

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Birokrasi dalam melakukan perannya diarahkan untuk menciptakan pelayanan yang prima bagi masyarakat. Maka untuk mendukung hal itu penting untuk melakukan reformasi birokrasi sebagai upaya transformasi dalam birokrasi agar lebih efektif dan efisien. Salah satu pendekatan yang dilakukan untuk mencapai hal tersebut dengan mengadopsi teknologi. Teknologi sebagai hasil cipta manusia yang diarahkan untuk memudahkan pekerjaan manusia karena itu teknologi tidak bisa lepas dari kehidupan manusia. Jika berbicara teknologi hari ini maka teknologi yang dikenal oleh masyarakat umum sebagai digital/ dunia maya. Di dalam praktek birokrasi digitalisasi ini termanifestasi dalam *e – government* atau *digital government* dimana birokrasi mengadopsi teknologi untuk meningkatkan program dan pelayanan publik. Dalam lingkungan ekonomi digital global saat ini, pentingnya *e – government* adalah pertumbuhan. Tujuan penting dari *e – government* adalah untuk memastikan interaksi digital antara pemerintah dan warganya serta secara simultan antara pemerintah dan perusahaan yang beroperasi di negara tersebut. Untuk alasan ini, *e – government* yang dikembangkan sepenuhnya dapat memastikan bahwa administrasi publik lebih efisien, lebih cepat, dan lebih murah sekaligus menjadi lebih mudah digunakan, terutama jika layanan dapat diakses selama 24 jam dalam 7 hari (Josef Horák, 2021).

Seperti yang telah dikemukakan oleh *World Bank* di atas mengandung makna bahwa pada intinya *e - Government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat

meningkatkan hubungan antara Pemerintah dan stakeholder lain. Penggunaan teknologi informasi ini kemudian menghasilkan bentuk interaksi lain, yaitu, *G2C (Government to Citizen)*, *G2B (Government to Business Enterprises)*, dan *G2G (Government to Government = inter-agency relationship)* (Davison, Wagner, & Ma, 2005). *E – Government* digunakan untuk menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan dan memberikan kesempatan bagi warga negara untuk mengevaluasi kinerja pemerintah (Tollbert & Mossberger, 2006). Tujuan akhir dari *E – Government* adalah juga menyediakan layanan bagi warga. Untuk efek ini, situs harus dirancang dengan baik, mudah dinavigasi, dan dapat diakses oleh berbagai macam pengguna (West & M, 2002)

Sejak tahun 2008, PBB rutin mempublikasikan laporan setiap 2 tahun mengenai survey *e – government*. Survei tersebut bertujuan mengukur capaian *e – government* suatu negara didasarkan pada efektivitas pelayanan publik dalam enam sektor, yakni sektor pendidikan, kesehatan, ketenagakerjaan, ekonomi dan finansial, kesejahteraan sosial, serta lingkungan hidup. Untuk melakukan hal itu, PBB mengembangkan *E – Government Development Index (EGDI)*, sebagai alat ukur yang mengukur tiga buah indeks, yaitu: *Telecommunications Infrastructure Index (TII)*, untuk mengukur ketersediaan infrastruktur penunjang e-government; *Human Capital Index (HCI)*, untuk mengetahui gambaran umum demografis masyarakat di masing-masing negara; serta *Online Service Index (OSI)*, untuk mengukur keunggulan masing-masing negara melalui situs resmi pemerintah serta kementerian di negara yang bersangkutan (Samuel, 2021).

Tabel 1.1

Perbandingan indeks *e – government* di ASEAN

<i>Country</i>	<i>OSI Value</i>	<i>HCI Value</i>	<i>TII Value</i>	<i>EDGI Value</i>
Singapore	0,964	0,890	0,889	0,915
Malaysia	0,852	0,751	0,763	0,789
Thailand	0,794	0,775	0,700	0,756
Brunei Darussalam	0,635	0,820	0,760	0,738
Filipina	0,729	0,583	0,754	0,689
Vietnam	0,652	0,669	0,677	0,666
Indonesia	0,661	0,682	0,566	0,6612
Cambodia	0,452	0,546	0,534	0,511
Myanmar	0,258	0,523	0,512	0,738
Laos	0,194	0,283	0,553	0,328

Sumber : UN Government Index 2020

Dari survei tersebut akan dikelompokkan menjadi 4 golongan yaitu *low EGDI*, *Middle EGDI*, *High EGDI*, dan *Very High EGDI*. Dilansir dari laporan tahunan *UN e – Government Index Development* Di tahun 2020 Indonesia sendiri berada di posisi ke – 88 dengan nilai indeks 0,6612 yang masuk ke dalam kelompok *high EDGI* dengan nilai *Online Service Index (OSI)* 0,824 dengan kategori *high OSI*. Posisi Indonesia masih tertinggal jauh dengan negara tetangga di region Asia Tenggara , seperti Singapura yang menempati posisi ke – 11 *EDGI rank* dengan dengan nilai 0,9150, kemudian Malaysia di posisi – 47 dengan nilai 0,7892, dan Thailand yang berada di posisi ke – 57 dengan nilai 0,7565. Dari hasil survei tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi Indonesia agar bisa meningkatkan kualitas dari *e –*

Government guna meningkatkan akuntabilitas dan transparansi tata kelola pemerintahan. (**Department of Economic and Social Affairs, 2020**)

Penerapan *e – government* atau SPBE di Indonesia mulai diterapkan sejak awal tahun 2000 – an, dimana di tahun tersebut penggunaan jaringan internet mulai banyak diketahui dan diakses oleh pemerintah dan sektor bisnis, tetapi masih belum banyak instansi pemerintahan yang memiliki laman *website*, bahkan di level kementerian. Pada tahun 2001, diterbitkan Inpres No. 6 Tahun 2001 mengenai Telematika. Penerapan *e – government* di Indonesia didasari penerbitan Inpres no. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional tentang pengembangan *e – government*. *E- government* dilatarbelakangi oleh hajat masyarakat yang berharap pemerintahan yang akuntabel, transparan, efektif dan efisien. Diperbarui di tahun 2018 dengan Perpres No 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, dalam rangka memperbaiki integritas dan efisiensi tata kelola pemerintahan berbasis elektronik dibutuhkan administrasi dan manajemen pengelolaan pemerintahan berbasis elektronik secara nasional. Di regulasi yang baru juga meliputi rencana induk SPBE sebagai dasar pengembangan SPBE tingkat nasional selama 20 tahun dengan kerangka arsitektur yang berlaku secara nasional.

Dinas Kominfoantik Kabupaten Bekasi ditunjuk sebagai penanggung jawab dalam pengembangan *e – government* atau SPBE di Kabupaten Bekasi. Dinas Kominfoantik Kabupaten Bekasi mengelola *e – government* bagi seluruh instansi di lingkup pemerintahan kabupaten bekasi dan menyiapkan infrastruktur *e – government* seperti jaringan internet di seluruh instansi dan beberapa titik jaringan internet di kantor desa hingga fasilitas publik di Kabupaten Bekasi.

Tabel 1.2**Hasil Evaluasi SPBE 2021 Kabupaten/ Kota di Jawa Barat**

Nama Instansi	Indeks SPBE	Predikat
Pemerintah Kabupaten Sumedang	3,52	Sangat Baik
Pemerintah Kabupaten Karawang	3,39	Baik
Pemerintah Kabupaten Ciamis	3,32	Baik
Pemerintah Kabupaten Garut	3,25	Baik
Pemerintah Kota Bandung	3,19	Baik
Pemerintah Kota Bogor	3,11	Baik
Pemerintah Kota Depok	2,99	Baik
Pemerintah Kota Sukabumi	2,98	Baik
Pemerintah Kota Bekasi	2,94	Baik
Pemerintah Kabupaten Bandung Barat	2,85	Baik
Pemerintah Kabupaten Majalengka	2,82	Baik
Pemerintah Kota Cimahi	2,75	Baik
Pemerintah Kota Banjar	2,72	Baik
Pemerintah Kabupaten Bogor	2,72	Baik
Pemerintah Kota Tasikmalaya	2,68	Baik
Pemerintah Kabupaten Indramayu	2,57	Cukup
Pemerintah Kabupaten Cianjur	2,46	Cukup
Pemerintah Kabupaten Subang	2,44	Cukup
Pemerintah Kabupaten Purwakarta	2,37	Cukup
Pemerintah Kabupaten Tasikmalaya	2,05	Cukup
Pemerintah Kabupaten Cirebon	1,91	Cukup
Pemerintah Kabupaten Bekasi	1,60	Kurang
Pemerintah Kabupaten Sukabumi	1,56	Kurang

(Evaluasi SPBE 2021)

Hasil evaluasi Indeks SPBE Pemerintah Kabupaten Bekasi Tahun 2021 menunjukkan indeks sebesar 1,60 dengan predikat kurang. Hasil menunjukkan kurangnya Pemerintah Kabupaten Bekasi dalam mengembangkan *Digital Government*. Dengan Fasilitas dan Infrastruktur yang memadai karena dekat dengan Ibu Kota DKI Jakarta dan berada di urutan 3 wilayah dengan skala ekonomi terbesar di Indonesia menurut Badan Pusat Statistik (2018) dengan nominal PDRB mencapai Rp305.343 miliar (Good news from Indonesia. 2020). Seharusnya Kabupaten Bekasi dapat mengimplementasikan *e – government* dengan lebih baik. Kabupaten Bekasi dinilai mampu memperoleh alat dan teknologi, serta mempunyai sumber daya manusia yang menyanggupi terhadap pengimplementasian *e – government* ini. Salah satu hambatan dalam implementasi *e – government* di Kabupaten Bekasi adalah kurangnya infrastruktur. Kemudian dari *political will* yang masih belum maksimal dalam memperbaiki *e – government* (Bilal Sukarno, 2021). Faktor yang menjadi pendorong dan penghambat penerapan *e – government* di Pemerintah Daerah Kota Bekasi dan Kabupaten Bekasi dapat dilihat melalui elemen sukses pengembangan *e – government*, dimana untuk menerapkan konsep digitalisasi pada sektor pemerintahan harus memperhatikan elemen sukses tersebut karena dapat mendorong keberhasilan *e – government*, tetapi juga dapat menjadi faktor penghambat penerapan *e – government*. Adapun elemen-elemen sukses pengembangan *e – government* tersebut meliputi *support*, *capacity*, dan *value* (Agung R Pamungkas, 2020)

Belum adanya kerangka pengembangan *e – government* di lingkup Pemerintah Kabupaten Bekasi dimana belum terdapat dokumen perencanaan pengembangan *e –*

government di lingkup pemerintah kabupaten bekasi. Aspek pertama yang harus tersedia paling awal dalam pengembangan *e – government* yaitu kebijakan atau regulasi sebagai dasar hukum penerapan *e – government* yang diejawantahkan dalam dokumen perencanaan *e - government*

Dalam pengaplikasian *e – government* diperlukan prasarana yang memadai untuk mendukung penerapan *e – government*, Pemerintah Kabupaten Bekasi membangun jaringan *Fiber Optic* untuk menghubungkan jaringan komunikasi (internet) antar Pemerinathan Kecamatan dan Desa untuk mendukung proses penyelenggaraan pemerintahan sehingga bisa optimal.

Tabel 1.3

Data Persebaran Wi – Fi Publik di Kabupaten Bekasi

Jumlah Wifi Publik di Desa	Jumlah Desa	Persentase
45 titik	130 desa	34%

Sumber : Diskominfistantik Kabupaten Bekasi, 2021 (diolah)

Terdapat 130 desa yang terdapat di kabupaten bekasi dimana dari jumlah tersebut baru 45 titik di 45 desa berbeda yang telah terpasang fasilitas *Wi – Fi* Publik yang menggambarkan secara infrastruktur masih minim dan belum merata sehingga menghambat dalam pengembangan *e – government*.

Untuk sosialisasi di tahap masyarakat masih kurang, terlihat dari komentar atas ulasan aplikasi *bebunge* dimana masyarakat masih mengeluhkan sosialisasi yang masih kurang dengan rating di *google play* hanya 4,3 dengan jumlah diunduh hanya berkisar 1.000 lebih dalam catatan di *google play*. Di aplikasi open satu *data rating*

di *google play* hanya 3,4 dengan jumlah unduhan kurang dari 5.000 yang dimana dalam ulasan pengguna mengeluhkan kesulitan dalam penggunaan aplikasi yang sangat kontradiktif dengan fungsi utama dari *e – government* yaitu mempermudah masyarakat dalam pelayanan publik. Di aplikasi lainnya yaitu *e – statistik* secara rating tinggi 5,0 namun jumlah unduhan kurang dari 500 orang. Dari beberapa aplikasi yang tersedia menggambarkan masih belum tersosialisasikannya *e – government* di masyarakat.

Dalam segi keuangan masih sangat terbatas karena pengalihan sebagian besar alokasi anggaran untuk penanganan *COVID – 19* sehingga menghambat dalam peningkatan kapasitas pengembangan *e – government*.

Penerapan *e – government* akan percuma jika tidak dapat digunakan oleh masyarakat karena tujuan utama adalah dapat bermanfaat bagi masyarakat dalam pelayanan publik. Dalam penerapan *e – government* di Pemerintah Kabupaten Bekasi masih belum terlalu dirasakan manfaatnya terlihat dari ulasan aplikasi *Bebunge*, *Open Satu Data Kabupaten Bekasi*, dan *Ensiklopedia Statistik* dimana masyarakat masih sangat mengeluhkan dalam penggunaan aplikasi yang cenderung menyulitkan masyarakat dibanding mempermudah.

Dari beberapa latar belakang yang telah dijabarkan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi masalah – masalah sebagai berikut:

1. *Political will* dari pemerintah Kabupaten Bekasi yang masih rendah
2. Infrastruktur pendukung masih belum merata di seluruh wilayah
3. Kemampuan penggunaan teknologi formal yang masih rendah

4. Sosialisasi di lingkungan masyarakat yang kurang

Melihat dari permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melihat implementasi *e – government* di lingkup Pemerintahan Kabupaten Bekasi dengan studi kasus di instansi Dinas Kominfoantik Kabupaten Bekasi.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian sebelumnya peneliti merumuskan masalah sebagai berikut

1. Bagaimana implementasi *e – government* di Dinas Kominfoantik Kabupaten Bekasi?
2. Bagaimana faktor yang menghambat implementasi *e - government* di Dinas Kominfoantik Kabupaten Bekasi?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis implementasi *e - government* di Dinas Kominfoantik Kabupaten Bekasi
2. Mengetahui faktor yang menghambat implementasi *e – government* di Dinas Kominfoantik Kabupaten Bekasi

1.4 KEGUNAAN PENELITIAN

Melalui penelitian ini, manfaat yang diharapkan sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi dunia akademik, terutama dalam topik implementasi *e – government* serta kontribusi dalam karya tulis ilmiah yang berkualitas.

2. Manfaat praktis

Manfaat praktis yang diharapkan peneliti bagi semua pihak terkait dengan penelitian ini, antara lain:

1. Bagi Dinas Kominformatik Kabupaten Bekasi dapat menjadi masukan dalam memperbaiki implementasi *e - government*.
2. Bagi mahasiswa dapat menjadi rujukan referensi terkait *e – government* di lingkungan organisasi publik.
3. Bagi peneliti dapat menambah pengalaman dan wawasan dalam penelitian serta sebagai bentuk pengamalan tridharma perguruan tinggi

1.5 KERANGKA TEORI

Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Pratiwi, 2018) dengan judul Implementasi *E – Government* Pada Situs Web Pemerintah Menuju Tata Kelola Pemerintahan Berbasis *Open Government* Di Provinsi Jambi. Penelitian ini bertujuan mengetahui sejauh mana pemerintah Provinsi Jambi melaksanakan *e – government* dalam pemerintahannya dengan memanfaatkan teknologi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan implementasi mayoritas situs web pemerintah daerah Provinsi, Kabupaten/Kota Jambi masih

berada pada tingkat pertama (persiapan) dan hanya sebagian kecil yang telah mencapai tingkat dua (pematangan), sedangkan tingkat tiga (pematapan) dan empat (pemanfaatan) belum tercapai.

Penelitian yang dilakukan oleh Nugraha (Nugraha, 2018) dengan judul *e – government dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan e – government Di Pemerintah Kabupaten Sleman)*. Penelitian ini bertujuan melihat faktor pendukung pengembangan *e – government* di Pemerintah Kabupaten Sleman. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini yakni Penerapan *e – government* masih belum optimal karena dukungan yang belum optimal karena belum ada payung hukum faktor keterbatasan anggaran, infrastruktur dan sumber daya manusia yang berbeda-beda.

Penelitian yang dilakukan oleh Shafira (Shafira & Kurniasiwi, 2021) dengan judul *Implementasi E – Government Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online Di Kabupaten Kulon Progo*. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi *e – government* dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Kulon Progo. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan Implementasi *e – government* di kabupaten kulon progo bisa dikatakan belum efektif karena Pemkab Kulon progo kurang dalam penggunaan aplikasi dibanding pemda – pemda lain di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Penelitian yang dilakukan oleh Anita (Wulansari & Inayati, 2018) dengan judul *Faktor-Faktor Kematangan Implementasi E – Government Yang Berorientasi Kepada Masyarakat*. Penelitian ini bertujuan menilai kematangan *e – government*

dengan menempatkan masyarakat sebagai fokus utamanya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif *grounded theory*. Hasil penelitian menunjukkan ada tiga faktor yang diukur dalam penentuan kematangan *e – government* yang berorientasi kepada masyarakat, yaitu lembaga, interaksi, dan layanan online.

Ada beberapa elemen sukses dalam implementasi *e – government*, seperti dalam penelitian oleh (Safitri, 2019) ada 10 kunci sukses dalam implementasi *e – government*, yaitu *stakeholder*, perencanaan, penggunaan aplikasi, pelatihan, *usabilitas*, sosialisasi, anggaran, *skill*, kepemimpinan, dan koordinasi. Ada 4 hambatan dalam pengembangan *e – government*, yaitu *peopleware*, *organoware*, *hardware*, dan regulasi.

Ada beberapa faktor yang menghambat implementasi *e – government*, dalam penelitian (Nur Aslamaturrahmah Dwi Putri, 2018) dengan studi *Kepri Smart Province* dimana faktor yang menghambat implementasi, antara lain masih belum siap (*ready*) baik dari faktor teknologi, institusional maupun faktor manusia. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Musfikar, 2018) dengan studi di Pemerintah Kabupaten Pidie. Hambatan yang sangat mempengaruhi implementasi *e – government* pada pemerintah Pidie adalah faktor organisasi, sedangkan dua faktor lain yaitu Sumber Daya Manusia (SDM) dan faktor infrastruktur.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Restu (Restu, Arifianti, & Riswanda, 2019) dengan judul Implementasi *E – Government* Di Kota Tangerang Menjadi *Smart City* (Studi Kasus Aplikasi Tangerang Live) Dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *e – government* di Kota Tangerang. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan implementasi

program *smart city* belum berjalan dengan optimal disebabkan beberapa kendala seperti sosialisasi yang belum maksimal, kurangnya kompetensi sumberdaya manusia, masih lambatnya penanganan layanan, serta tidak memiliki landasan regulasi yang mengatur aplikasi tangerang *live*.

Tabel 1.4
Penelitian Terdahulu

No	Judul/	Fokus Penelitian	Metode penelitian	Temuan	Sumber
1	<i>E-Government</i> dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan <i>E - Government</i> Di Pemerintah Kabupaten Sleman)	Melihat faktor pendukung dalam pengembangan <i>e – government</i> di Kabupaten Sleman	metode kualitatif deskriptif	Penerapan <i>e - goverment</i> masih belum optimal karena dukungan yang belum optimal karena belum ada payung hukum dan lemahnya literasi pegawai.	(Nugraha, 2018)
2	<i>E-Readiness</i> Provinsi Kepulauan Riau Dalam Penerapane-Government (Studi Terhadap Kepri <i>Smart Province</i>)	mengukur kesiapan dan upaya dari semua stakeholder sudah sejauh mana usaha dalam mencapai keberhasilan dari <i>E-Government</i> tersebut.	Metode kualitatif dengan tipe deskriptif	Kemampuan <i>e – readliness</i> masih kurang dalam rangka penerapan Kepri <i>Smart Province</i> dilihat dari tiga faktor yaitu manusia, teknologi, dan institusional	(Nur Aslamaturrahmah Dwi Putri, 2018)

3	Implementasi <i>E – Government</i> Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online Di Kabupaten Kulon Progo	Bagaimana implementasi <i>e – government</i> dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Kulon progo	Metode kualitatif deskriptif	Implementasi e-government di kabupaten kulon progo bisa dikatakan belum efektif karena Pemkab Kulon progo kurang dalam penggunaan aplikasi dibanding pemda-pemda lain di Daerah Istimewa Yogyakarta	(Shafira & Kurniasiwi, 2021)
4	Faktor-Faktor Kematangan Implementasi <i>E – Government</i> Yang Berorientasi Kepada Masyarakat	menilai kematangan <i>e – government</i> dengan menempatkan masyarakat sebagai fokus utamanya	kualitatif <i>grounded theory</i>	ada tiga faktor yang diukur dalam penentuan kematangan <i>e – government</i> yang berorientasi kepada masyarakat, yaitu lembaga, interaksi, dan layanan online	(Wulansari & Inayati, 2018)
5	Kendala Dalam Implementasi <i>E –</i>	melihat kendala dalam implementasi <i>e –</i>	Metode kuantitatif	kendala yang sangat mempengaruhi implementasi	(Musfekar, 2018)

	Government Pada Pemerintah Kabupaten Pidie	<i>government</i> pada Pemerintah kabupaten Pidie		<i>e – government</i> pada pemerintah Pidie adalah faktor organisasi, sedangkan dua faktor lain yaitu Sumber Daya Manusia (SDM) dan faktor infrastruktur	
6	Kajian Faktor Sukses Implementasi <i>E – Government</i> Studi Kasus Di Pemerintah Kota Magelang.	mendeskripsikan gambaran keberhasilan implementasi <i>e – government</i> di Pemerintah Kota Magelang	Kualitatif deskriptif	Menunjukkan dari 10 faktor sukses yang diajukan kepada responden, tingkat kesetujuannya telah mendapat respon yang baik. Dengan demikian 10 faktor sukses tersebut dapat menjadi pedoman dan fokus bagi pemerintah daerah lainnya untuk mendukung kesuksesan implementasi <i>e – government</i> .	(Safitri, 2019)
7	Implementasi <i>E – Government</i> Di Kota Tangerang Menjadi	Menganalisis implementasi <i>e – government</i> di Kota Tangerang	Studi pustaka	implementasi program <i>smart city</i> belum berjalan dengan baik dikarenakan beberapa	(Restu, Arifianti, & Riswanda, 2019)

	<i>Smart City</i> (Studi Kasus Aplikasi Tangerang Live)			masalah seperti sosialisasi yang belum maksimal, sumberdaya manusia yang belum kompeten, penanganan layanan yang masih lambat, serta tidak adanya landasan hukum yang mengatur aplikasi tangerang <i>live</i>	
8	Implementasi <i>E – Government</i> Pada Situs Web Pemerintah Menuju Tata Kelola Pemerintahan Berbasis <i>Open Government</i> Di Provinsi Jambi	mengetahui sejauh mana pemerintah Provinsi Jambi melaksanakan <i>e – government</i> dalam pemerintahannya dengan memanfaatkan teknologi	Kualitatif deskriptif	implementasi mayoritas situs web pemerintah daerah Provinsi, Kabupaten/Kota Jambi masih berada pada tingkat pertama (persiapan) dan hanya sebagian kecil yang telah mencapai tingkat dua (pematangan), sedangkan tingkat tiga (pemantapan) dan empat (pemanfaatan) belum tercapai.	(Pratiwi, 2018)
9	Rancangan Strategi Kementerian Kominfo	Menganalisis problematika kesenjangan yang terjadi	Analisis SWOT	delapan Unit Pelaksana Teknis Daerah	(Dhahir, 2019)

	Republik Indonesia Dalam Upaya Mengurangi Kesenjangan Digital	dan merumuskan strategi yang tepat bagi Kementerian Kominfo		di bawah Badan Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Komunikasi dan Informatika dapat mengambil peran penting dalam upaya mengatasi kesenjangan tersebut dengan menyelenggarakan Program Pelatihan Literasi TIK bagi masyarakat di wilayah kerja masing – masing.	
10	Strategi Peningkatan Kompetensi Aparatur Sipil Negara Melalui Peningkatan E-Literasi dan Edukasi Kebijakan Publik	mengungkapkan pentingnya e-literacy dan pendidikan kebijakan publik	Literature review	e-literacy dan pendidikan efektif dan strategi efisien dalam mengatasi kendala anggaran dan rendahnya ASN kompetensi.	(Apandi, 2020)

Kerangka Teori

1. Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan tindakan pemerintah—pengelolaan urusan publik atau implementasi kebijakan publik (Jay M. Shafritz, 2017). Secara umum administrasi publik sebagai kebijaksanaan pemerintah dalam rangka mencapai tujuan pemerintahan (Ikeanyibe, Ori, & Okoye, 2017). Administrasi Publik berfokus pada aspek publik yang didasarkan dalam hukum publik, otoritas politik, dan nilai-nilai publik (Étienne Charbonneau, 2018). Perkembangan paradigma baru administrasi publik membuat pola interaksi *government to citizen* berubah, menjadi lebih fokus kepada kepentingan masyarakat, dimana pemerintah didorong untuk lebih sadar dan cepat tanggap dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Nicholas Henry dalam (Ikeanyibe, Ori, & Okoye, 2017) mengemukakan 6 paradigma administrasi publik, yaitu dikotomi politik dan administrasi, prinsip – prinsip administrasi, administrasi publik sebagai ilmu politik, administrasi publik sebagai manajemen, Administrasi publik sebagai administrasi publik, dan *governance*.

1. Dikotomi politik dan administrasi

Fokus dari ilmu administrasi negara hanya terbatas pada masalah – masalah organisasi, kepegawaian dan penyusunan anggaran dalam birokrasi dan pemerintahan. Sedangkan masalah-masalah pemerintahan, politik dan kebijaksanaan yang merupakan substansi dari ilmu politik. Lokus paradigma ini adalah mempersoalkan seharusnya posisi administrasi negara ini berada. Pada masa ini, dibedakan dengan jelas antara administrasi dan politik negara.

2. Paradigma prinsip – prinsip administrasi

Lokus dari administrasi negara tidak merupakan masalah dalam paradigma ini, yang dipentingkan fokusnya yaitu, prinsip-prinsip administrasi yang dipandang dapat berlaku universal pada setiap bentuk organisasi dan setiap lingkungan sosial budaya. Administrasi memiliki prinsip-prinsip yang jelas. Prinsipnya adalah administrasi negara dapat diterapkan di negara mana saja walaupun berbeda kebudayaan, lingkungan, visi dan lainnya. Pada fase ini, administrasi negara mencapai puncak reputasinya.

3. Paradigma administrasi publik sebagai ilmu politik

Paradigma ini menekankan pada pendekatan pembangunan birokrasi, namun tentunya mengarah pada overbirokratisasi dan penyatuan administrasi publik sehingga hampir setiap aspek pemerintahan mulai dari penentuan kebijakan untuk implementasinya, layanan dan ekonomi diatur oleh birokrasi.

4. Paradigma administrasi publik sebagai manajemen

Berfokus menyediakan teknik-teknik yang membutuhkan keahlian dan spesialisasi, tetapi dalam setting kelembagaan apa keahlian itu harus diterapkan, tidak diidentifikasi.

5. Paradigma Administrasi publik sebagai administrasi publik

Paradigm ini berupaya membangun kembali administrasi publik sebagai bidang studi yang mandiri. Pada paradigma ini mengalihkan fokus dari hierarki birokrasi yang diarahkan ke model pasar dan organisasi sektor swasta. Dengan kata lain, ada peralihan dari model administrasi publik konvensional ke model *NPM*.

6. Paradigma *Governance*

Paradigma ini berfokus pada bagaimana kekuasaan dilaksanakan atau pengaruh para pemimpin politik untuk mewujudkan kesejahteraan warga negara atau rakyatnya, kompleks proses dimana beberapa sektor masyarakat ikut memegang kekuasaan, dan memberlakukan serta menyebarkan kebijakan publik yang secara langsung mempengaruhi interaksi manusia dan kelembagaan, dan pembangunan ekonomi dan sosial

2. Kebijakan Publik

Harold D. Laswell dan *Abraham Kaplan* dalam (Suwitri, 2022) mendefinisikan kebijakan sebagai suatu rancangan guna mencapai tujuan, moral, dan aksi – aksi yang terencana. *Carl J. Friedrich* dalam (Plant, 2011) mendefinisikan kebijakan sebagai rangkaian aksi yang diajukan individu, kelompok atau pemerintah dalam lingkup lingkungan tertentu dengan menunjukkan kendala dan peluang terhadap aktualisasi pengajuan kebijakan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu. *James E. Anderson* mendefinisikan kebijakan sebagai sekumpulan aksi yang mempunyai tujuan tertentu yang dipatuhi dan dilaksanakan oleh perorangan atau kelompok guna memecahkan suatu masalah tertentu (Anderson, 2014).

Shafritz menjelaskan proses kebijakan meliputi agenda setting, kebijakan ditetapkan atau tidak ditetapkan , implementasi, dan evaluasi (Jay M. Shafritz, 2017). Proses Kebijakan menurut *Anderson* dalam (Rakhmat, 2018) meliputi 5 tahapan, yaitu identifikasi masalah, penyusunan agenda, perumusan kebijakan, implementasi kebijakan, dan evaluasi kebijakan.

1) Identifikasi masalah

Merupakan kegiatan menilai permasalahan yang dapat diangkat menjadi permasalahan publik. Masalah yang diangkat mencakup empat syarat, yaitu luas cakupan, jangka waktu, keterkaitan dengan pihak lain, dan kemungkinan risiko.

2) Penyusunan agenda

Merupakan susunan rincian permasalahan maupun isu yang menjadi fokus dengan berbagai alasan, untuk diproses menjadi kebijakan.

3) Formulasi kebijakan

Merupakan kegiatan merumuskan guna mencari kemungkinan substitusi kebijakan dalam rangka pemecahan masalah.

4) Implementasi kebijakan

Merupakan proses melaksanakan kebijakan yang melibatkan berbagai lembaga yang berkepentingan dengan dukungan sumber daya

5) Evaluasi kebijakan

Merupakan proses menilai terkait perubahan masyarakat yang diharapkan sebagai dampak dari suatu kebijakan

Sedangkan Sementara menurut Dunn dalam (Aziz, Nurfarida, Budiyanti, & Zakiah, 2020) tahap dalam melakukan kebijakan melalui lima langkah yaitu 1) penyusunan agenda, 2) melalui formulasi kebijakan, 3) adopsi kebijakan, 4) implementasi kebijakan, 5) penilaian/ evaluasi kebijakan. Pada penelitian ini berfokus pada aspek implementasi guna melihat pelaksanaan kebijakan.

3. Implementasi Kebijakan

Mazmanian dan *Sabiter* dalam (Hill & Hupe, 2002) mengartikan implementasi sebagai manifestasi ketetapan kebijakan dasar, umumnya diletakan dalam undang-undang tetapi juga dapat berbentuk instruksi eksekutif penting atau keputusan majelis

hukum. *Elsewhere* dalam (Hill & Hupe, 2004) mendefinisikan implementasi sebagai pengembangan antara pembentukan sasaran yang jelas dari pihak pemerintah untuk melakukan sesuatu. *Grindle* dalam (Akib, IMPLEMENTASI KEBIJAKAN : Apa, Mengapa, dan Bagaimana , 2010) mendefinisikan implementasi sebagai proses tindakan tata kelola yang dapat dinilai pada program tertentu, proses dalam hal ini dimulai jika tujuan dan sasaran telah ditentukan, program kegiatan telah tersusun dan dana telah siap dan disalurkan untuk mencapai sasaran.

Ripley dan *Franklin* dalam (Nurainina, 2014) mendefinisikan implementasi sebagai aktivitas setelah penetapan suatu konstitusi yang memiliki kekuasaan, kebijakan, manfaat, serta hasil. Implementasi mencakup beberapa tindakan yang dilakukan oleh aktor (birokrat), pertama bertanggung jawab untuk mendapatkan berbagai sumber informasi yang dibutuhkan suatu program agar berjalan lancar, kedua pengembangan anggaran, ketiga pengorganisasian kegiatan dan keempat adanya keuntungan

Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan implementasi sebagai proses yang fluktuatif dimana pelaksana kebijakan melakukan aktivitas guna memperoleh hasil yang sesuai dengan tujuan dan sasaran kebijakan itu sendiri.

Sabiter (Sabatier, 1986) mengemukakan model implementasi, yaitu model *top – down* dan model *bottom – up*. Dalam model *top – down*, implementasi kebijakan yang dilaksanakan terpusat dengan dimulai dari pelaksana tingkat pusat dan kebijakannya pun diambil dari tingkat pusat. model *top – down* bertitik pangkal dari sudut pandang bahwa keputusan - keputusan politik (kebijakan) yang telah disahkan oleh pembuat kebijakan harus dilaksanakan oleh para pelaksana atau para birokrat pada level bawahnya. Jadi inti dari model *top – down* adalah sejauh mana tindakan para

pelaksana (administrator dan birokrat) sesuai dengan standar operasional prosedur serta tujuan yang telah ditentukan oleh para pembuat kebijakan di tingkat pusat..

Dalam *Pulzl dan Treib* (Pülzl & Treib, 2007) mengemukakan implementasi dapat dipecah lagi menjadi tiga pendekatan teoretis yang berbeda untuk studi implementasi:

1. Model *top-down* menekankan pada kapabilitas pembuat keputusan untuk memproduksi haluan kebijakan yang jelas dan pada tahap kontrol implementasi.

2. model *bottom-up* memandang birokrat lokal sebagai pelaksana utama dalam melahirkan dan menyusun kebijakan

implementasi sebagai proses negosiasi dalam jaringan pelaksana.

3. Teori *hybrid* berupaya menyelesaikan kesenjangan antara dua model lainnya dengan menambahkan unsur model teori *top-down*, *bottom-up* dan lainnya.

Pendekatan *bottom – up* menekankan interaksi antara perumus kebijakan dengan pelaksana kebijakan. Model *bottom – up* merupakan model yang melihat proses sebagai sebuah tawar menawar dan pembentukan kesepakatan. Model *bottom – up* memandang implementasi sebagai perspektif perubahan sosial dan politik, dimana kebijakan yang dibuat oleh pemerintah bertujuan untuk melakukan perbaikan atau perubahan terhadap kelompok sasaran.

Dalam penelitian ini, model pendekatan implementasi kebijakan yang digunakan adalah *bottom-up* karena peneliti ingin melihat pemetaan stakeholder, yaitu aktor dan organisasi) yang terlibat dalam implementasi kebijakan pada level terbawah, mencari informasi dari para aktor tersebut tentang pemahaman mereka terhadap kebijakan yang mereka implementasikan (Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti 2012)

Mazmanian dan *Sabatier* dalam (Handoyo, 2012) mengemukakan model Kerangka Analisis Implementasi. Proses implementasi meliputi tiga variabel.

Pertama, variabel independen, yaitu sulit atau tidaknya sebuah masalah dikontrol, berkaitan dengan parameter kasus dan proses pelaksanaan, jenis objek, dan transformasi yang diinginkan.

Kedua, variabel *intervening*, yaitu kapabilitas sebuah kebijakan untuk mendesain proses implementasi dengan parameter yang tegas dan kesesuaian tujuan, menggunakan teori kausal, kecermatan distribusi alokasi dana, integrasi kedudukan di antara lembaga pelaksana, regulasi pelaksana dari lembaga pelaksana, merekrut pemangku pelaksana dan transparansi terhadap pihak luar, serta faktor di luar kebijakan yang mempengaruhi proses implementasi yang berkaitan dengan parameter keadaan sosial ekonomi dan teknologi, sokongan publik, perilaku anggota, dukungan pemangku yang lebih tinggi, serta konsistensi dan kualitas kepemimpinan dari pejabat pelaksana.

Ketiga, variabel dependen, yaitu tahapan dalam proses implementasi dengan lima tahapan, yakni konstruksi dari lembaga atau badan pelaksana dalam bentuk disusunnya kebijakan pelaksana, ketaatan sasaran, manfaat, rekognisi atas manfaat tersebut, dan akhirnya menuju pada perubahan atas kebijakan yang dibuat dan mengkonkretkan tersebut atau pun keseluruhan kebijakan yang bersifat prinsipil.

Van Meter dan *Van Horn* dalam (Riki, Alexandri, & Nurasa, 2018) mengemukakan model implementasi dimana Model ini mengasumsikan bahwa implementasi kebijakan berjalan secara garis lurus dari kebijaksanaan politik, pengemban, dan performa kebijakan publik. Model ini menguraikan bahwa performa kebijakan

dipengaruhi oleh beberapa faktor yang saling berkorelasi, faktor – faktor tersebut yaitu:

1. Standar dan sasaran kebijakan/ukuran dan tujuan kebijakan
2. Sumber daya
3. Karakteristik organisasi pelaksana
4. Sikap para pelaksana
5. Komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan
6. Lingkungan sosial, ekonomi dan politik

Tabel 1.5

Perbandingan faktor yang mempengaruhi implementasi

<i>Mazmanian & Sabiter</i>	<i>Van Meter & Van Horn</i>	<i>Edward III</i>
1. Variabel Independen a. Teknis permasalahan b. Keragaman objek c. Perubahan yang dikehendaki 2. Variabel intervensi a. Kejelasan tujuan b. Alokasi sumber daya c. Sikap pejabat d. Keterpaduan hierarkis antar lembaga 3. Variabel dependen a. Kepatuhan objek	1. Standar dan sasaran kebijakan/ukuran dan tujuan kebijakan 2. Sumber daya 3. Karakteristik organisasi pelaksana 4. Sikap para pelaksana 5. Komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan 6. Lingkungan sosial, ekonomi dan politik	1. Komunikasi 2. Sumber Daya 3. Disposisi 4. Struktur Birokrasi

b. Pemahaman dari lembaga		
---------------------------	--	--

(Hill & Hupe, 2002)

4. *E – Government*

Birokrasi digital atau *e – Government* merupakan penggunaan informasi yang strategis dan terkoordinasi dan teknologi komunikasi (TIK) dalam administrasi publik dan pengambilan keputusan politik (Haldenwang, 2004). *World Bank* mendefinisikan *e – government* sebagai penerapan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah (seperti Jaringan Area Luas, Internet, dan komputasi bergerak) yang mempunyai kapabilitas untuk mengkonversikan interaksi dengan masyarakat, privat, dan cabang pemerintahan lainnya. Penggunaan teknologi ini dapat mengakomodir berbagai tujuan yang bervariasi: proses layanan birokrasi yang lebih baik kepada masyarakat, jaringan yang lebih baik dengan privat dan industri, pemberdayaan masyarakat melalui akses ke informasi, atau pengelolaan pemerintah yang lebih efisien. utilitas yang didapatkan dapat berupa berkurangnya korupsi, keterbukaan, kenyamanan yang lebih luas, kenaikan pendapatan, dan/atau reduksi biaya (World Bank, 2015). Konsep pemerintahan digital mewakili perubahan mendasar dalam cara pemerintah di seluruh dunia menjalankan misi mereka. Dari menetapkan tujuan administratif yang terukur hingga meningkatkan pemberian layanan publik, dari membuat keputusan berdasarkan data hingga memberlakukan kebijakan berbasis bukti, dari memastikan akuntabilitas dan transparansi yang lebih besar di dalam pemerintahan hingga membangun kepercayaan publik yang lebih besar, pemerintah memanfaatkan kekuatan teknologi informasi dengan cara yang transformatif (World Bank, 2021)

Birokrasi digital memungkinkan terjadinya pergeseran ke interaksi berbasis web antara negara dan masyarakat sipil dengan keuntungan pemecahan masalah sosial,

tetapi juga meningkatkan kompetensi warga negara dan mengurangi kompleksitas kelembagaan dan kebijakan yang dapat membuat memberikan layanan yang lebih efisien (Dunleavy & Margetts, 2000). Birokrasi berbasis data merupakan garda depan efisiensi birokrasi digital. Dengan birokrasi berbasis *big data* memudahkan administrator dalam melakukan pengambilan keputusan (Muellerleile & Robertson, 2018)

Salah satu fenomena yang akan muncul di birokrasi digital adalah penggunaan *Artificial Intelligence (AI)* dalam pengambilan keputusan birokrasi. Penggunaan *AI* dalam pengambilan keputusan akan membantu para administrator dalam meningkatkan kualitas tata kelola (Bullock, 2019). Untuk mengukur kesuksesan dari *e – government* dengan menggunakan model *De Lone* dan *Mc Lean* (Delone & McLean, 2014) indikator tersebut, yaitu:

1) kualitas informasi (*information quality*)

berfokus pada aspek fungsional dan partikular kinerja sistem dengan ukuran yang sangat umum adalah persepsi kemudahan penggunaan.

2) kualitas sistem (*system quality*)

berfokus pada kualitas informasi yang dihasilkan sistem dan kegunaannya bagi pengguna. Kualitas informasi sering dilihat dengan persepsi kepuasan pengguna

3) kualitas layanan (*service quality*)

Kualitas layanan dimensi keberhasilan mewakili kualitas dukungan yang diterima pengguna.

4) Ketertarikan pengguna (*intention to use*)

mewakili tingkat dan cara di mana sebuah informasi digunakan oleh penggunanya yang merasakan kemudahan dalam penggunaan dan manfaat yang dirasakan serta mampu berkontribusi terhadap sikap terhadap penggunaan aktual.

5) Kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

Dimensi keberhasilan kepuasan pengguna merupakan tingkat kepuasan pengguna saat memanfaatkan sistem informasi. Kepuasan juga dalam hal ini adalah warga negara dalam menggunakan *e – government* akan mempengaruhi kepuasan warga negara terhadap pemerintah biasanya terkait dengan penyediaan informasi (Eric W. Welc, 2005)

6) Keuntungan

Dimensi keuntungan terkait dampak yang akan dirasakan bagi bagi individu maupun organisasi (Yogesh K. Dwivedi, 2012).

Adapun elemen sukses lainnya dalam mengembangkan *e – government* seperti yang dikemukakan oleh *Othman* (Othman & Razali, 2018) antara lain:

1. Layanan berbasis kebutuhan

Harapan warga terhadap kualitas layanan *e – government* telah meningkat secara dramatis. Layanan publik yang diharapkan bisa efisien, efektif dan dapat mengurangi transaksi birokrasi dengan banyak layanan penyedia. Layanan berbasis kebutuhan adalah kunci sukses penerapan *e – government* khususnya untuk mendukung pengembangan *e – government*. Pengembangan *e – government* harus dikembangkan berdasarkan realitas kebutuhan warga kebutuhan dan menggabungkan kebutuhan mereka. Ini bisa dicapai melalui penelitian berkelanjutan pada warga negara untuk mendapatkan persepsi saat berinteraksi saat menggunakan *e – government*. Ini akan memastikan penerimaan dan keterlibatan berkelanjutan di antara warga negara menuju layanan *e – government* yang sesuai kebutuhan.

2. Kepemimpinan

Kepemimpinan di tingkat politik dan administrasi sangat penting untuk mendukung pengembangan *e – government*. Peran kepemimpinan dan strategi akan meningkatkan kualitas kinerja pelayanan instansi pemerintah melalui peluang dan tantangan strategis penemuan. Selain itu, pemimpin harus belajar bagaimana mendukung organisasi dalam penerapan *e – government*. Ada kebutuhan untuk memastikan layanan online berhasil diintegrasikan dan menghindari duplikasi tugas.

3. Layanan Terintegrasi dan Kebijakan

Kebijakan yang dibuat harus memuat prinsip-prinsip, aturan-aturan dan pedoman-pedoman yang dirumuskan atau diadopsi oleh instansi pemerintah dalam menerapkan *e – government*. Kebijakan berperan untuk meletakkan kerangka dasar bagi pemerintah dan memberikan gambaran yang jelas kepada pemangku kepentingan tentang hasil yang diharapkan dan tanggung jawab terkait penerapan *e – government*.

Adanya kebijakan sangat penting untuk mengatur integrasi penyampaian layanan *e – government* kepada warga negara yang terpusat di berbagai lembaga dan pada akhirnya dapat meningkatkan upaya integrasi layanan di masa depan. Selain itu, proses regulasi yang efektif, efisien dan akuntabel akan mencapai konsistensi yang lebih besar di antara tujuan kebijakan pemerintah.

4. Interoperabilitas

Interoperabilitas didefinisikan sebagai kemampuan organisasi yang berbeda dan beragam untuk berinteraksi menuju saling menguntungkan dan menyepakati tujuan bersama. Interoperabilitas melibatkan informasi dan berbagi pengetahuan antar organisasi melalui bisnis proses yang mereka dukung melalui pertukaran

data antara sistem TIK masing-masing. Ini menyangkut kemampuan organisasi untuk berintraksi satu sama lain berdasarkan seperangkat standar dan kesepakatan dalam rangka memastikan komunikasi yang lancar antar organisasi. Ini membutuhkan berbagai organisasi mitra agar kompatibel satu sama lain.

5. Keamanan dan Kepercayaan

Keamanan adalah atribut yang tidak dapat diabaikan untuk pemberian layanan *e – government* terutama terkait dengan keamanan dan pendistribusian data elektronik yang aman terkait dokumen publik di berbagai instansi pemerintah.

Penyampaian layanan *e – government* yang aman akan membangun kepercayaan dan keyakinan di antara warga. Selain itu, kualitas data dapat meningkatkan kepercayaan publik dan alokasi sumber daya yang efisien. Oleh karena itu, keamanan harus menjadi pertimbangan dalam strategi pengembangan *e – government*.

6. *Big Data* dan Alat Analisis

Tindakan memeriksa kumpulan data yang besar dan beragam untuk mengungkap pola tersembunyi, korelasi yang tidak diketahui dan informasi berguna lainnya yang dapat membantu pemerintah lembaga untuk proses pengambilan keputusan yang lebih baik. Alat analisis memberikan keunggulan kompetitif strategis dan meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional. Ini melibatkan hubungan strategis di antara beberapa perusahaan atau agensi. Integrasi antar instansi pemerintah secara tidak langsung memungkinkan alat analisis dimanfaatkan. Alat analisis memanfaatkan banyak data yang tersedia di antara instansi pemerintah untuk meningkatkan proses pengambilan keputusan.

7. Anggaran

Hambatan lain untuk inisiatif WoG termasuk: kurangnya dana khusus oleh lembaga. Anggaran yang cukup harus dialokasikan untuk mewujudkan inisiatif ini. Oleh karena itu, mengingat warga kebutuhan sebagai prioritas utama, tindakan ini mengurangi efek di masa depan. Ini juga penting untuk membangun kepercayaan diantara mereka.

8. Organisasi

E – government membutuhkan tidak hanya melampaui membatasi kolaborasi, tetapi juga antara internal organisasi. Beberapa metode dapat digunakan untuk berkultivasi interaksi antara mitra dan organisasi proses termasuk fleksibilitas untuk bekerja dan berpikir secara menyeluruh batas serta model dinamika sistem untuk proses sosio – teknis. Beberapa negara telah membentuk unit organisasi atau antarlembaga unit kolaboratif dengan tujuan untuk bekerja lebih baik bersama-sama

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Larasati (Larasati, 2018) mengemukakan ada 8 elemen sukses pengembangan *e – government*.

1. *Political Environment*

Elemen pertama dan paling krusial dalam penerapan e - Government adalah *Political Environment*. *Political Environment* adalah keadaan atau suasana politik di mana program *e – government* tersebut diterapkan. Ada dua tipe proyek sehubungan dengan hal ini. Pertama adalah *top down project*, di mana eksistensi sebuah proyek ditentukan oleh adanya inisiatif dari lingkungan eksekutif sebagai otoritas tertinggi pemerintah didukung oleh kalangan legislatif sebagai pemberi mandat. Sementara itu proyek kedua adalah *bottom – up project* yang didasarkan pada inisiatif dari para birokrat yang berada di salah satu lembaga

pemerintah atau departemen. Sehingga dapat dikatakan bahwa yang diharapkan dalam efektivitas penerapan *e – government* adalah keinginan dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benarbenar menerapkan konsep konsep *e – government* secara serius dan mendukung inisiatif yang berhubungan dengan *e – government*.

2. *Leadership*

Elemen kedua ini berhubungan dengan unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan kenyataan dalam penerapan *e – government*. Untuk mencapai efektivitas, setidaknya ada tiga hal minimum yang dibutuhkan pemerintah, yaitu: a) Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e – government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial.b) Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai. c) Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan demi tercapainya efektivitas *e – government*.

3. *Planning*

Planning atau perencanaan adalah sebuah proses. Perencanaan merupakan tahapan yang sangat penting, karena pada tahap inilah gambaran menyeluruh dan detail dari rencana keberadaan sebuah inisiatif *e - government* diproyeksikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebuah perencanaan yang baik akan memiliki kontribusi yang sangat besar terhadap penyelenggaraan sebuah program, dalam hal ini yang ingin dicapai adalah efektivitas penerapan *e – government*.

4. *Stakeholders*

Stakeholders adalah pihak – pihak yang terlibat dalam kepentingan baik kepentingan langsung maupun kepentingan tidak langsung terhadap penyelenggaraan program *e – government* terkait. Pihak – pihak yang dianggap sebagai *stakeholder* utama dalam proyek *e – government* adalah pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat yang bersama-sama dalam usaha penerapan *e – government*.

5. *Transparency/Visibility*

Transparansi sebuah proyek *e – government* sangat erat kaitannya dengan keberadaan *stakeholder*, dalam arti kata adalah bahwa harus selalu tersedia seluruh data dan informasi mengenai seluk beluk dan status proyek yang sedang berlangsung untuk dapat secara bebas diakses oleh *stakeholder*. Dimungkinkannya pihak – pihak yang berkepentingan mengakses data dan informasi terkait dengan proyek yang sedang berlangsung secara tidak langsung merupakan sarana pemasaran (*marketing*) yang cukup efektif, karena di sana terlihat keseriusan pemerintah untuk selalu memberikan yang terbaik untuk rakyatnya melalui penerapan beragam proyek *e – government*.

6. *Budgets*

Kapasitas sumber daya anggaran dialokasikan yang dialokasikan pada sebuah program *e –government* sebagai salah satu faktor fundamental dan sangat membuktikan keberhasilan pelaksanaan sebuah program. Besarnya keuangan yang dialokasikan pemerintah sangat terpengaruh pada level prioritas yang ditentukan oleh pemerintah terhadap kapasitas program terkait.

7. *Technology*

Jangkauan teknologi informasi yang diperuntukan di dalam *e – government* sangat luas, dari yang paling murah dan sederhana sampai dengan mahal dan mutakhir. Opsi teknologi yang akan diterapkan di dalam sebuah program *e – government* sangat dipengaruhi dengan alokasi finansial yang tersedia. Dalam arti, semakin besar alokasi finansial yang ada, semakin mutakhir teknologi yang dapat dipilih dan dipakai, yang condong akan meningkatkan peluang tercapainya efektivitas suatu program.

Namun, untuk mewujudkan sepenuhnya potensi *e – government* ini, pemerintah harus mengakomodasi kondisi unik tertentu dan mampu mengelola serangkaian isu, masalah dan tantangan terkait *E – Government* dan TIK. Secara umum, merupakan pendorong kekayaan yang kuat penciptaan dan pertumbuhan, masih banyak tantangan yang menghambat eksplorasi dan eksploitasi peluangnya. Multidimensi dan kompleksitas *e – Government* inisiatif menyiratkan adanya berbagai macam tantangan dan hambatan untuk itu implementasi dan manajemen (Ndou, 2004). *World Bank* mengemukakan 13 aspek yang menjadi tantangan dalam menerapkan *e – government* (Mohsen A. Khalil, 2002)

Tabel 1.6

Tiga Belas Tantangan *e - government*

No	Tantangan	Deskripsi
1	Pembangunan Infrastruktur	Dasar untuk mengembangkan <i>e - government</i> adalah membangun infrastruktur dasar untuk membangun konektivitas
2	Regulasi dan Kebijakan Publik	Diperlukan regulasi yang dapat mendukung implementasi <i>e - government</i>
3	Kesenjangan Digital <ul style="list-style-type: none"> • Literasi Digital • Aksesibilitas 	Kesenjangan digital timbul dari adanya sebagian kelompok yang tidak memperoleh haknya atas penggunaan digital, baik karena literasi rendah maupun tidak memperoleh akses. Literasi digital terkait dengan ketidakmampuan dalam menggunakan teknologi informasi. Akses yang minim terhadap teknologi informasi baik secara perangkat maupun modal.
4	Kepercayaan <ul style="list-style-type: none"> • Privasi • Keamanan 	Untuk mendukung keberhasilan <i>e - government</i> perlu adanya kepercayaan baik antar lembaga pemerintah, privat, LSM, dan masyarakat. Kepercayaan dalam <i>e - government</i> terkait dengan tanggung jawab dalam menjaga data pribadi dan keamanan terkait agar data pribadi tidak digunakan secara ilegal oleh pihak lain.
5	Transparansi	Transparansi merupakan instrumen yang bisa digunakan masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.
6	Interabilitas	<i>e - government</i> harus memiliki reliabilitas jangka panjang dan saling berkoneksi antar lembaga.
7	Manajemen pencatatan	Diperlukan manajemen informasi dimana data mampu menyediakan informasi serta berbagi dengan <i>stakeholder</i> terkait.
8	Ketersediaan dan Pemeliharaan	Hal ini terkait dengan <i>Big Data</i> dimana setiap data yang telah diperoleh harus bisa disimpan dalam kapasitas yang memadai serta dapat diakses secara mudah dan cepat.
9	Pendidikan dan Sosialisasi	<i>e - government</i> bisa berjalan optimal tidak hanya infrastruktur fisik namun SDM sebagai pengguna harus memiliki pengetahuan dan keterampilan

		dalam menggunakan teknologi informasi.
10	Kolaborasi/ Kompetisi Sektor Publik dan Swasta	Kemitraan antara sektor publik dan bisnis dalam menerapkan <i>e – government</i> dalam rangka <i>good governance</i> .
11	Isu Tenaga Kerja	Dalam menerapkan <i>e – government</i> tenaga kerja yang terlatih sangat diperlukan oleh karena itu diperlukan kepemimpinan dan pelatihan.
12	Struktur Pengeluaran	Penting dalam merencanakan struktur perencanaan agar dapat diimplementasikan secara penuh baik terkait tujuan, proses <i>budgeting</i> dan sumber daya yang diperlukan.
13	Perbandingan	Penting untuk melakukan evaluasi terkait kemajuan penerapan <i>e - government</i> apakah tujuan dan sasaran telah tercapai.

Sumber : (Mohsen A. Khalil, 2002)

Untuk mengoptimalkan pengembangan *e – government* ada empat tahap yang dikemukakan oleh *World Bank* (2002), yakni *Presence* (kehadiran), *Interaction* (interaksi), *Transaction* (transaksi) dan *Transformation* (transformasi). Model yang sama dikemukakan oleh Gartner Research (**Gupta, 2004**), mengusulkan *model The Value Chain of E-Service*, yang menetapkan empat fase yang secara khusus dikembangkan dalam konteks *e – governance*. empat tahap *e – government* pengembangan dan mengusulkan 'tahap pertumbuhan model untuk *e – government* yang berfungsi penuh, yaitu Pembuatan Katalog, tahap transaksi, tahap integrasi vertikal, dan tahap Integrasi horizontal:

Tabel 1.7

Perbandingan Indikator Digital Government

<i>De Lone & Mc Lean</i>	<i>Reffat & Key</i>	<i>World Bank</i>
1. Kualitas Informasi	1. Infrastruktur	1. Pembangunan
2. Kualitas Sistem	2. Kebijakan	Infrastruktur
3. Kualitas Pelayanan	3. Kesenjangan Digital	2. Regulasi dan

<p>4. Kepuasan pengguna keuntungan</p>	<p>4. Literasi Digital 5. Privasi 6. Keamanan Data 7. Transparansi 8. Interopabilitas 9. Manajemen Informasi Edukasi</p>	<p>Kebijakan Publik 3. Kesenjangan Digital • Literasi Digital • Aksesibilitas 4. Kepercayaan • Privasi • Keamanan 5. Transparansi 6. Interopabilitas 7. Manajemen pencatatan 8. Ketersediaan dan Pemeliharaan 9. Pendidikan dan Sosialisasi 10. Kolaborasi/ Kompetisi Sektor Publik dan Swasta 11. Isu Tenaga Kerja 12. Struktur Pengeluaran 13. Perbandingan</p>
--	---	--

Sumber : (Mohsen A. Khalil, 2002)

Tantangan dalam birokrasi digital adalah kapasitas administrasi yang rendah, tingkat kompetensi pegawai negeri dan campur tangan politik yang tinggi dalam *e – government* (Pariso & Marino, 2020). Dasar untuk menyiapkan birokrasi digital adalah menyiapkan SDM yang kompeten untuk mendorong birokrasi digital. Salah satu cara untuk meningkatkan kompetensi SDM dalam IT adalah dengan meningkatkan literasi digital.

1.6 OPERASIONALISASI KONSEP

Implementasi *e – government* merupakan penggunaan teknologi informasi ke dalam tata kelola birokrasi dari konvensional menjadi berbasis elektronik sebagai manifestasi dari kebijakan yang dilihat pada program tertentu untuk memperoleh manfaat.

Untuk menganalisis implementasi *e – government* definisi di atas diturunkan dalam bentuk operasional dari variabel penelitian

a) Kebijakan

Kebijakan merupakan landasan dari aktivitas atau aksi nyata yang dilakukan untuk mewujudkan sasaran/tujuan yang telah ditetapkan dalam hal ini tujuan *e – government*.

b) Program

Perwujudan kebijakan diturunkan ke dalam bentuk program sebagai panduan dalam implementasi *e – government* yang disesuaikan antara aktivitas pelaksana dengan prosedur serta tujuan yang telah dibuat.

c) Pemanfaat

Terkait dengan luaran (*output*) dan hasil (*outcome*) dari implementasi *e – government*

Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi implementasi *e – government* di Dinas Kominfoantik, peneliti menggunakan teori *George C Edward* untuk melihat gambaran implementasi *e – government* di Dinas Kominfoantik Kabupaten Bekasi.

a) Komunikasi,

keberhasilan implementasi *e – government* dilihat bagaimana transmisi dalam menyampaikan komunikasi, kejelasan dalam komunikasi sehingga dapat dipahami oleh *stakeholder*, dan konsistensi dimana kebijakan tidak sering berubah – ubah.

b) Sumberdaya,

Implementasi harus didukung oleh ketersediaan SDM yang memadai dan memiliki kompetensi dalam bidangnya. Dalam implementasi anggaran tentu sangat dibutuhkan dalam berjalannya sebuah program jumlah anggaran yang

memadai akan mendukung implementasi *e – government*. Dalam *e – government* fasilitas tentu sangat penting terkait dengan infrastruktur seperti jaringan internet hingga penyimpanan data. Kewenangan diperlukan untuk mengatur sumber daya yang dimiliki baik SDM, keuangan, hingga sarana prasarana.

c) Disposisi

Terkait dengan sikap implementor, agar implementasi *e – government* dapat didukung perlu adanya kesamaan perspektif dari para pelaksana terkait pentingnya implementasi *e – government* dan bisa didukung dengan adanya pemberian insentif bagi para pelaksana untuk mendorong dalam implementasi *e – government*.

d) Struktur Birokrasi,

Dalam birokrasi SOP (*Standard Operational Procedure*) digunakan untuk mengoptimalkan waktu, sumber daya, dan penyeragaman kebutuhan organisasi. fragmentasi terkait dengan pembagian tanggung jawab dan koordinasi antara instansi yang lain terkait dengan implementasi *e – government*.

1.7 ARGUMEN PENELITIAN

Urgensi penelitian *e – government* didorong oleh tuntutan masyarakat akan birokrasi yang efektif dan efisien serta kemajuan teknologi informasi. Implementasi *e – government* di Indonesia masih belum optimal ditandai hasil survei *e – government* oleh PBB dimana posisi Indonesia di tingkat regional masih tertinggal dengan negara lain. Di lingkup Pemerintah Kabupaten Bekasi implementasi *e – government* masih kurang terlihat dari indeks SPBE dalam kategori kurang. Faktor yang menyebabkan belum optimalnya implementasi *e – government* dipengaruhi oleh beberapa proses implementasi yang belum optimal, belum tercapainya tujuan yang diharapkan, dan hasil yang dicapai belum memberikan manfaat bagi masyarakat.

1.8 METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dimana peneliti menyelidik suatu gejala sosial dan masalah manusia. Pada penelitian ini peneliti membuat suatu deskripsi yang padat, menelaah ucapan atau kata – kata, informasi detail dari perspektif responden dan melakukan pendalaman pada kondisi yang alami.

1.8.1 TIPE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dimana peneliti berusaha menggambarkan kondisi variabel di lapangan (Bairagi & Munot, 2019) Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dimana berusaha menggambarkan variabel *e – government* Di Lingkungan Dinas Kominfo Kabupaten Bekasi .

1.8.2 SITUS PENELITIAN

Situs penelitian merupakan lokasi dimana peneliti melihat keadaan objek yang diamati untuk memperoleh data atau informasi yang dibutuhkan. Sesuai dengan uraian di atas penelitian ini akan dilakukan di Dinas Kominfo Kabupaten Bekasi

1.8.3 SUBJEK PENELITIAN

Subjek penelitian merupakan personal, barang atau entitas hidup yang dipilih menjadi sumber informasi yang diperlukan peneliti dalam kolektif data penelitian (UTARI, 2021). Pengambilan sampel berupa data dan informasi dengan asumsi tertentu misalnya individu tersebut paling mengetahui tentang informasi apa yang diinginkan sehingga memudahkan penelitian dalam memeriksa keadaan objek yang diteliti. Pada penelitian ini sumber datanya atau *key informan* adalah Kepala bidang *e – government* dan pegawai Dinas Diskominfo Kabupaten Bekasi.

1.8.4 JENIS DATA

Menurut Lofland (dalam Moleong, 2006) sumber data prioritas dalam penelitian kualitatif ialah ucapan atau kata – kata , dan aktivitas, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Maksud dari kata-kata dan aktivitas disini yaitu kata – kata dan aktivitas individu yang dipantau atau diwawancarai merupakan sumber data utama (primer). Sedangkan sumber data lainnya bisa berupa sumber tertulis (sekunder), dan dokumentasi seperti foto.

1.8.5 SUMBER DATA

a) Data Primer

Data primer adalah data yang didapat secara langsung oleh peneliti melalui observasi dan wawancara dengan informan atau responden. Peneliti akan wawancara dengan informan untuk memperoleh informasi mengenai implementasi *e – government*. Penelitian ini yang menjadi sumber data utama adalah para pegawai Dinas Kominfostantik Kabupaten Bekasi.

b) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data tambahan berupa informasi untuk menutupi kekurangan data primer. Data tambahan yang dimaksud meliputi dokumen atau arsip didapatkan dari berbagai sumber, foto pendukung yang sudah ada, maupun foto yang dihasilkan sendiri, serta data yang terkait dalam penelitian ini.

1.8.6 TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Dalam penelitian ini menggunakan wawancara mendalam (*depth interview*) dimana peneliti mengambil informan yang sesuai dengan penelitian dan bertanya kepada informan serangkaian pertanyaan untuk mendapatkan perspektif mereka tentang topik penelitian sebagai informan kunci, atau sumber informasi (Brown & Hale, 2014).

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara mendalam (*depth interview*) kepada informan, yaitu pegawai Dinas Kominfostantik Kabupaten Bekasi.

1.8.7 ANALISIS DAN INTERPETASI DATA

Dalam kegiatan analisis data terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

1) Pengumpulan data

Merupakan upaya untuk mengumpulkan data melalui interview, observasi, dan dokumentasi.

2) Reduksi Data

Peneliti melakukan menyederkanakan, abstraksi, dari catatan tertulis di lapangan.

3) Penyajian data

Peneliti menyusun informasi secara terorganisir untuk memudahkan untuk memaknai data yang didasarkan pada pemahaman sebagai bahan untuk penarikan kesimpulan.

4) Penarikan kesimpulan

Sebelum menark kesimpulan, peneliti meninjau ulang catatan – catatan di lapangan untuk menguji validitas. Setelah tidak ditemukan kembali informasi mengenai kasus yang diteliti, peneliti bisa menarik kesimpulan.

1.8.8 KUALITAS DATA

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi dimana peneliti memeriksa legalitas data dengan mengambil sesuatu di luar data untuk mengecek atau sebagai komparasi data (Bachri, 2010). Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini

menggunakan triangulasi sumber dimana peneliti membandingkan kualitas informasi yang didapat melalui sumber yang berbeda.