digital native* dan sebagian adalah generasi *digital immigrant*, jika dibandingkan dengan mantan pegawai Departemen Penerangan yang merupakan generasi *digital settler*.

Ketiga ialah aspek teknik dari suatu teknologi. Pemaknaan teknologi diartikan berdasarkan sifat

teknis teknologi itu sendiri, seperti aspek kemampuannya, aspek perangkat-perangkat penyusun teknologi yang diproduksi oleh teknologi. Pemaknaan teknologi berdasarkan tiga aspek, yaitu kebudayaan, organisasi dan teknis dapat menjelaskan bagaimana sebuah teknologi dikaitkan dengan suatu organisasi. Dalam hal ini, ketika teknologi dapat sukses diterima oleh suatu kelompok organisasi tetapi, di kelompok organisasi lain justru mengalami penolakan.

Kesimpulan

Penggunaan teknologi seperti portal intranet sebagai peralatan tambahan untuk organisasi digunakan pegawai dalam berinteraksi dan bekerja bersama-sama. Banyak hal positif yang dapat diambil dari penggunaan teknologi, namun juga terdapat kelemahan yang diakibatkannya. Ada persoalan antar aktor yang terjadi dalam mengadopsi inovasi teknologi. Begitu juga yang terjadi di organisasi satuan kerja Kementerian Kominfo di Jakarta.

Penelitian ini menggunakan teori ANT untuk bisa mendeskripsikan proses yang terjadi dalam penerapan inovasi portal intranet. ANT membantu peneliti dalam memahami praktik teknologi sebagai sebuah jaringan antar manusia dan antar aktor. ANT bersifat partisipatif, bukan sebagai akumulasi kekuasaan dan kelembagaan. ANT sebagai teori yang dapat mengungkap relasi persoalan antar aktor, digunakan dalam penelitian ini. ANT menekankan pada translasi dalam proses terbentuknya jaringan (*network*).

Pimpinan-pimpinan puncak di Kementerian Komunikasi Informatika belum banyak yang concern pada budaya *paperless*. Perbedaan pemahaman sosial mengenai *e-office* yang ada di portal intranet terlihat pada pegawai di beberapa satuan kerja Kementerian Komunikasi Informatika. Budaya organisasi di Kementerian Komunikasi Informatika selama ini tidak teridentifikasi secara benar, sehingga inisiator cukup kesulitan ketika mengimplementasikan suatu inovasi ke dalam tubuh Kominfo. Terlihat dari penerapan pemakaian aplikasi intranet yang belum merata.

Daftar Pustaka

- Bijker, T., Hughes, P. & Pinch, T. J. (eds). (1987). *The Social Construction of technological systems: New directions in the sociology and history of technology*. Cambridge: MIT Press.
- Callon, M. (1986). Some Elements of a Sociology of Translation: Domestication of the Scallops and the Fishermen of St Brieuc Bay. Dalam J. Law (ed.), *Power, Action & Belief: A New Sociology of Knowledge* (pp. 196-229). London: Routledge.
- Callon, M. (1991). Techno-Economic Networks and Irreversibility. Dalam J. Law (ed.), *A Sociology of Monsters: Essays on Power, Technology and Domination* (pp. pp. 132-165). London: Routledge.
- Gibson, J. L. (1993). *Organisasi dan Manajemen*. Penerjemah: Kartono. Jakarta: Erlangga
- Heeks, R. & Stanforth, C. (2007). Understanding e-Government Project Trajectories from an Actor-Network Perspective. *European Journal of Information Systems*, 16 (2), 165-177
- Kautsarina, (2012) Kajian Penerimaan Portal Intranet Kominfo Berdasarkan Konsep Technology Acceptance Model (TAM) di BPPKI Jkt, Jakarta: BPPKI Jakarta
- Muljani, N. (2002) Kompensasi sebagai Motivator untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 4 (2).
- Pacey, A. (1983). *The Culture of Technology*. Cambridge, Massachusetts : MIT Press.