

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada saat ini teknologi diciptakan untuk mempermudah dan memperbaiki kualitas kehidupan manusia, karena pada dasarnya mayoritas bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya adalah hal-hal yang berkaitan dengan pengumpulan, pengolahan, dan penyediaan data, informasi, pengetahuan, maupun kebijakan beserta penyebarannya keseluruh anggota masyarakat yang membutuhkan.

Teknologi informasi begitu penting dalam masyarakat modern dewasa ini. Seperti dikatakan pakar teknologi informasi dari Amerika Serikat, Don Tapscott (1995), perkembangan ekonomi dunia sedang berubah dari industri yang berbasis pada baja, kendaraan dan jalan raya ke arah ekonomi baru yang dibentuk oleh silikon, komputer dan jaringan.¹

Kemajuan teknologi informasi yang pesat serta pemanfaatannya secara luas telah membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan, dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat. Kenyataan menunjukkan bahwa penggunaan media elektronik merupakan faktor yang sangat penting, sehingga penataan yang tengah kita laksanakan harus pula diarahkan untuk mendorong bangsa Indonesia menuju masyarakat informasi. Perubahan-perubahan yang terjadi saat ini menuntut terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif di mana

¹ Heru Sutadi *Peluang dan Tantangan Pengembangan e-Government*.

www.sinarharapan.co.id/baite/0200/01/asi01.html Diakses pada tanggal 1 April 2005

masyarakat menuntut pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas di seluruh wilayah negara, dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif. Pemerintah pusat dan daerah harus mampu membentuk dimensi baru ke dalam organisasi, sistem manajemen, dan proses kerja yang lebih dinamis. Dengan demikian perlu dikembangkan sistem dan proses kerja yang lebih lentur untuk memfasilitasi berbagai bentuk interaksi yang kompleks dengan lembaga-lembaga negara lain, masyarakat, dunia usaha, dan masyarakat internasional.²

Untuk meningkatkan kembali partisipasi aktif masyarakat, yang perlu dibangun adalah kepercayaan publik terhadap pemerintah. Untuk itu, perlu diupayakan akuntabilitas pemerintah terutama yang terkait dengan keterbukaan dan kualitas pelayanan. Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi, akses informasi publik untuk mengontrol setiap langkah dan kebijakan yang diambil pemerintah, dapat dilakukan secara elektronik.

Organisasi pemerintah harus lebih terbuka untuk membentuk kemitraan dengan dunia usaha (*public private partnership*), memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kemampuan mengolah, mengelola, menyalurkan dan mendistribusikan informasi bagi pelayanan publik. Oleh karena itu ketika masyarakat mendambakan terwujudnya reformasi sektor publik, pemerintah harus segera melaksanakan proses transformasi menuju transparansi informasi. Melalui proses tersebut, pemerintah dapat mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat

² Syamsu Mu'arif, **PANDUAN PEMBANGUNAN INFRASTRUKTUR PORTAL**
DEPARTEMEN KEMENTERIAN PERKAWASAN

organisasi dan birokrasi, serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan lembaga-lembaga pemerintah bekerja secara terpadu. Masyarakat, sektor swasta dan pemerintah mengharapkan pembangunan teknologi informasi dan komunikasi (telematika) di Indonesia menjadi lebih terarah dan terintegrasi serta tidak tumpang tindih pengembangannya mulai dari tingkat kabupaten/kota, provinsi maupun pemerintah pusat.

Perkembangan dan kemajuan teknologi tersebut mendorong pemerintah di berbagai dunia menggunakan seluruh sumberdaya yang ada untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. World Bank mengindikasikan bahwa pemanfaatan teknologi informasi oleh institusi pemerintah dapat meningkatkan kinerja pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis dan kelompok terkait lainnya menuju *good governance*. Dengan begitu akan lahir kepercayaan masyarakat kepada pemerintah terhadap akuntabilitas pemerintah yang menyangkut pelayanan, keterbukaan dan konsistensi pemerintah dalam menjalankan kebijakan penegakan hukum, yang diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat³

Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi yang ditandai perkembangan internet, lahirlah model birokrasi era jaringan yang menggantikan birokrasi era industri yang dikenal dengan layanan pemerintahan secara elektronik atau dikenal dengan istilah *electronic government* atau disingkat menjadi *e-Government*. istilah *e-Government* kali pertama diadopsi oleh sebuah dokumen resmi dalam naskah Kerangka Teknologi Informasi Nasional (KTIN) yang

³ Budi Rahardjo. *MEMBANGUN E-GOVERNMENT*, PPAU Mikroelektronika ITB 2001

dikembangkan oleh Bappenas. Dalam konsep yang mendahuluinya, Nusantara 21, istilah tersebut belum ditemukan mungkin oleh karena itu pula maka Nusantara 21 dianggap terlalu "teknis". KTIN menawarkan sebuah konsep di mana Teknologi Informasi (TI) akan dimanfaatkan oleh berbagai sektor strategis dengan tujuan memberdayakan sektor-sektor strategis tersebut. Bersama dengan paradigma baru dalam pendanaan, infrastruktur TI diharapkan akan mampu menopang kegiatan-kegiatan pemerintahan, bisnis, pendidikan, masyarakat seluruhnya, bahkan demokrasi.⁴

E-Government merupakan sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintah dalam memberikan pilihan kepada masyarakatnya kapan dan dimanapun mereka bisa mendapatkan kemudahan akses informasi dan layanan yang pemerintah berikan kepadanya. Hal ini merupakan salah satu bentuk fungsi pemerintah

Tujuan Pengembangan *e-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-Government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu :

1. Pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik;

⁴Bono Budi Priambodo. *SERBA-SERBI INISIATIF e-GOVERNMENT*
www.ikhf.net./e-Government Diakses pada tanggal 1 April 2005

2. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

Untuk melaksanakan maksud tersebut pengembangan *e-Government* diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan, yaitu :

- a. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
- b. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
- c. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
- d. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.⁵

E-Government yang diharapkan dapat membawa manfaat dalam memberdayakan masyarakat melalui peningkatan akses ke informasi,

⁵ Intruksi Presiden Republik Indonesia No 3 Tahun 2003 tentang
KEBIJAKAN DAN STRATEGI NASIONAL PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT

meningkatkan layanan pemerintah kepada masyarakatnya, mempererat interaksi kalangan bisnis dengan pemerintah dalam industri terkait, memperbaiki pengelolaan pemerintahan yang lebih efisien dan transparan.

Dalam konteks rencana dan strategi pengembangan *e-Government* di Indonesia. *e-Government* sebagai wujud pelayanan pemerintahan yang lebih berkualitas, yang berorientasi kepada masyarakat. Melalui *e-Government* ini, akan tercipta suatu sistem yang standar dan terpadu yang mudah diakses masyarakat (*single point of access*). Selain itu juga diharapkan tersedianya informasi yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat secara definitif, akurat dan dapat diandalkan, dengan adanya *e-Government* akan menciptakan pelayanan pemerintahan yang efisien, dan efektif dan transparan. Dari segi efisiensi, kita akan dapat menghemat waktu, biaya dan juga Sumber Daya Manusia (SDM). Sedangkan transparansi pemerintahan dengan adanya layanan masyarakat dengan sistem informasi yang terpusat, akan menimbulkan kepercayaan yang tinggi dari masyarakat.⁶

Pada tanggal 9 Juni 2003 telah diterbitkan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*. Instruksi Presiden tersebut ditujukan kepada Menteri, Kepala LPND, Pimpinan Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, Panglima TNI, KAPOLRI, Laksamana, Gubernur, dan Bupati/

1. Mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai tugas, fungsi dan kewenangan masing-masing guna terlaksananya pengembangan *e-Government* secara nasional dengan berpedoman pada Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* sebagaimana tercantum dalam Lampiran Instruksi Presiden ini.
2. Merumuskan rencana tindak di lingkungan instansi masing-masing dengan berkoordinasi dengan Menteri Negara Komunikasi dan Informasi.
3. Melaksanakan rencana tindak sebagai-mana dimaksud dalam diktum Kedua yang dikoordinasikan oleh Menteri Negara Komunikasi dan Informasi.
4. Melaksanakan Instruksi Presiden ini sebaik-baiknya dengan penuh tanggung jawab dan melaporkan hasil pelaksanaannya secara berkala atau sewaktu-waktu kepada Presiden.

Instruksi tersebut menjadi penting bagi setiap pemerintah daerah seiring dengan semangat otonomi daerah, INPRES No. 3 Tahun 2003 tersebut merupakan payung bagi seluruh kebijakan teknis operasional di bidang *e-Government*. Sebab selain akan ditindaklanjuti sekitar delapan keputusan menteri, dalam lampiran Inpres tersebut secara komprehensif diuraikan enam strategi pemerintah guna mencapai tujuan pengembangan *e-government*.

Dengan adanya INPRES No 3 Tahun 2003 tersebut mendorong Pemda-Pemda di tanah air untuk mengimplentasikan layanan sistem informasi manajemen berbasis elektronik atau *e-Government* ini termasuk Pemerintah

Menjawab tantangan demokratisasi dan transparansi dalam kerangka otonomi daerah, dalam menyikapi INPRES No 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* tersebut, Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis mencoba untuk membangun infrastruktur *e-government* salah satunya dengan pembuatan website yakni www.bengkalis.go.id. website Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis ini memang masih sangat baru yakni *launching* pada bulan September 2003 ⁷. Seperti halnya website lembaga pemerintah, website Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis dikelola secara teknis oleh sebuah lembaga yakni Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE), yang bertugas mengolah sampai menyajikan data berbentuk data elektronik pada website Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis. Secara Administrasi Pemerintah, Kabupaten Bengkalis terbagi dalam 11 Kecamatan 24 Kelurahan, 131 Desa dengan luas wilayah 11.481,77 Km². Tercatat jumlah penduduk Kabupaten Bengkalis 549.715 jiwa. Website resmi Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis memang dapat menjadi sebuah ajang promosi, letak Kabupaten Bengkalis sangat strategis, karena disamping berada di tepi alur pelayaran internasional yang paling sibuk di dunia juga berbatasan langsung dengan negara tetangga Malaysia dan berada pada kawasan segitiga pertumbuhan Indonesia-Malaysia-Singapura (IMS-GT) dan kawasan segitiga Indonesia-Malaysia-Thailand (IMT-GT). Dengan kekayaan sumber daya alam yang dimiliki dan letak yang strategis ditopang dengan keramah tamahan masyarakat Kabupaten Bengkalis untuk menginformasikan potensi sosial ekonomi maupun pariwisata bagi para investor

dalam dan luar negeri⁸. Namun, tidak dipungkiri bahwa keberadaan website Kabupaten Bengkalis tidak memahami prinsip *e-Government*, ini bisa dilihat dari pengakses yang sangat sedikit, dalam 1 bulan hanya ada 416 orang, dan kebanyakan pengakses mahasiswa asal Kab. Bengkalis yang kuliah di luar Kab. Bengkalsi.⁹ Disamping itu, hal klasik yang terjadi oleh website-website Pemerintah Daerah kebanyakan yakni tidak pernah *Up to date* data yang disampaikan dan beberapa icon tidak bias dibuka, keadaan seperti ini memang sangat banyak terlihat pada situs pemerintah daerah ataupun badan-badan pemerintah yang lain. Pernyataan lain juga disampaikan oleh Wisnu Hardi dia menganggap “keberadaan *e-government* sebagai sebuah gengsi saja oleh Pemerintah Daerah”.¹⁰

Menurut pemantauan yang dilakukan oleh Dept. Kominfo sebagian besar *e-government* yang ada di Indonesia jarang update dan jumlah pengaksesnya masih sangat sedikit jika dibandingkan dengan jumlah penduduk di daerah yang bersangkutan. Kenyataan ini menunjukkan bahwa pembangunan website pemerintahan belum menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat. Masalah tersebut sesungguhnya juga turut dipengaruhi kondisi sosial ekonomi maupun tingkat pendidikan masyarakat.¹¹

Bahwasanya kondisi riil yang ada dimasyarakat Bengkalis belum bisa secara maksimal mengoptimalkan atau memanfaatkan website Pemerintah

⁸ Sambutan Bupati Kab. Bengkalis pada Situs www.bengkalis.go.id tanggal 26 September 2004, diakses pada 1 April 2005.

⁹ Data Pengakses www.bengkalis.go.id dalam laporan kajian KPDE Marer 2003 – Februari 2004

¹⁰ Wisnu Hardi. *e-Government: Infrastruktur Setengah Hati*

<http://www.kabmalang.go.id/forum> Dimuat Pada :14-04-05 . diakses pada tanggal 1 April 2005

¹¹ Syamsul Mu'arif, Menteri Komunikasi dan Informasi RI di www.kominfo.go.id/ *e-Government*. Dimuat pada 12/3/04. diakses pada tanggal 1 April 2005

tersebut secara baik, Hal ini juga diyakini bahwa ada beberapa user atau pengakses www.bengkalis.go.id memepertanyakan keberadaan website tersebut pada bukuu tamu, diantaranya adalah:

1. Data dan informasi kenapa tidak pernah diperbaharui ?
2. Beberapa *icon* tidak bisa diakses ?
3. Data dan informasi daerah atau kecamatan yang disampaikan tidak merata?
4. Forum buku tamu tidak ada respon, tanggapan dan jawaban dari pihak yang berwenang ?
5. Sosialisasi tentang keberadaan website kurang maksimal ?
6. Cara pengaksesan atau bagaimana masyarakat mengoptimalkan keberadaan website?
7. KPDE sebagai pengelola teknis data dan informasi tidak pernah bisa dihubingi melalui email ?

Beberapa pertanyaan diatas menggambarkan beberapa hambatan yang harus dijawab oleh KPDE Kab. Bengkalis sebagai pengelola data elektronik agar implementasi Inpres NO. 3 Tahun 2003 bisa berjalan

B. Perumusan Masalah

Masalah adalah sebuah gap antara realita dengan idealita. Keadan yang mendorong kita untuk membahasnya. Menurut Winarno Surachmat masalah adalah setiap kesulitan yang menggerakkan manusia untuk memecahkannya. Masalah harus dirasakan sebagai suatu rintangan yang mesti dilalui dengan jelas apabila kita akan berjalan terus.¹²

Melihat sedikit uraian diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

- 1. Bagaimana Kebijakan Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis mengenai Inpres No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government?**
- 2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi Implementasi Inpres No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government di Kabupaten Bengkalis ?**

C. Tujuan dan Manfaat penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi Inpres No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*

¹² Winarno Surachmat, *Dasar-Dasar Teknik Perencanaan Terpadu*, Bandung, 1990, hal 24

- b. Untuk mengetahui pemahaman pemerintah daerah tentang Inpres No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*
- c. Untuk memahami arti, fungsi dan manfaat e-Government bagi lembaga pemerintahan dan masyarakat demi peningkatan kualitas pelayanan publik.

2. Manfaat Penelitian

- a. Memperoleh pengetahuan lebih luas tentang Inpres No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*
- b. Memberikan masukan mengenai implementasi Inpres No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*
- c. Masyarakat dapat mengerti lebih jauh tentang *e-Government*
- d. Secara akademik penelitian ini diharapkan mampu memperkaya khasanah pengetahuan dalam Ilmu Pemerintahan khususnya dalam Manajemen Pelayanan Publik.

D. Kerangka Dasar Teori

Setiap penelitian memerlukan kejelasan titik tolak atau landasan berfikir dalam memecahkan atau menyoroti masalahnya. Untuk itu perlu disusun kerangka teori yang mampu memuat pokok-pokok fikiran yang menggambarkan dari sudut mana masalah penelitian akan disoroti.¹³

Uraian dalam kerangka teori merupakan hasil berfikir rasional yang dituangkan secara tertulis meliputi aspek-aspek yang terdapat didalam masalah

¹³ Hadari Nawawi *Metode Penelitian Bidang Sosial*,

dan atau sub masalah. Semua aspek itu harus diuraikan secara sistematis dengan memanfaatkan teori-teori, hukum-hukum, dalil-dalil, prinsip-prinsip, generalisasi-generalisasi dan bahkan pendapat-pendapat dan gagasan-gagasan yang telah diterima kebenarannya dalam ilmu yang relevan dengan masalah yang akan diteliti.

Sebelum penyusun mengemukakan teori-teori apa saja yang akan digunakan dalam penelitian ini, ada baiknya bila penyusun mengemukakan definisi dari teori terlebih dahulu.

Menurut Masri singarimbun dan sofian Effendi teori adalah sarana pokok untuk menyatakan hubungan sistematis antara fenomena sosial maupun alami yang hendak diteliti¹⁴

Sedangkan DR. Irawan Soehartono mengemukakan:

”Teori merupakan proposisi yang memberikan penjelasan atas suatu gejala”¹⁵

Dengan demikian dalam penelitian ini dasar-dasar teori yang akan dikemukakan berkaitan dengan judul adalah sebagai berikut :

1. E-Government
2. Implementasi Kebijakan
3. Manajemen Pemerintahan

¹⁴ Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi, *Metode Penelitian Sueuey*, LP3ES, Jakarta, 1989 hal 12

¹⁵ Irawan Soehartono, *Metode Penelitian Sosial Dania Pendidikan*, Bandung, 1995 hal 6

1. E-Government

a. Definisi e-Government

The World Bank Group mendefinisikan e-Government sebagai:

“Pemanfaatan teknologi informasi (seperti Internet, telepon, satelit) oleh institusi pemerintahan untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis, dan kelompok terkait lainnya (World Bank, 2001).”

UNDP (United Nation Development Programme) dalam suatu kesempatan mendefinisikan e-Government secara sederhana, yaitu:

“ E-Government is the application of Information and Communication Technology (ICT) by government agencies (aplikasi dari Tehnologi Infomasi dan Komuniasi untuk lembaga pemerintah”¹⁶

Sedangkan konsep yang diusung oleh EZ Gov, selaku konsultan dalam penerapan *e-Government*, memiliki pengertian penyederhanaan praktek pemerintahan dengan mempergunakan teknologi informasi dan komunikasi, dimana dari pengertian tersebut dibagi lagi menjadi dua pembedangan, yaitu :

Online sevice: adalah bagaimana pemerintah menjalankan fungsinya ke luar baik itu masyarakat maupun kepada pelaku bisnis. Tetapi yang terpenting disini adalah pemerintah menawarkan pelayanan yang lebih sederhana dan mudah kepada pihak yang terkait, contohnya seperti pembayaran retribusi, pajak properti atau lisensi.

Government operations: adalah kegiatan yang dilakukan dalam internal pemerintah, lebih khusus lagi adalah kegiatan yang dilakukan oleh pegawai pemerintah seperti *electronic procurement*, manajemen dokumen berbasis

web, formulir elektronik dan hal-hal lain yang dapat disederhanakan dengan penggunaan internet.¹⁷

Janet Caldw, Direktur dari Institute for Electronic Government (IBM Corporation) dari hasil kajiannya bersama Kennedy School of Government, Harvard University, memberikan sebuah definisi yang menarik, yaitu:

*"Electronic government is nothing short of a fundamental transformation of government and governance at a scale we have not witnessed since the beginning of the industrial era."*¹⁸

Definisi menarik dikemukakan pula oleh Jim Flyzik (US Department of Treasury) ketika diwawancarai oleh Price WaterhouseCoopers, dimana yang bersangkutan mendefinisikan:

*"E-government is about bringing the government into the world of the Internet, and work on Internet time."*¹⁹

Tetapi pengertian dari konsep e-government tidak terbatas pada pengertian yang telah disebutkan diatas, karena masing-masing negara yang menerapkan konsep e-government ini memiliki pengertian masing-masing yang disesuaikan dengan kebutuhan dan keadaan dari negara itu sendiri. Contohnya di Kanada, konsep e-government yang diterapkan didalamnya lebih menekankan pada public services atau pelayanan untuk publik (dalam pengertian ini berarti masyarakat), dimana diwujudkan pada pelayanan dari pemerintah kepada warga negara secara

¹⁷ Wenny Setiawati. *PENERAPAN e-GOVERNMENT DI INDONESIA*.
http://www.lkht.net/artikel_pertopik.php?subtema=e-government

dimuat pada 4/904, diakses pada tanggal 23 April 2005

¹⁸ Richardus Eko Indrajit. *ELEKTRONIK GOVERNMENT Strategi pembangunan dan pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Tehnologi Digital*. Andi, Yogyakarta, 2002, Hal

2-4

¹⁹ Ibid

online seperti dalam situs portal pemerintah (<http://www.canada.gc.ca/>) dan warga negara bisa mendapatkan informasi dan pelayanan dari pemerintah federal, propinsi dan lokal dalam situs tersebut. Sedangkan pengertian e-government menurut pemerintah India lebih ditekankan pada kebebasan warga negaranya untuk memilih tempat dan waktu dalam mengakses informasi dan mempergunakan layanan pemerintah.

Menurut Rogers W'O Okut-Uma and Larry Caffrey (Eds), dalam buku *Trusted Services and Public Key Infrastructure*, Commonwealth Secretariat, London, 2000.²⁰

"e-Government refers to the processes and structures pertinent to the electronic delivery of government services to the public.

b. Definisi Beragam Pemerintahan mendefinisikan e-Government,

Pemerintah Federal Amerika Serikat mendefinisikan e-Government secara ringkas, padat, dan jelas, yaitu:

"E-government refers to the delivery of government information and services online through the Internet or other digital means. "

Pemerintah New Zealand melihat e-Government sebagai sebuah fenomena sebagai berikut:

"E-government is a way for governments to use the new technologies to provide people with more convenient access to government information and

²⁰ **E-Government : ANTARA KONSEP, TANTANGAN, DAN HARAPAN .**
www.wartaekonomi.com/egovernment 14 September 2003 Diakses pada tanggal 1 April 2005

services, to improve the quality of the services and to provide greater opportunities to participate in our democratic institutions and processes. ²¹

Italy mungkin termasuk salah satu negara yang paling lengkap dan detail dalam mendefinisikan e-government, yaitu:

"The use of modern ICT in the modernization of our administration, which comprise the following classes of action:

- 1. Computerization designed to enhance operational efficiency within individual departments and agencies;*
- 2. Computerization of services to citizens and firms, often implying integration among the services of different departments and agencies;*
- 3. Provision of ICT access to final users of government services and information.* ²²

Ketika mempelajari penerapan e-Government di Asia Pasifik, Clay G. Wescott (Pejabat Senior Asian Development Bank), mencoba mendefinisikannya sebagai berikut:

"E-government is the use of information and communications technology (ICT) to promote more efficient and cost-effective government, facilitate more convenient government services, allow greater public access to information, and make government more accountable to citizens." ²³

Sementara itu, Kementerian Kominfo berpendapat bahwa e-Government adalah aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital

²¹ Richardus Eko Indrajit. *ELEKTRONIK GOVERNMENT Strategi pembangunan dan pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Tehnologi Digital*. Andi, Yogyakarta, 2002, Hal 2-4

²² Ibid

²³ Ibid

lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah ke masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha, dan lembaga-lembaga lainnya secara online²⁴

c. Strategi Pengembangan *e-Government*

Dengan mempertimbangkan kondisi saat ini, pencapaian tujuan strategis *e-Government* menurut INPRES No 3 Tahun 2003 perlu dilaksanakan 6 (enam) strategi yang berkaitan erat, yaitu :

Strategi 1: Mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas.

Masyarakat mengharapkan layanan publik yang terintegrasi tidak tersekat-sekat oleh batasan organisasi dan kewenangan birokrasi. Dunia usaha memerlukan informasi dan dukungan interaktif dari pemerintah untuk dapat menjawab perubahan pasar dan tantangan persaingan global secara cepat. Kelancaran arus informasi untuk menunjang hubungan dengan lembaga-lembaga negara, serta untuk menstimulasi partisipasi masyarakat merupakan faktor penting dalam pembentukan kebijakan negara yang baik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus transparan, terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas melalui jaringan komunikasi dan informasi. Strategi ini mencakup sejumlah sasaran sebagai berikut :

- a. Perluasan dan peningkatan kualitas jaringan komunikasi dan informasi ke seluruh wilayah negara pada tingkat harga yang dapat terjangkau oleh masyarakat, dengan sejauh mungkin melibatkan partisipasi dunia

²⁴ www.keminfo.go.id. *E-Government*. Diakses pada tanggal 23 April 2005

usaha.

- b. Pembentukan portal-portal informasi dan pelayanan publik yang dapat mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja instansi pemerintah terkait, sehingga masyarakat pengguna tidak merasakan sekat-sekat organisasi dan kewenangan di lingkungan pemerintah, sasaran ini akan diperkuat dengan kebijakan tentang kewajiban instansi pemerintah dan pemerintah daerah otonom untuk menyediakan informasi dan pelayanan publik secara on-line.
- c. Pembentukan jaringan organisasi pendukung (back-office) yang menjembatani portal-portal informasi dan pelayanan publik tersebut di atas dengan situs dan sistem pengolahan dan pengelolaan informasi yang terkait pada sistem manajemen dan proses kerja di instansi yang berkepentingan. Sasaran ini mencakup pengembangan kebijakan pemanfaatan dan pertukaran informasi antar instansi pemerintah pusat dan daerah.
- d. Pembakuan sistem manajemen dokumen elektronik, standardisasi, dan sistem pengamanan informasi untuk menjamin kelancaran dan keandalan transaksi informasi antar organisasi di atas.

Strategi 2: Menata sistem dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik.

Pencapaian Strategi-1 harus ditunjang dengan penataan sistem manajemen dan proses kerja di semua instansi pemerintah pusat dan daerah. Penataan sistem manajemen dan prosedur kerja pemerintah harus dirancang agar dapat

mengadopsi kemajuan teknologi informasi secara cepat. Penataan itu harus meliputi sejumlah sasaran yang masing-masing atau secara holistik membentuk konteks bagi pembentukan pemerintahan yang baik, antara lain meliputi :

- a. Fokus kepada kebutuhan masyarakat, kewibawaan pemerintah sangat dipengaruhi oleh kemampuan menyelenggarakan pelayanan publik yang dapat memuaskan masyarakat serta memfasilitasi partisipasi masyarakat dan dialog publik dalam pembentukan kebijakan negara.
- b. Manajemen perubahan, pengembangan pemerintahan yang baik hanya dapat dicapai apabila didukung oleh komitmen yang kuat dari seluruh tingkatan manajemen untuk melakukan perubahan - perubahan sistem manajemen dan proses kerja secara kontinyu, agar pemerintah dapat menghadapi perubahan pola kehidupan masyarakat yang semakin dinamis dan pola hubungan internasional yang semakin kompleks. Organisasi pemerintah harus ber-evolusi menuju organisasi jaringan, dimana setiap unsur instansi pemerintah berfungsi sebagai simpul dalam jaringan desentralisasi kewenangan dengan lini pengambilan keputusan yang sependek mungkin dan tolok ukur akuntabilitas yang jelas.
- c. Penguatan e-leadership, penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dan pemerintah daerah otonom perlu ditunjang oleh penguatan kerangka kebijakan yang fokus dan konsisten untuk mendorong pemanfaatan teknologi informasi, agar simpul-simpul jaringan organisasi di atas dapat berinteraksi secara

erat, transparan, dan membentuk rentang kendali yang efektif

- d. Rasionalisasi peraturan dan prosedur operasi, termasuk semua tahapan perubahan, perlu diperkuat dengan landasan peraturan dan prosedur operasi yang berorientasi pada organisasi jaringan, rasional, terbuka, serta mendorong pembentukan kemitraan dengan sektor swasta.

Strategi 3: Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.

Pelaksanaan setiap strategi memerlukan kemampuan dalam melaksanakan transaksi, pengolahan, dan pengelolaan berbagai bentuk dokumen dan informasi elektronik dalam volume yang besar, sesuai dengan tingkatannya. Kemajuan teknologi informasi dan perkembangan jaringan komunikasi dan informasi memberikan peluang yang luas bagi instansi pemerintah untuk memenuhi keperluan tersebut. Agar pemanfaatan teknologi informasi di setiap instansi dapat membentuk jaringan kerja yang optimal, maka melalui strategi ini sejumlah sasaran yang perlu diupayakan pencapaiannya, adalah sebagai berikut :

- a. Standardisasi yang berkaitan dengan interoperabilitas pertukaran dan transaksi informasi antar portal pemerintah.
- b. Standardisasi dan prosedur yang berkaitan dengan manajemen dokumen dan informasi elektronik (electronic document management system) serta standardisasi meta-data yang memungkinkan pemakai menelusuri informasi tanpa harus memahami struktur informasi pemerintah.
- c. Perumusan kebijakan tentang pengamanan informasi serta pembakuan sistem autentikasi dan publik key infrastructure untuk menjamin

keamanan informasi dalam penyelenggaraan transaksi dengan pihak-pihak lain, terutama yang berkaitan dengan kerahasiaan informasi dan transaksi finansial.

- d. Pengembangan aplikasi dasar seperti e-billing, e-procurement, e-reporting yang dapat dimanfaatkan oleh setiap situs pemerintah untuk menjamin keandalan, kerahasiaan, keamanan dan interoperabilitas transaksi informasi dan pelayanan publik.
- e. Pengembangan jaringan intra pemerintah untuk mendukung keandalan dan kerahasiaan transaksi informasi antar instansi pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Strategi 4: Meningkatkan Peran Serta Dunia Usaha dan Mengembangkan Industri Telekomunikasi dan Teknologi Informasi.

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

- a. Dalam mengembangkan komputerisasi, sistem manajemen, proses kerja, serta pengembangan situs dan pembakuan standard, pemerintah harus mendayagunakan keahlian dan spesialisasi yang telah berkembang di sektor swasta.
- b. Walaupun pelayanan dasar bagi masyarakat luas harus dipenuhi oleh pemerintah namun partisipasi dunia usaha untuk meningkatkan nilai

informasi dan jasa pemerintahan bagi keperluan-keperluan tertentu harus dimungkinkan.

- c. Peran dunia usaha untuk mengembangkan jaringan komunikasi dan informasi di seluruh wilayah negara merupakan faktor yang penting. Demikian pula partisipasi usaha kecil menengah untuk menyediakan akses serta meningkatkan kualitas dan lingkup layanan warung internet perlu didorong untuk memperluas jangkauan pelayanan publik. Semua instansi terkait harus memberikan dukungan dan insentif, serta meninjau kembali dan memperbaiki berbagai peraturan dan ketentuan pemerintah yang menghambat partisipasi dunia usaha dalam memperluas jaringan dan akses komunikasi dan informasi.

Di samping itu, perkembangan *e-Government* akan membentuk pasar yang cukup besar bagi perkembangan industri teknologi informasi dan telekomunikasi. Dengan demikian pemerintah harus memanfaatkan perkembangan *e-Government* untuk menumbuhkan industri dalam negeri di bidang ini. Oleh karena perkembangan industri di bidang ini sangat dipengaruhi oleh tarikan pasar dan dorongan kemajuan teknologi, maka dukungan bagi industri tersebut harus mencakup penyediaan akses pasar pemerintah seluas-luasnya, dukungan penelitian dan pengembangan, serta penyediaan insentif untuk mengatasi berbagai bentuk kesenjangan dan tingkat risiko yang berlebihan yang menghambat

Strategi 5: Mengembangkan kapasitas sumber daya manusia (SDM), baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan e-literacy masyarakat.

Sumber daya manusia (SDM) baik sebagai pengembang, pengelola maupun pengguna *e-Government* merupakan faktor yang turut menentukan bahkan menjadi kunci keberhasilan melaksanakan dan pengembangan *e-Government*. Untuk itu, perlu upaya peningkatan kapasitas SDM dan penataan dalam pendayagunaannya, dengan perencanaan yang matang dan komprehensif sesuai dengan kebutuhan, serta pelaksanaannya dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan. Hal tersebut dilakukan melalui jalur pendidikan formal dan non formal, maupun pengembangan standar kompetensi yang dibutuhkan dalam pengembangan dan implementasi *e-Government*.

Upaya pengembangan SDM yang perlu dilakukan untuk mendukung *e-Government* adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatkan kesadaran dan pemahaman tentang pentingnya informasi serta pendayagunaan teknologi informasi dan komunikasi (e-literacy), baik di kalangan pemerintah dan pemerintah daerah otonom maupun di kalangan masyarakat dalam rangka mengembangkan budaya informasi ke arah terwujudnya masyarakat informasi (information society).
- b. Pemanfaatan sumberdaya pendidikan dan pelatihan termasuk perangkat teknologi informasi dan komunikasi secara sinergis, baik yang dimiliki oleh lembaga pemerintah.

- c. Pengembangan pedoman penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan bagi lembaga pemerintah agar hasil pendidikan dan pelatihan tersebut sesuai dengan kebutuhan pengembangan dan pelaksanaan *e-Government*.
- d. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan teknologi informasi dan komunikasi bagi aparat pelaksana yang menangani kegiatan bidang informasi dan komunikasi dan aparat yang bertugas dalam memberikan pelayanan publik, maupun pimpinan unit/lembaga, serta fasilitasi pendidikan dan pelatihan bagi calon pendidik dan pelatih maupun tenaga potensial di bidang teknologi informasi dan komunikasi yang diharapkan dapat mentransfer pengetahuan/keterampilan yang dimiliki kepada masyarakat di lingkungannya.
- e. Peningkatan kapasitas penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan jarak jauh (*distance learning*) dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara optimal untuk pemerataan atau mengurangi kesenjangan SDM di bidang teknologi informasi dan komunikasi antar daerah.
- f. Perubahan pola pikir, sikap dan budaya kerja aparat pemerintah yang mendukung pelaksanaan *e-Government* melalui sosialisasi/penjelasan mengenai konsep dan program *e-Government*, serta contoh keberhasilan (*best practice*) pelaksanaan *e-Government*.
- g. Peningkatan motivasi melalui pemberian penghargaan/apresiasi kepada seluruh SDM bidang informasi dan komunikasi di pemerintah pusat dan daerah serta masyarakat yang secara aktif mengembangkan inovasi menjadi

informasi yang lengkap dan terpadu dimana para pemasok dan calon peserta lelang dapat berinteraksi dengan pemerintah untuk mengetahui informasi mengenai kegiatan tender-tender pengadaan.

Selain itu data dan informasi potensi masing-masing daerah akan dapat diketahui dan diakses dengan mudah secara online dan realtime oleh para investor sehingga akan meningkatkan pengembangan tiap-tiap *daerah*.

❖ **G2G (inter agency relationship) Pemerintah-Pegawai Pemerintahan**

Untuk dapat melayani masyarakat umum secara lebih baik dalam ekonomi digital dewasa ini, langkah yang sesuai adalah dengan merubah layanan umum menjadi layanan umum yang serba digital untuk memberdayakan para pejabat publik yang memiliki keterampilan, sistem dan alat-alat infokom yang relevan.

E-government yang progresif harus senantiasa memasukan perubahan-perubahan yang dalam jangka panjang akan menyempurnakan kehidupan para pegawai pemerintahan dengan cara menyederhanakan tugas dan prosedur.²⁶

d. Jenis-jenis Pelayanan e-Government

Dalam implementasinya, dapat dilihat sedemikian beragam tipe pelayanan yang ditawarkan oleh pemerintah kepada masyarakatnya melalui e-Government. Salah satu cara mengkategorikan jenis-jenis pelayanan tersebut adalah dengan melihatnya dari dua aspek utama:

²⁶ Konsep Pengembangan e-government. www.wasantara.net.id/egov.htm.
dimuat pada 12/03/02. Diakses pada tanggal 23 April 2005

karya yang bermanfaat bagi pengembangan dan pelaksanaan *e-Government*.

Strategi 6: Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur.

Setiap perubahan berpotensi menimbulkan ketidakpastian, oleh karena itu pengembangan *e-Government* perlu direncanakan dan dilaksanakan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan dan sasaran yang terukur, sehingga dapat difahami dan diikuti oleh semua pihak. Berdasarkan sifat transaksi informasi dan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah melalui jaringan informasi, pengembangan *e-Government* dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan sebagai berikut :

- Tingkat 1 - Persiapan yang meliputi :
 - Pembuatan situs informasi di setiap lembaga.
 - Penyiapan SDM.
 - Penyiapan sarana akses yang mudah misalnya menyediakan sarana Multipurpose Community Center, Warnet, SME-Center, dll.
 - Sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik.
- Tingkat 2 - Pematangan yang meliputi :
 - Pembuatan situs informasi publik interaktif.
 - Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain
- Tingkat 3 - Pemantapan yang meliputi :
 - Pembuatan situs transaksi pelayanan publik.
 - Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain

- Tingkat 4 - Pemanfaatan yang meliputi :
 - Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2C (Government to Citizen / Pemerintah-Masyarakat), G2B (Government to Business Enterprises / Pemerintah-Bisnis), dan G2G (inter-agency relationship / Pemerintah - Pegawai Pemerintahan).²⁵

❖ **G2G (inter-agency relationship) Pemerintah – Masyarakat**

Fokus ini adalah melayani masyarakat umum, dimana layanan tersebut dapat di akses dengan mudah dan diberikan secara terpadu dan tepat waktu sehingga masyarakat akan dapat menikmati kenyamanan, waktu giliran yang lebih cepat dan prosedur yang lebih sederhana yang dapat di tawarkan oleh layanan pemerintah terpadu.

Masyarakat dapat mengurus KTP, Kartu Keluarga, SIM, pembayaran pajak, mengajukan permohonan untuk berbagai macam ijin serta mengajukan permohonan untuk mendapatkan layanan utilitas (air, gas, listrik) dan lain-lain secara online.

❖ **G2B (Government to Business Enterprises) Pemerintah – Bisnis**

Memudahkan interaksi bisnis dengan pemerintah. Sarana ini akan menggabungkan dan memadukan layanan-layanan yang penting bagi pengoperasian suatu bisnis menjadi satu pemecahan yang lengkap dan membantu meningkatkan produktifitas, efisiensi, keluwesan dan kenyamanan dengan cara menyederhanakan prosedur dan membuat waktu tunggu menjadi lebih cepat. Sarana ini akan menjadi pusat data dan

²⁵ Intruksi Presiden Republik Indonesia No 3 Tahun 2003 tentang
KEBIJAKAN DAN STRATEGI NASIONAL PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT

- 1) *Aspek Kompleksitas*, yaitu yang menyangkut seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi e-Government yang ingin dibangun dan diterapkan;
- 2) *Aspek Manfaat*, yaitu menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh para penggunanya.

Berdasarkan dua aspek di atas, maka jenis-jenis proyek *e-Government* dapat dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu: Publish, Interact, dan Transact.

❖ Publish

Jenis ini merupakan implementasi *e-Government* yang termudah karena selain proyeknya yang berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar dan beragam. Di dalam kelas Publish ini yang terjadi adalah sebuah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet. Biasanya kanal akses yang dipergunakan adalah komputer atau handphone melalui medium internet, dimana alat-alat tersebut dapat dipergunakan untuk mengakses situs (website) departemen atau divisi terkait dimana kemudian user dapat melakukan browsing (melalui link yang ada) terhadap data atau informasi yang dibutuhkan. Contoh aplikasi e-Government di dalam kelas ini adalah sebagai berikut:

- Masyarakat dapat melihat dan mendownload berbagai produk undang-undang maupun peraturan pemerintah yang ditetapkan oleh lembaga-lembaga legislatif (DPR), eksekutif (Presiden dan Kabinet), maupun

- Para pengusaha dapat mengetahui syarat-syarat mendirikan sebuah perusahaan terbatas seperti yang diatur dalam undang-undang dan bagaimana prosedur pendirian harus dilaksanakan;
- Peneliti dapat mengakses berbagai data statistik hasil pengkajian berbagai lembaga pemerintahan untuk dipergunakan sebagai data sekunder;
- Ibu-ibu dapat memperoleh informasi mengenai cara hidup sehat dari situs Departemen Kesehatan;
- Pelajar sekolah menengah dapat mengetahui berbagai program studi yang ditawarkan oleh perguruan tinggi negeri dan akademi milik pemerintah beserta persyaratannya;
- Rakyat secara online dan real-time dapat mengetahui hasil sementara pemilihan umum melalui situs yang dimiliki KPU (Komisi Pemilihan Umum);
- Dan lain sebagainya.

❖ **Interact**

Berbeda dengan kelas Publish yang sifatnya pasif, pada kelas Interact telah terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Ada dua jenis aplikasi yang biasa dipergunakan.

Yang pertama adalah bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas searching bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik (pada kelas Publish, user hanya dapat mengikuti link saja).

Yang kedua adalah pemerintah menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (seperti chatting, tele-conference, web-TV, dan lain sebagainya) maupun tidak langsung (melalui email, frequent ask questions, newsletter, mailing list, dan lain sebagainya). Contoh implementasinya adalah sebagai berikut:

- Pasien dapat berkomunikasi gratis dengan dokter melalui keluhan penyakit yang dideritanya melalui web-TV (konsep tele-medicine);
- Departemen-departemen di pemerintahan dapat melakukan wawancara melalui chatting atau email dalam proses perekrutan calon-calon pegawai negeri baru;
- Rakyat dapat berdiskusi secara langsung dengan wakil-wakilnya di DPR atau MPR melalui email atau mailing list tertentu;
- Perusahaan-perusahaan swasta dapat melakukan tanya jawab mengenai persyaratan tender untuk berbagai proyek yang direncanakan oleh pemerintah;
- Dosen perguruan tinggi dapat menanyakan dan mencari informasi spesifik mengenai beasiswa melanjutkan studi di luar negeri yang dikoordinir oleh Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi;
- Dan lain sebagainya.

❖ **Transact**

Yang terjadi pada kelas ini adalah interaksi dua arah seperti pada kelas Interact, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan

perpindahan yang dari satu pihak ke pihak lainnya (Gid1)

membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya). Aplikasi ini jauh lebih rumit dibandingkan dengan dua kelas lainnya karena harus adanya sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman dan hak-hak privacy berbagai pihak yang bertransaksi terlindungi dengan baik. Contoh aplikasinya adalah sebagai berikut:

- Masyarakat dapat mengurus permohonan memperoleh KTP baru atau memperpanjangnya melalui internet;
- Para wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak individu atau perusahaan secara online melalui internet;
- Melalui aplikasi e-Procurement, rangkaian proses tender proyek-proyek pemerintah dapat dilakukan secara online melalui internet;
- Para praktisi bisnis dapat membeli sejumlah hasil riset yang relevan dengan kebutuhannya yang ditawarkan dan dijual oleh Badan Pusat Statistik melalui internet (download);
- Petani yang baru saja melakukan panen dapat langsung menjual padinya ke Badan Urusan Logistik melalui internet;
- Para pengusaha perkebunan, pertanian, maupun kehutanan dapat secara aktif melakukan jual beli produknya melalui bursa berjangka dari komputernya masing-masing;
- Dan lain sebagainya.²⁷

²⁷ Richardus Eko Indrajit. *ELEKTRONIK GOVERNMENT Strategi pembangunan dan*

e. Manfaat dan Tujuan Pembangunan Situs/Website Pemerintah Daerah

Secara garis besar manfaat pembangunan Situs/Website Pemerintah Daerah adalah:

1. Menampilkan secara interaktif jurnal informasi dan pembangunan daerah serta memaparkan segala informasi mengenai potensi daerah dalam segala aspek kehidupan daerah pemerintahan yang bersangkutan.
2. Mensosialisasikan kebijakan/program pemerintah dan informasi pemerintah lainnya kepada seluruh masyarakat, terutama masyarakat yang terjangkau oleh jaringan internet.
3. Memberikan media alternatif bagi peningkatan pembangunan daerah, melalui berbagai forum interaktif, yang meliputi, forum perdagangan, forum usaha kecil dan menengah, forum peningkatan agribisnis, forum kerjasama bisnis/partnership, forum lapangan kerja dan usaha, dll.
4. Menyediakan media bagi pemerintah daerah untuk mendapatkan feedback/masukan dari anggota masyarakat dan pelaku bisnis lainnya.

Adapun tujuan pembangunan Situs/website Pemerintah Daerah adalah antara lain:

1. Menjadikan website ini sebagai satu-satunya portal yang menyajikan Journal, Informasi, dan potensi daerah secara terpadu dan menyeluruh.
2. Menjadikan website ini sebagai media interaksi antara masyarakat dengan pemerintah daerahnya, antara dunia usaha dan pemerintah daerahnya, dan antara pemerintah daerah dengan pemerintah daerah lainnya, serta masyarakat luas lainnya.

Dalam praktek pengambilan keputusan kebijakan negara tidak terdiri dari keputusan tunggal ada beberapa teori mengenai pengambilan keputusan kebijakan negara ini :

a) Teori Rasional Komprehensif

1. Pembuat keputusan dihadapkan pada suatu masalah tertentu yang dapat dibedakan dari masalah-masalah lain.
2. Tujuan-tujuan, nilai-nilai, atau sasaran yang mempedomani pembuat keputusan ditetapkan berdasarkan urutan kepentingannya
3. Pelbagai alternatif untuk memecahkan masalah tersebut diteliti secara seksama.
4. Akibat-akibat (biaya dan manfaat) yang ditimbulkan oleh setiap alternatif yang dipilih diteliti
5. Setiap alternatif dan masing-masing akibat yang menyertainya dapat dibandingkan dengan alternatif lainnya.

Hasil dari proses diatas adalah keputusan yang rasional, yakni suatu keputusan yang dapat mencapai suatu tujuan yang paling efektif.

b) Teori Inkremental

Teori Inkremental dalam pengambilan keputusan mencerminkan suatu teori pengambilan keputusan yang menghindari banyak masalah yang harus dipertimbangkan (seperti dalam teori rasional komprehensif dan pada saat yang sama, merupakan teori yang lebih banyak mengamalkan cara yang ditempuh oleh pejabat-pejabat pemerintah dalam mengambil keputusan. Teori Inkremental

առարկա սույ շերտի բարի:

Օրը եղբայր-եղբայր ետեւանք զայն առնենք: Բարեւոյն Էսոյ իրաւունքի
զայն: առնաքան իսոյ Էսոյ իրար քանի որ առնենք: Երբեք սույ շերտի
գիւղարանիցս (շեքու գայն իսոյ Էսոյ իրաւունքի Էսոյ երգ շերտ Էսոյ
Էսոյ ետեւանքիցս բարեւոյն Էսոյ առնաքան: Բարեւոյն Էսոյ իրաւունքի

Էսոյ իրաւունքի գայն ետեւանքիցս բարեւոյն առնաքան: Էսոյ

Բ) Էսոյ իրաւունքի

շերտիցս Էսոյ գայն առնաքան: Էսոյ իրաւունքի Էսոյ ետեւանքիցս

Էսոյ գայն Էսոյ գայն գայն բարեւոյն Էսոյ Էսոյն: Էսոյ շերտ
գիւղարանիցս գայն: Էսոյն իրաւունքի

2) Էսոյն Էսոյն: Էսոյն Էսոյն: Էսոյն Էսոյն: Էսոյն Էսոյն: Էսոյն
Էսոյն Էսոյն: Էսոյն Էսոյն: Էսոյն Էսոյն: Էսոյն Էսոյն: Էսոյն

4) Էսոյն-Էսոյն: (Էսոյն Էսոյն: Էսոյն Էսոյն: Էսոյն Էսոյն: Էսոյն
Էսոյն: Էսոյն Էսոյն: Էսոյն Էսոյն: Էսոյն Էսոյն: Էսոյն Էսոյն: Էսոյն

3) Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն
Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն

5) Էսոյն-Էսոյն: Էսոյն-Էսոյն: Էսոյն Էսոյն: Էսոյն Էսոյն: Էսոյն
Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն

1) Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն
Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն

Է) Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն
Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն

Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն: Էսոյն

1. Pemilihan tujuan atau sasaran dan analisa tindakan emiris yang diperlukan untuk mencapainya dipandang sebagai sesuatu hal yang saling terkait daripada sebagai sesuatu hal yang saling terpisah.
2. Pembuat keputusan dianggap hanya mempertimbangkan beberapa alternatif yang langsung berhubungan dengan pokok masalah dan alternatif-alternatif ini hanya dipandang berbeda.
3. Bagi tiap alternatif hanya sejumlah kecil akibat-akibat yang mendasar saja yang akan dievaluasi
4. Masalah yang dihadapi oleh pembuat kebijakan akan diredifinisikan secara teratu.
5. Bahwa tidak ada keputusan atau cara pemecahan yang tepat bagi tiap masalah
6. Pembuatan keputusan yang inkramental pada hakikatnya bersifat perbaikan-perbaikan kecil dan hal ini lebih diarahkan untuk memperbaiki ketidaksempurnaan dari upaya-upaya konkrit dalam upaya mengatasi masalah sosial.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi kebijakan.

1) Menurut George C. Edward III

Dalam pandangan George C. Edward III, implementasi kebijakan dipengaruhi oleh

4. Struktur birokrasi.

Keempat variabel tersebut juga saling berhubungan satu sama lain (gambar 1).

1. Komunikasi

Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementator mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditranmisikan kepada kelompok sasaran (*target group*) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.

2. Sumberdaya

walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementator kekurangan sumber daya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumberdaya bisa berupa sumberdaya manusia dan sumberdaya finansial.

3. Disposisi

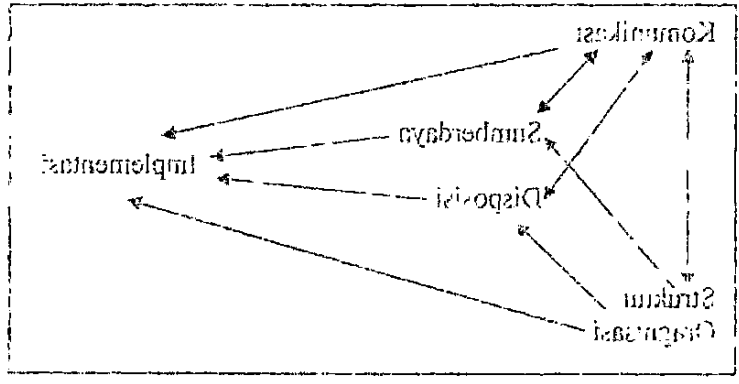
Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki implementator, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis.

4. Struktur Birokrasi

Struktur organisasi yang mengimplementasikan kebijakn memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implemntasi kebijakan, seperti adanya prosedur operasi yang standar (*Standard Operating Produres atau SOP*).³¹

³¹. Atik Septi W, *Diklat Mata Kuliah Studi Implementasi Kebijakan*. UMY 2004

Gambar 1
Faktor-Faktor Implementasi



Sumber: (Gardner, 1990:142)

2) Menurut Merilee S. Grindle

Menurut Merilee S. Grindle (1980) implementasi kebijakan dipengaruhi oleh dua variabel besar yakni isi kebijaksanaan (content of policy) dan lingkungan implementasi (context of implementation) seperti terlihat pada gambar 2).

7 variabel kebijakan ini mencakup:

1. Kejelasan kebutuhan kelompok sasaran atau target group terutama dalam isi kebijakan
 2. Jenis manfaat yang diterima oleh target group
 3. Sejauh mana perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan
 4. Apakah telah terdapat program telah terdapat
 5. Apakah kebijakan telah menunjukkan implementasinya
 6. Apakah timbulnya oleh sumberdaya
- Variabel Lingkungan Kebijakan
1. Seberapa besar kepentingan dan strategi yang dimiliki oleh aktor yang terlibat dalam implementasi kebijakan

2. Karakteristik penguasa dan rejim yang berkuasa.
3. Tingkat kepatuhan dan responsivitas kelompok sasaran.³²

3). Menurut Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier (1983)

Menurut Mazmanian dan Sabatier ada 3 (tiga) kelompok yang mempengaruhi keberhasilan implementasi yakni:

a. Karakteristik Masalah:

1. Tingkat kesulitan teknis dari masalah yang bersangkutan.
2. Tingkat kemajemukan dari kelompok sasaran.
3. Besarnya proporsi kelompok sasaran terhadap total populasi
4. Cakupan Prubahan yang diharapkan.

b. Karakteristik Kebijakan

1. Kejelasan isi kebijakan, semakin jelas dan rinci sebuah kebijakan akan mudah diimplementasikan oleh implementator.
2. Seberapa jauh kebijakan tersebut mendapat dukungan teoritis
3. Besarnya alokasi sumber daya finansial terhadap kebijakan tersebut
4. Sebesar apa keterpautan dan dukungan anat berbagai institusi pelaksana.
5. Kejelasan dan konsistensi aturan yang ada pada badan pelaksana.
6. Seberapa luas akses kelompok-kelompok luar untuk berpartisipasi dalam implementasi kebijakan

c. Karakteristik Lingkungan kebijakan

1. Kondisi sosial masyarakat dan tingkat kemajuan teknologi.
2. Dukungan publik terhadap sebuah kebijakan

³² Ibid

Բաժնի V սխեմայի գրառումը կարգի V հարցին (1019)

Արտադրող	Երկրորդ	Տարածող	Վաճառող
Բնական անձ	Կապիտալ	Կապիտալ	Կապիտալ
Կարող է լինել օտարերկրացի	Կարող է լինել օտարերկրացի	Կարող է լինել օտարերկրացի	Կարող է լինել օտարերկրացի
Կարող է լինել օտարերկրացի	Կարող է լինել օտարերկրացի	Կարող է լինել օտարերկրացի	Կարող է լինել օտարերկրացի

Այս դեպքում սերտորեն կապված են երկու կողմերը, որոնք կարող են լինել օտարերկրացի կամ անհատական կամ օրգանական ընկերություններ։ Այս դեպքում կարող է լինել օտարերկրացի կամ անհատական կամ օրգանական ընկերություններ։

Երկրորդ կողմը կարող է լինել օտարերկրացի կամ անհատական կամ օրգանական ընկերություններ։ Այս դեպքում կարող է լինել օտարերկրացի կամ անհատական կամ օրգանական ընկերություններ։

Կարող է լինել օտարերկրացի կամ անհատական կամ օրգանական ընկերություններ։ Այս դեպքում կարող է լինել օտարերկրացի կամ անհատական կամ օրգանական ընկերություններ։

Մասնաձևի գրառումը (1019)

Ստորագրողը պետք է լինի օտարերկրացի կամ անհատական կամ օրգանական ընկերություններ։

3. Այլընտրանքային կարգի V հարցին

4). Menurut Donald S Van Meter dan Carl E. Van Horn (1975)

Menurut Meter dan Horn ada 5 (lima) faktor yang mempengaruhi kinerja implementasi:

1. Standar dan Sasaran kebijakan

Standar dan Sasaran kebijakan harus jelas dan terukur sehingga dapat direalisasikan

2. Sumber daya

Sumber daya implementasi kebijakan perlu dukungan, baik sumber daya manusia dan sumber daya non manusia

3. Komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas.

Hubungan antar organisasi dalam banyak program perlu banyak dukungan dan kordinasi

4. Karakteristik Agen Pelaksana

Mencakup striktur birokrasi, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi.

5. Kondisi sosial, politik, dan ekonomi³⁴

2. Koneksi sosial, politik, dan ekonomi,

terhadap aliran birokrasi

yang mencakup struktur birokrasi, norma-norma dan kebiasaan-kebiasaan yang

3. Kaitan birokrasi dengan masyarakat

kehidupan

hidupnya untuk memahami dan menganalisis birokrasi serta peran birokrasi dan

4. Kemampuan untuk menganalisis dan membangun organisasi

manajemen dan sumber daya non manusiawi

Sumber daya manajemen meliputi berbagai bentuk dan sumber daya

5. Sumber daya

kehidupan

kehidupan dan sumber daya manusia yang lain dan terdapat sumber daya yang

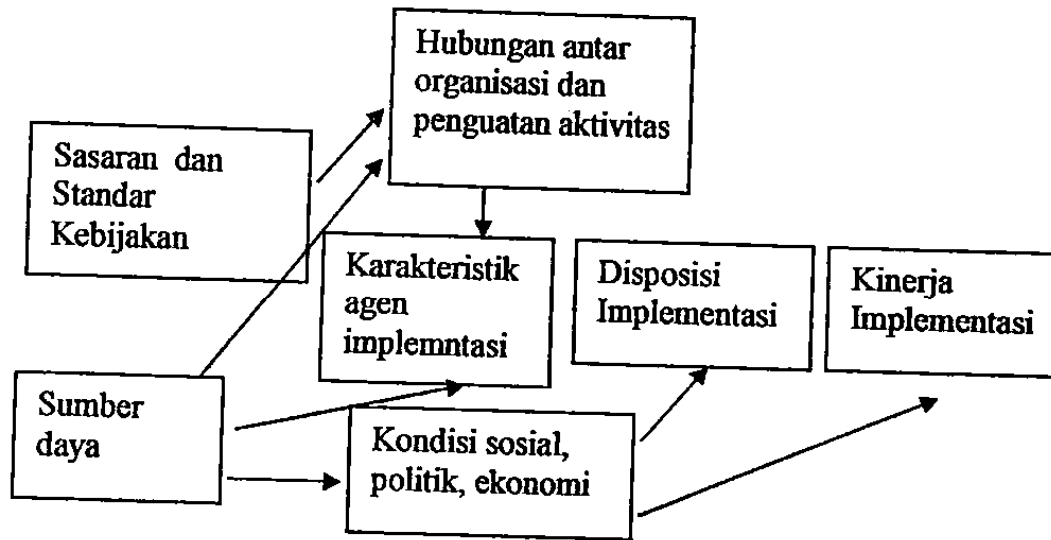
6. Sumber daya dan kemampuan

manajemen.

Menurut Meyer dan Holz ada 2 (dua) faktor yang mempengaruhi kinerja

4) Menurut Donald S. dan Meyer dan Clay E. Van Horn (1972)

Gambar 3
Model Proses Implementasi



Sumber Meter dan Horn 1975:463

3. Manajemen Pemerintahan

Sekitar 4 atau 5 tahun yang lalu, dilingkungan Badan Diklat Departemen Dalam Negeri dibentuk sebuah pusat baru yang disebut Pusat Pembinaan

Manajemen D. S. 1. 1. 1.

7. Reformasi Pemerintahan Daerah³⁵

Istilah Manajemen datang dari bahasa Inggris *management*. Istilah ini terbentuk dari akar kata *manus*, tangan, yang berkaitan dengan kata *menagerie* yang berarti berternak. *Managerie* juga berarti sekumpulan binatang liar yang dikendalikan didalam pagar. Kata *manus* berkaitan dengan kata *manage* yang dikendalikan didalam pagar. Kata *manus* berkaitan dengan kata *menage* yang berasal dari bahasa latin *mansionaticum* yang berarti pengelolaan rumah besar.

Manajemen mempelajari bagaimana menciptakan *effectiveness* usaha (“Doing right things”) secara *efficient* (“doing thing right”) dan produktif, melalui fungsi dan siklus tertentu, dalam rangka mencapai tujuan organisasional yang telah ditetapkan. Jadi unsur-unsur manajemen adalah :

- a. **Tujuan**, organisasional yang telah ditetapkan oleh lembaga atau pejabat yang berkompeten.
- b. **Fungsi**, yaitu perencanaan usaha termasuk penetapan output dan outcome yang dikehendaki, pengorganisasian sumber-sumber agar siap pakai/gerak, penggerakan/penggunaan sumber-sumber supaya *output* dan *outcome* yang dihasilkan/dinikmati konsumen sesuai dengan output/outcome yang diharapkan.
- c. **Siklus**, produk yang berasal dari konsumen dan setelah melalui beberapa rute, berakhir pada konsumen.³⁶

Pada level pusat (statal), tujuan organisasional pemerintahan sama dengan tujuan negara (bagi Indonesia tercantum dalam alinea keempat Pembukaan UUD

³⁵ *Manajemen*, N. L. K. (1990). *Manajemen*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

1945, oleh karena itu, manajemen pada level ini disebut *State Management* , sedangkan pada level daerah tujuan organisasional itu bisa terlihat hanya jika daerahdiakui sebagai sebuah organisasi (sistem) mandiri persis seperti sebuah *Holding Company*. Manajemen pemerintahan sangat dipengaruhi oleh ilmu politik sehingga nyaris tidak terlihat.

a. Fungsi Manajemen

Manajemen menunjukkan fungsi-fungsi yang perlu dijalankan (dioperasikan) terus menerus dan berturut-turut, untuk mencapai suatu sistem nilai yang disebut efektivitas, efisiensi, dan produktivitas.

Ruang lingkup Manajemen Pemerintahan terlihat melalui fungsi-fungsi manajemen:

1. Perencanaan Pemerintah
2. Pengorganisasian Sumber-Sumber Pemerintahan
3. Penggunaan sumber-sumber pemerintahan
4. Kontrol Pemerintahan.

Jika memepelajari pengalaman sukses berbagai entiti organisasi yang memanfaatkan tehnologi informasi disejumlah sektor/apspek

E. Definisi Konsepsional

Definisi Konsepsioanal adalah merupakan suatu pengertian dari kelompok atau gejala yang menjadi pokok perhatian. Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi

kesalahpahaman

չափազանց լուրջ բեռներ տեսնելուց ինքն չլսեց որ դուրս ելնու
տան հենց ինչպես որոշեցի որոշեցի որ ինչ որ գնալուս համար ինչպես

Եվ այդ կոնցեպտիոնը սովոր առարկան շատ բարձր զարգացած

Ե. Երկրի կոնցեպտիոնը

առարկան լուրջ ինչպես որոշեցի որոշեցի որ ինչ որ գնալուս համար

իսկ առարկան լուրջ ինչպես որոշեցի որոշեցի որ ինչ որ գնալուս համար

1. Կոմունիստական
2. Բուրժուական
3. Բուրժուական շարժումներ
4. Բուրժուական

առարկան

իսկ ինչպես որոշեցի որոշեցի որ ինչ որ գնալուս համար ինչպես որոշեցի
և ինչպես որոշեցի որոշեցի որ ինչ որ գնալուս համար

(գրեցի) ինչպես որոշեցի որոշեցի որ ինչ որ գնալուս համար ինչպես որոշեցի

պատկերներ ինչպես որոշեցի որոշեցի որ ինչ որ գնալուս համար ինչպես որոշեցի
և ինչպես որոշեցի որոշեցի որ ինչ որ գնալուս համար

առարկան լուրջ ինչպես որոշեցի որոշեցի որ ինչ որ գնալուս համար

Կոմունիստական ինչպես որոշեցի որոշեցի որ ինչ որ գնալուս համար ինչպես որոշեցի
գրեցի որոշեցի որ ինչ որ գնալուս համար ինչպես որոշեցի
գրեցի որոշեցի որ ինչ որ գնալուս համար ինչպես որոշեցի
և ինչպես որոշեցի որոշեցի որ ինչ որ գնալուս համար

permasalahan. Adapun batasan definisi konseptual dalam pembahasan ini adalah:

1. E-Government

Suatu mekanisme interaksi baru antar pemerintah dengan masyarakatnya dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*), dimana melibatkan teknologi informasi terutama internet dengan tujuan memperbaiki kualitas pelayanan publik.

2. Implementasi Kebijakan

Adalah suatu tindak pelaksanaan dari kebijakan yang berbentuk program yang telah ditetapkan dengan menggunakan berbagai macam sumberdaya dalam suatu pola yang terintergasi untuk mencapai tujuan.

3. Manajemen Pemerintah

Manajemen mempelajari bagaimana menciptakan *effectiveness* usaha (“Doing right things”) secara *efficient* (“doing thing right”) dan produktif, melalui fungsi dan siklus tertentu, dalam rangka mencapai tujuan organisasional yang telah ditetapkan. Jadi unsur-unsur manajemen adalah :

- a. **Tujuan**, organisasional yang telah ditetapkan oleh lembaga atau pejabat yang berkompeten.
- b. **Fungsi**, yaitu perencanaan usaha termasuk penetapan output dan outcome yang dikehendaki, mpengorganisasian sumber-sumber agar siap pakai/gerak, penggerakan/penggunaan sumber-sumber supaya *output* dan

սակայն չենք գիրքագրում

Սակայն չենք գիրքագրում և գիրքագրող բանասերները չենք գրանցում և չենք գրքագրում: Բանասերները հավանաբար չենք գրանցում, չենք գիրքագրում: Ինքուհիները չենք գրանցում, չենք գիրքագրում: Ինքուհիները չենք գրանցում, չենք գիրքագրում: Ինքուհիները չենք գրանցում, չենք գիրքագրում:

Այսինպես չենք գրանցում չենք գիրքագրում օգր լուսավորչի մյուս կենտրոնները չենք գրանցում չենք գիրքագրում:

Ինքուհիները չենք գրանցում չենք գիրքագրում: Ինքուհիները չենք գրանցում, չենք գիրքագրում: Ինքուհիները չենք գրանցում, չենք գիրքագրում:

Ինքուհիները չենք գրանցում չենք գիրքագրում: Ինքուհիները չենք գրանցում, չենք գիրքագրում:

3. Գրքագրության կարևորությունը

Գրքագրության կարևորությունը չենք գրանցում չենք գիրքագրում: Գրքագրության կարևորությունը չենք գրանցում, չենք գիրքագրում: Գրքագրության կարևորությունը չենք գրանցում, չենք գիրքագրում:

3. Գրքագրության կարևորությունը

Գրքագրության կարևորությունը չենք գրանցում չենք գիրքագրում: Գրքագրության կարևորությունը չենք գրանցում, չենք գիրքագրում: Գրքագրության կարևորությունը չենք գրանցում, չենք գիրքագրում:

1. Գրքագրության կարևորությունը

Գրքագրության կարևորությունը չենք գրանցում չենք գիրքագրում: Գրքագրության կարևորությունը չենք գրանցում, չենք գիրքագրում: Գրքագրության կարևորությունը չենք գրանցում, չենք գիրքագրում:

- c. **Siklus**, produk yang berawal dari konsumen dan setelah melalui beberapa rute, berakhir pada konsumen.

F. Definisi Operasional

Definisi Operasional adalah indikator-indikator yang dibutuhkan oleh penyusun dalam penelitian sebagai petunjuk dalam mengukur suatu variabel.

1. Isi Kebijakan

Isi kebijakan dalam hal ini INPRES No 3 tahun 2003, mengedepankan 6 (enam) strategi yakni:

Strategi pertama adalah mengembangkan sistem pelayanan yang andal, terpercaya serta terjangkau masyarakat luas. Sasarannya antara lain, perluasan dan peningkatan kualitas jaringan komunikasi ke seluruh wilayah negara dengan tarif terjangkau. Sasaran lain adalah pembentukan portal informasi dan pelayanan publik yang dapat mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja instansi pemerintah.

Strategi kedua adalah menata sistem dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik. Dengan strategi ini, pemerintah ingin menata sistem manajemen dan prosedur kerja pemerintah agar dapat mengadopsi kemajuan teknologi informasi secara cepat.

Strategi ketiga adalah memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. Sasaran yang ingin dicapai adalah standardisasi yang berkaitan dengan interoperabilitas pertukaran dan transaksi informasi antarportal pemerintah. Standardisasi dan prosedur yang berkaitan dengan manajemen dokumen dan informasi elektronik

c. Sistem produk yang berasal dari komputer dan ketidaksihan melalui beberapa
cara, berakibat pada konsumen

M. Definisi (Operasional)

Definisi (Operasional) adalah indikator-indikator yang diuraikan oleh
penyusun dalam bentuk angka, huruf, simbol, gambar, dan lain-lain.

1. Isi Kelembagaan

Isi Kelembagaan dalam hal ini INPRES No 3 tahun 2003, menguraikan 6

(enam) strategi yakni:

Strategi pertama adalah mengembangkan sistem pelayanan yang efektif,
terutama dalam meningkatkan kualitas layanan masyarakat yang diberikan dan
peningkatan kualitas layanan komunikasi ke seluruh wilayah negara bagian dan
kelembagaan. Peningkatan ini adalah berdasarkan bentuk pelayanan dan pelayanan
publik yang dapat meningkatkan sistem manajemen dan proses kerja instansi
pemerintah.

Strategi kedua adalah mematuhi sistem dan proses kerja pemerintah dan pemerintah
dalam rangka secara holistik. Dengan strategi ini pemerintah ingin mematuhi
sistem manajemen dan prosedur kerja pemerintah yang dapat meningkatkan
kemampuan teknologi informasi secara cepat.

Strategi ketiga adalah memantapkan teknologi informasi secara optimal. Peningkatan
yang dapat dilakukan adalah standarisasi yang berkaitan dengan interkoneksi
pemerintah dan instansi informasi pemerintah. Standarisasi ini akan
prosedur yang berkaitan dengan manajemen dokumen dan informasi elektronik.

Pengembangan aplikasi dasar seperti e-billing, e-procurement, e-reporting yang dapat dimanfaatkan setiap situs pemerintah untuk menjamin keamanan transaksi informasi dan pelayanan publik. Sasaran lain adalah pengembangan jaringan intra pemerintah.

Strategi keempat adalah meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi. Sasaran yang ingin dicapai adalah adanya partisipasi dunia usaha dalam mempercepat pencapaian tujuan strategis *e-Government*. Itu berarti, pengembangan pelayanan publik tidak perlu sepenuhnya dilayani oleh pemerintah.

Strategi kelima adalah mengembangkan kapasitas sumber daya manusia, baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom disertai dengan meningkatkan e-literacy masyarakat.

Strategi keenam adalah melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur. Dalam pengembangan *e-Government*, dapat dilaksanakan dengan empat tingkatan yaitu, persiapan, pematangan, pementapan dan pemanfaatan.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi Inpres No. 3 tahun 2003

Ada tiga faktor yang mempengaruhi implementasi inpres No. 3 tahun 2003 yakni :

1. Komunikasi

Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementator

Prosesnya akan lebih cepat dengan e-procurement e-tender yang dapat dimanfaatkan untuk pembelian barang kebutuhan dinas informasi dan pelayanan publik. Sasaran lain adalah pengembangan layanan informasi pemerintah.

Strategi ke depan adalah meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan potensi teknologi dan komunikasi. Sasaran yang ingin dicapai adalah adanya partisipasi dunia usaha dalam pengembangan pelayanan publik e-government. Hal pertama pengembangan pelayanan publik tidak berarti sepenuhnya diganti oleh pemerintah.

Strategi ke depan adalah meningkatkan kapasitas sumber daya manusia baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah untuk diserai dengan meningkatkan e-governance masyarakat.

Strategi ke depan adalah melaksanakan kegiatan sistematis melalui tahapan yang terstruktur dan terukur. Dalam pengembangan e-Governance dapat dilaksanakan dengan cara berkesinambungan. Untuk memastikan keberhasilan dan keberlanjutan.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi tahap No. 3 adalah

2003

Ada tiga faktor yang mempengaruhi implementasi tahap No. 3 tahun 2003

1. Faktor

1. Komunitas

Keberhasilan implementasi kegiatan masyarakat akan dipengaruhi oleh tingkat partisipasi yang harus dilakukan. Ada yang menjadi mitra dan sasaran

kebijakan harus ditranmisikan kepada kelompok sasaran (*target group*) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.

2. Sumberdaya

walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementator kekurangan sumber daya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumberdaya bisa berupa sumberdaya manusia dan sumberdaya finansial.

3. Disposisi

Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki implementator, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis.

G. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara yang akan digunakan oleh peneliti untuk merumuskan suatu masalah. Sehingga diharapkan dengan penggunaan metode yang tepat maka semua masalah yang menjadi obyek penelitian bisa terjawab secara pasti

1. Jenis Penelitian

Didalam penelitian ini penyusun menggunakan jenis penelitian deskriptif

Pengertian metode penelitian deskriptif dalam pandangan Hadari Namawi adalah:

“Penelitian yang terbatas pada usaha mengungkapkan suatu masalah atau keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya sehingga bersifat sekedar untuk mengungkapkan fakta, hasil penelitian ini ditekankan pada memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan sebenarnya dari obyek yang diteliti.”³⁷

³⁷ Hadari Namawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gediah Mada Prens, 2001, Hal 31

Akan tetapi guna mendapatkan manfaat yang lebih luas dalam penelitian ini disamping mengungkapkan fakta sebagaimana adanya dilakukan juga pemberian interpretasi-interpretasi yang akurat.

2. Lokasi Penelitian

Pada penelitian ini penulis mengambil lokasi penelitian Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis, dengan pertimbangan, karena Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) sebagai pengelola website Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis (www.bengkalis.go.id).

3. Unit Analisis Data KPDE Kab. Bengkalis

Dalam unit analisis data, penyusun akan mewawancarai kepala Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) atau staf yang berwenang, serta memberikan kuesioner pada 50 responden yang terdiri dari masyarakat umum, karyawan swasta, mahasiswa, pelajar dan pemerintah sendiri maupun pengguna atau user yang sering mengakses internet khususnya website www.bengkalis.go.id.

Sampel yang digunakan yakni sample klaster, sample klaster adalah melakukan randomisasi terhadap kelompok, bukan terhadap subyek individu. Sehingga penulis menentukan 5 karakteristik kelompok yang akan di berikan kuesioner yakni :

1. KPDE
2. Mahasiswa / Pelajar
3. Pemerintah Daerah
4. Pihak swasta / pengusaha

5. Guru / Dosen/ Pengajar

Jumlah responden yang ditentukan penulis berdasarkan 10% dari jumlah pengakses selama 1 tahun.. dalam 1 bulan pengakses website adalah 416 sehingga dalam 1 tahun berjumlah 4992 orang Jika dirumuskan
 Jumlah pengakses 1 bulan = 416 orang x 12 bulan = 4992 orang
 10% dari 4992 orang = $49.92 = 50$ orang.³⁸

4. Sumber Data

a. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh melalui wawancara langsung dari sumbernya, dan kuesioner yang diberikan kepada 50 orang responden kemudian data tersebut digunakan sebagai alat analisi data penelitian.

b. Data Sekunder

Yaitu data yang digunakan sebagai alat penunjang dalam penelitian faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi Inpres No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* ini.

5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data-data yang diperlukan, penyusun menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara yaitu teknik pengumpulan data dengan percakapan secara bertatap muka langsung dengan tujuan memperoleh informasi faktual yang diperlukan.

b. Observasi

³⁸ Data Pengakses www.bengkalis.go.id dalam laporan kajian KPDE Marer 2003 – Februari 2004

Adalah metode ilmiah pengamatan, pencatatan dengan sistematis mengenai fenomena-fenomena yang diteliti.

c. Dokumentasi

Yaitu mempelajari dan mengumpulkan bahan-bahan tertulis dari dokumen-dokumen, buku-buku atau makalah-makalah yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan.

d. Kuesioner

Teknik ini merupakan pengumpulan data dimana penulis menggunakan daftar pertanyaan untuk dijawab oleh responden yang telah ditentukan jumlah dan kualifikasinya.

6. Analisis Data

Tujuan dari analisis data pada dasarnya adalah menyederhanakan data dalam bentuk yang mudah dibaca dan dipahami.

Menurut pandangan Hadari Namawi

“proses menyusun data agar dapat diklasifikasikan. Melakukan analisa data adalah pekerjaan sulit memerlukan kerja keras, daya kreatif, serta intelektual yang tinggi”³⁹

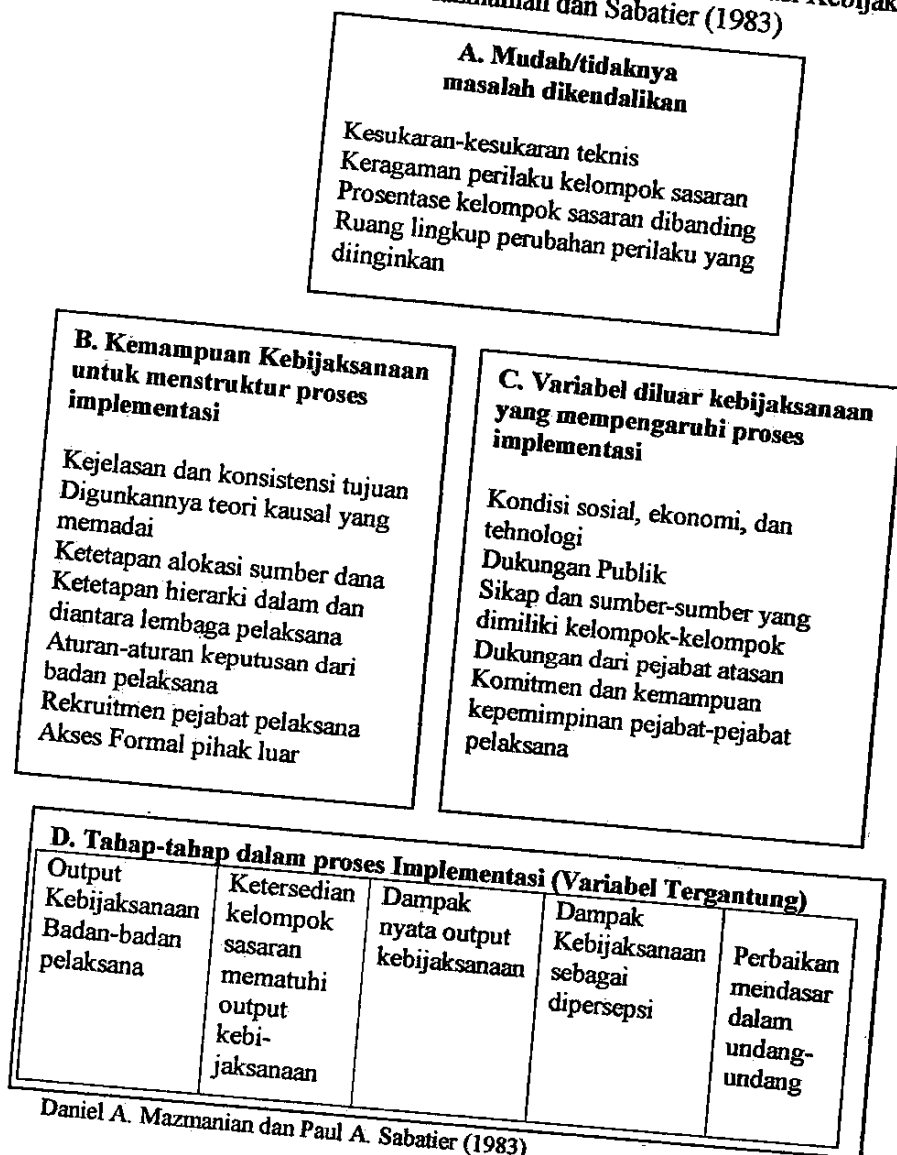
Dalam penelitian ini tehnik analisa data yang digunakan adalah analisa kualitatif yaitu *“usaha untuk mengambil kesimpulan berdasarkan pemikiran logis atas berbagai data yang diperoleh”*

Dengan melihat tujuan dari metode kualitatif maka data itu tidak dikaji dengan angka-angka tetapi data tersebut hanya di interpretasikan.

³⁹ Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Gadjah Mada Press. 2001 Hal-31

3. Sikap dari kelompok pemilih³³

Gambar 2: Variabel-variabel Proses Implementasi Kebijakan
Mazmanian dan Sabatier (1983)



Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier (1983)

³³ Ibid

Target audience meliputi masyarakat daerah, pemerintah, pemerintah pusat, kalangan dunia usaha baik dunia usaha daerah yang satu maupun daerah lainnya, masyarakat luas Indonesia serta masyarakat internasional.

2. Implementasi Kebijakan

a. Definisi Implementasi Kebijakan

Fullan dalam Miller & Seller (1985:246) mendefinisikan "*implementasi sebagai proses untuk melaksanakan ide, program, atau seperangkat aktivitas baru dengan harapan orang lain dapat menerima dan melakukan perubahan.*"²⁸

Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier (1979), menjelaskan implementasi adalah: *Memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan focus perhatian implementasi kebijaksanaan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah pedoman-pedoman kebijaksanaan negara, yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian*²⁹

Pemahaman lebih lanjut tentang implementasi kebijakan dikemukakan oleh Fadillah Putra mengutip pendapat Lineberry (1978) "*implementasi kebijakan adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu dan kelompok-kelompok pemerintah dan swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan dan sasaran yang menjadi prioritas dalam keputusan kebijakan.*"³⁰

²⁸ Ibid hal 65-66

²⁹ Ibid

³⁰ Fadillah Putra. Paradigma Kritis Dalam Studi Kebijakan Publik. Pustaka Pelajar. Yogyakarta 2003 Hal 81.