

ANALISIS E-GOVERNMENT DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI SULAWESI TENGAH

Risnandar

risnandarmal@yahoo.co.id

(Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako)

Abstract

The objective of this research was to find out the implementation of e-Government in increasing public service at communication and information official of central Sulawesi province. The Main theory employed was e-government theory covers (1) content development , (2) competency building, (3) Connectivity, (4) Cyber Laws, (5) citizen Interfaces, and (6) Capital. It was also supported by President Instruction No. 3 year 2003. The research method employed was qualitative research setting. The research setting was at communication and information official of central Sulawesi province with 5 informants who chosen purposively as the sample. The technique of data collection were interview, observation and documentation. The technique of data analysis was descriptive model by Robson With case study approach. The research results showed that the implementation of e-government in Increasing Public Service at Communication and Information Official of Central Sulawesi Province have run well enough such as Capital and Content Development and Connectivity even tough still need improvement. Competency Building and Citizen interfaces were less considered where as Cyber Laws was not judged because it was nationally so it needed to be improved by Central Government. Primarily, there was two issues encountered in conducting the main duty and function of e-Government section. The first was infrastructure availability, supporting facility such as server, computer, and website from Communication and Information Official were lack. The second was human resources availability particularly those had IT background and technical officers to solve administration and digital information issues. To solve the issues, e-Government had already done some efforts at Communication and Information Official of Central of Sulawesi Province. The first efforts was providing and requesting infrastructure availability, supporting facility of e-Government. The second was asking to the secretariat which would be forwarded by Regional Officer Board to provide technical and IT officers to proceed electronic information and administration.

Keywords: *e-Government, Main Duty and Function, Performance, Implementation*

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagai mana telah dirubah dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang perubahan kedua atas undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, bahwa pemerintah Daerah mempunyai kewenangan mengatur dan mengurus sendiri urusan Rumah Tangganya menurut Asas otonomi dan tugas pembantuan, termasuk merencanakan program pembangunan Dearah bidang Teknologi Informasi.

Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* merupakan “angin segar” bagi penerapan teknologi komunikasi dan informasi di bidang pemerintahan. Saat ini telah banyak instansi pemerintahan pusat maupun pemerintahan daerah otonom yang berinisiatif mengembangkan pelayanan publik melalui jaringan komunikasi dan informasi dalam bentuk situs *web*. Namun, implementasi mayoritas situs *web* Pemerintah Daerah Otonom 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. Artinya, implementasi *e-Government* di Indonesia baru pada tahap awal, sehingga banyak lembaga pemerintah yang menyatakan dirinya sudah mengaplikasikan *e-Government*, ternyata baru pada tahap *web presence*. Tantangan utama terletak pada kemampuan dan kesiapan manajemen serta para pelaku dan bukannya teknologi pendukung *e-Government*. Apabila hal tersebut tidak diatasi maka dapat mengakibatkan timbulnya *digital divide*. Lebih jauh lagi transparansi kebijakan dan pelaksanaan otonomi daerah akan semakin sulit dikelola dan akan menutup jalan ke arah demokratisasi yang sempurna.

Dalam penerapan *e-Government* di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah, kekurangan SDM menjadi salah satu penghambat khususnya pada seksi *e-Government*, yang hanya memiliki 5 orang pegawai yang terdiri dari kepala seksi dan 4 orang stafnya. Sedangkan yang memiliki latar belakang teknik komputer hanya 2 orang (tenaga ahli). Hal tersebut akan sangat menyulitkan seksi *e-Government* dalam melakukan tugas-tugasnya yang tertuang dalam Tugas Pokok dan Fungsi seksi *e-Government* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah. Kurangnya Sumber Daya Manusia yang ada tentu sangat mempengaruhi Peningkatan Pelayanan Publik yang prima dan berkualitas.

Hal tersebut juga berkaitan dengan pemberian informasi yang jelas, tepat dan akurat kepada publik. Pemberian (*up-date*) informasi yang baru dan teraktual yang disajikan lewat *websites* menjadi salah satu tanggung jawab dari seksi *e-Government* itu sendiri. Pelaksanaan Pembinaan, Pengendalian dan Evaluasi *e-Government* tentu menjadi sangat penting dalam mencapai tujuan peningkatan kinerja dan pelayanan publik yang lebih baik dari Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah. Penerapan dari Tugas Pokok dan Fungsi

menjadi prioritas utama untuk mencapai tujuan tersebut.

e-Government adalah sebuah reformasi atau paradigma baru dari pelaksanaan pemerintahan yang mengacu kepada Keterbukaan Informasi Publik yang memberikan tanggung jawab kepada pemerintah untuk memberikan informasi tentang kegiatan-kegiatan pemerintahan yang berlangsung.

Menurut definisi *World Bank* (2004), *e-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh badan-badan yang memiliki kemampuan untuk mewujudkan hubungan warga negara, pelaku bisnis dan lembaga pemerintahan. Sedangkan menurut *EZ Gov*, pengertian *e-Government* adalah penyederhanaan praktek pemerintahan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Jadi jelaslah bahwa *e-Government* bertujuan untuk efisiensi karena bersifat penyederhanaan dalam praktek pemerintahan (Setiawati, 2009).

“e-Government is a way for government to use the new technologies to provide people with more convenient access to government information and services, to improve the quality of the services and to provide greater opportunities to participate in our democratic institutions and process. (New Zealand Government).”

E-Government dapat diartikan sebagai suatu mekanisme interaksi baru (moderen) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*); dimana melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama *internet*); dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan publik (Richardus Eko Indrajid, 2002).

Filosofi dasar dari *e-Government* sendiri merupakan alat dari suatu perubahan sistem (organisasi, proses bisnis, sdm dan standard *operating procedure*) dalam pemerintahan. Fungsi utama dari *e-Government* adalah alat bantu dalam penciptaan perubahan dalam pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat (Kominfo, 2003: 3).

Menurut Heeks dalam Achmad Djunaedi (2002), *e-Government* diartikan sebagai pemanfaatan *ICT* untuk mendukung pemerintahan yang baik (*good governance*). Lebih lanjut dijelaskan bahwa *e-Government* mencakup:

- 1) *e-Administration*
Untuk memperbaiki proses pemerintahan dengan menghemat biaya, dengan mengelola kinerja, dengan membangun koneksi strategis dalam pemerintah sendiri, dan dengan menciptakan pemberdayaan.
- 2) *e-Citizen & e-Services*
Menghubungkan warga masyarakat dengan pemerintah dengan cara berbicara dengan dengan warga dan mendukung akuntabilitas, dengan mendengarkan masyarakat dan mendukung demokrasi, dan dengan meningkatkan layanan publik.
- 3) *e-Society*
Membangun interaksi di luar pemerintah dengan bekerja secara lebih baik dengan pihak bisnis, dengan mengembangkan masyarakat, dengan membangun kerjasama dengan pemerintah, dan dengan membangun masyarakat madani.

Menurut Richardus Eko Indrajit (2005:18) paling tidak ada 6 (enam) komponen penting harus diperhatikan dalam penerapan *e-Government*, yaitu:

1. *Content Development*
Menyangkut pengembangan aplikasi (perangkat lunak), pemilihan standar teknis, penggunaan bahasa pemrograman, spesifikasi sistem basis data, kesepakatan *user interface*, dan lain sebagainya;
2. *Competency Building*
Menyangkut pengadaan SDM, pelatihan dan pengembangan kompetensi maupun keahlian seluruh jajaran sumber daya manusia di berbagai lini pemerintahan;
3. *Connectivity*
Menyangkut ketersediaan infrastruktur komunikasi dan teknologi informasi di lokasi dimana *e-Government* diterapkan;
4. *Cyber Laws*

Menyangkut keberadaan kerangka dan perangkat hukum yang telah diberlakukan terkait dengan seluk beluk aktivitas *e-Government*;

5. *Citizen Interfaces*
Menyangkut pengadaan Sumber Daya Manusia dan pengembangan berbagai kanal akses (*multi access channels*) yang dapat dipergunakan oleh seluruh masyarakat dan *Stakeholder e-Government* dimana saja dan kapan mereka inginkan;
6. *Capital*
Menyangkut pola permodalan proyek *e-Government* yang dilakukan terutama berkaitan dengan biaya setelah proyek selesai dilakukan seperti untuk keperluan pemeliharaan dan perkembangan, disini tim harus memikirkan jenis-jenis model pendapatan (*revenue model*) yang mungkin untuk diterapkan dipemerintahan.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003

Inpres Nomor 3 tahun 2003 ini tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Diterbitkannya Inpres ini dengan pertimbangan, antara lain:

1. Bahwa kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat;
2. Bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (*e-Government*) akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan;
3. Bahwa untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan *e-Government*;
4. Bahwa dalam pelaksanaannya diperlukan kesamaan pemahaman, keserempakan tindak dan keterpaduan langkah dari seluruh unsur

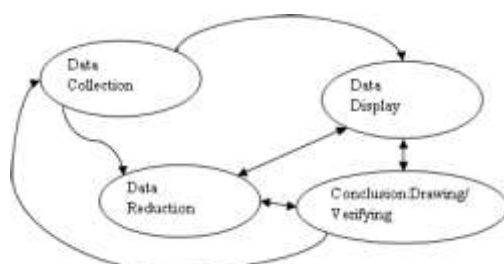
kelembagaan pemerintah, maka dipandang perlu untuk mengeluarkan Instruksi Presiden bagi pelaksanaan kebijakan dan strategi pengembangan *e-Government* secara nasional.

METODE

Pada penelitian dengan judul Implementasi *e-Government* digunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan Studi Kasus.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan sejak awal penelitian dan selama proses penelitian dilaksanakan. Data diperoleh, kemudian dikumpulkan untuk diolah secara sistematis. Dimulai dari wawancara, observasi, mengedit, mengklasifikasi, mereduksi, selanjutnya aktivitas penyajian data serta menyimpulkan data. Teknis analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Seperti yang dituangkan dalam bagan berikut:



Sumber: Miles and Huberman 1994
Gambar 1. Analisis Data

1. Reduksi Data, Dalam melakukan *verifikasi*, data harus dikurangi atau direduksi agar dapat di *cross-check* kebenarannya.
2. Penyajian Data, Setelah direduksi, data kemudian akan ditampilkan (*Display*) dalam bentuk yang sudah tersusun sesuai dengan pola hubungan dari *focus* penelitian.
3. Penarikan Kesimpulan, Setelah Mereduksi data dan Menyajikan data, langkah yang selanjutnya dilakukan adalah penarikan kesimpulan atau *verification*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan masalah penelitian, maka focus penelitian ini adalah mengenai Analisis *e-Government*. Adapun acuan dalam analisis *e-Government* tersebut adalah pendapat Indrajit (2005) yaitu *Content Development, Competency Building, Connectivity, Cyber Laws, Citizen Interfaces, dan Capital*. Teori tersebut akan digunakan dalam menjelaskan mengenai 2 (dua) buah masalah yang dilihat sebagai sesuatu yang

substansial pada Dinas Komunikasi dan Informatika provinsi Sulawesi Tengah yaitu:

- a) Bagaimana proses penerapan *e-Government* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah?
- b) Faktor-Faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam penerapan *e-Government* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah?

Analisis *e-Government* pada Dinas Komunikasai dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah erat kaitannya dengan penerapan perkembangan teknologi dan informasi guna mewujudkan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Pada hal ini kita akan membahas tentang 6 (enam) poin *e-Government* menurut indrajit (2002).

Content Development

Menurut Indrajit (2002) hal yang pertama yang kita perhatikan dari penerapan *e-Government* ini adalah *Content Development* atau pengembangan isi. Penulis berpendapat bahwa pengembangan isi yang dimaksud di sini

adalah tentang keadaan perangkat lunak yang mendukung kegiatan Dinas Komunikasi dan Informatika. Menurut pengamatan penulis yang masih kurang dari *Content Development* ini sendiri adalah Kurang lengkapnya *web* bahkan *web* yang ada pun masih sering *error* (Sulit untuk di Akses) sehingga dapat mengakibatkan pemberian informasi kepada masyarakat tertunda.

Sangat perlu diperhatikan sekali sebagai ujung tombak penyampaian informasi kepada public keberadaan *web* sebagai tahap awal pelaksanaan *e-Government* (Inpres No. 3 Tahun 2003) sangatlah penting. Ketersediaan informasi dan berita yang ada harus sangat diperhatikan guna memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat dengan baik. Karena salah satu cara memberikan pelayanan yang baik adalah dengan penyediaan informasi yang selalu diperbarui dan benar adanya. Sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsi mereka pada Dinas Komunikasi dan Informatika pada poin delapan dijelaskan bahwa “Menerapkan aplikasi layanan pemerintahan dan layanan public.” Hal yang dimaksud disini tentu bagaimana pelayanan bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Competency Building

Menurut Indrajit (2002) *Competency Building* atau Pembentukan Kompetensi sangat penting dalam pelaksanaan Implementasi *e-Government*. Kompetensi yang dimaksud adalah keadaan Sumber Daya Manusia yang Ahli pada Bidangnyanya. Contohnya adalah dibutuhkan ahli komputer untuk mengurus *web* milik pemerintah daerah. Serta dibutuhkan teknisi yang memadai untuk melakukan segala pekerjaan yang membutuhkan kebutuhan khusus seperti pengolahan *Internet*, Pemasangan *Internet*, *Design Web*, dan Penulisan Artikel.

Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 bahwa Pengembangan SDM pada penerapan *e-Government* itu termasuk pada Tahap 1 yaitu Persiapan. Dimana salah satu aspek penting dari persiapan penerapan *e-Government* adalah

Sumber Daya Manusia yang memadai dan salah satu bentuk dari peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia tersebut adalah dengan pelatihan sehingga penulis berpendapat bahwa *Competency Building* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah Perlu pembenahan.

Tidak hanya untuk penggunaan Teknologi-Teknologi tertentu tapi pelatihan dan pembekalan terhadap staff sangat dibutuhkan agar kualitas Sumber Daya Manusia yang dimiliki Dinas Komunikasi dan Informatika dapat memiliki daya saing. Hal ini tertuang dalam Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah poin keenam yaitu “Menyiapkan Bahan dan Data Peningkatan *e-Government* skala Provinsi”. Guna bersaing dengan Dinas Komunikasi dan Informatika lain di Provinsi Sulawesi tentu sudah sangat wajar agar kita juga memiliki Sumber Daya Manusia yang berdaya saing. Hal ini tentu sangat berpengaruh dalam pelaksanaan kegiatan Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah pada umumnya dan Dinas Komunikasi dan Informatika pada Khususnya.

Sumber Daya Manusia tentu menjadi sebuah kunci dalam pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat. Hal ini juga harus ditunjang dengan adanya Sarana dan Prasarana pendukung. Walaupun kita memiliki kualitas Sumber Daya Manusia yang Mumpuni namun ketersediaan Sarana kurang memadai tentu lari dari kegiatan pelaksanaan *e-Government* kita akan pincang.

Connectivity

Bentuk konektivitas yang dimaksud adalah ketersediaan infrastruktur untuk penerapan *e-Government*. Dalam hal ini saat wawancara dengan KS, beliau juga mengatakan bahwa salah satu faktor yang perlu dibenahi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika ini adalah Ketersediaan Infrastruktur. Contoh yang penulis dapatkan dari hasil Observasi penulis adalah kurangnya perangkat Komputer untuk Pegawai pada Dinas Komunikasi dan

Informatika. Padahal, bentuk implementasi *e-Government* semuanya berkaitan dengan Digital dan ketersediaan Komputer untuk semua staff penulis nilai sebagai sesuatu yang vital.

Cyber Laws

Menurut Indrajit (2002) perlunya kerangka dan perangkat Hukum tentang *e-Government* ini menjadi sebuah hal yang perlu disediakan. Hal ini dikarenakan adanya peluang pelanggaran secara *Cyber*. Namun, dalam penerapannya di Dinas Komunikasi dan Informatika bentuk pertama dari *Cyber Laws* ini adalah pengelolaan ruang *server* atau ruang pengumpulan informasi.

Citizen Interfaces

Bentuk dari kerja sama yang nyata antara Pemerintah dan Masyarakat. Dimana terdapat berbagai *Multi Access Channel* sehingga masyarakat dapat melihat secara langsung kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan oleh pemerintah. Bentuknya bisa berupa kolom opini, *Link Access*, Video dan lain sebagainya yang biasanya kita dapatkan di *web-web* pemerintah lain seperti <http://www.jakarta.go.id/web/index.php> dimana mereka menyediakan *Link Twitter* atau *facebook* mereka dengan tujuan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk menyampaikan opini, saran dan pendapat mereka serta bentuk *Jakarta Tube* yang memuat video-video yang berkaitan dengan pengambilan kebijakan contohnya Rapat antara Pemerintah Daerah dan Dewan sehingga masyarakat dapat mengetahui bagaimana sebenarnya perjuangan dari Pemerintah dan Dewan. Guna mencapai tujuan tersebut tentu dibutuhkan partisipasi yang aktif dari masyarakat guna mengetahui apa yang mereka inginkan dan butuhkan yang bisa disediakan oleh pemerintah. Hal tersebut juga merupakan tujuan dari Dinas Komunikasi dan Informatika seperti yang tertuang dalam butir kedelapan Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika yang berbunyi “Menerapkan aplikasi layanan pemerintahan dan layanan

public.” Jika ingin menerapkan aplikasi pelayanan yang lebih baik tentu pertama-tama kita harus tahu kebutuhan masyarakat.

Capital

Menurut Indrajit (2002) bahwa “penerapan *e-Government* menyangkut pola permodalan proyek *e-Government* yang dilakukan terutama berkaitan dengan biaya setelah proyek selesai dilakukan seperti untuk keperluan pemeliharaan dan perkembangan, disini tim harus memikirkan jenis-jenis model pendapatan (*revenue model*) yang mungkin untuk diterapkan dipemerintahan”. Yang dimaksud disini untuk Dinas Komunikasi dan Informatika adalah ketersediaan anggaran dalam pelaksanaan program-program milik Dinas Komunikasi dan informatika. Dimana anggaran tersebut harus dapat membantu memenuhi kewajiban dari Dinas Komunikasi dan Informatika dalam memberika informasi daerah kepada masyarakat.

Modal yang dimiliki oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dinilai masih belum mencukupi karena masih cukup banyak Sarana-Prasarana yang dibutuhkan guna pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat namun memiliki harga yang cukup mahal. Seperti yang baru-baru ini diadakan adalah pemndirian Tower informasi yang akan mempermudah dan mempercepat penyampaian data guna pelaksanaan *e-Administration*, *e-Citizen*, *e-Services*, dan *e-Society* yang lebih baik.

Sehingga dibutuhkan konsentrasi anggaran yang tidak sedikit guna pembekalan program Informasi dan Komunikasi yang lebih baik pada Dinas Komunikasi dan Informatika. Merujuk pada anggaran yang masih dititik beratkan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daeran (APBD) sehingga memang kontribusi modal masih sangat sedikit namun dengan semakin tingginya perhatian pemerintah pusat pada pengembangan layanan publik melalui Hibah, Bantuan Sosial maupun Kerja sama dengan kementerian seharusnya beban

modal dalam pembangunan dan pelaksanaan pelayanan *Good Governance* dapat terlaksana.

Setelah menilai dan melihat seluruh penerapan dari implementasi enam poin *e-Government* oleh Indrajit (2002) yang disertakan dengan Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah penulis dapat mengatakan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika telah cukup berhasil dalam Penerapan Tugas mereka. Namun, tentu mereka masih butuh beberapa perbaikan di segala sektor agar mereka dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada publik.

Dari penjelasan di atas ada 3 (tiga) hal yang perlu diperhatikan dalam Penerapan *e-Government* pada Pemerintah Sulawesi Tengah yang sesuai dengan Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 yaitu Tahap pertama persiapan dalam Hal ini Ketersediaan *web*, Penyediaan SDM serta Sarananya. Semua hal tersebut berkaitan dengan Tahap Pertama dari Inpres tersebut namun kita belum dapat memenuhi Tahap tersebut dengan sempurna sehingga kita belum dapat melaksanakan Tahap kedua, Ketiga dan keempat secara berkala.

Selain kendala *Web* yang belum *update*, Kendala SDM serta fasilitas Sarana dan Prasarana pendukung tentu sangat Penting Seperti yang Disampaikan oleh Kepala Seksi *e-Government* Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah Rizal Landjoma, ST. Beliau mengatakan bahwa salah satu faktor yang perlu dibenahi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika ini adalah Ketersediaan Infrastruktur.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

1. Bentuk penerapan *e-Government* pada Dinas Komunikasi dan Informatika sudah cukup baik. Menurut teori Indrajit (2002) ada beberapa hal yang sudah cukup baik seperti Modal dan *Content Development* dan *Connectivity* walaupun masih perlu perbaikan. Yang dianggap kurang memadai

adalah *Competency Building* dan *Citizen Interfaces*. Sedangkan *Cyber Laws* tidak dinilai karena bersifat nasional sehingga yang perlu memperbaikannya adalah Pemerintah Pusat.

2. Secara garis besar, masalah-masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi seksi *e-Government* ada dua hal. Yang pertama adalah ketersediaan infrastruktur, sarana dan prasarana pendukung kerja pada Seksi *e-Government* seperti *Server*, komputer dan *website* dari Dinas Komunikasi dan Informatika masih kurang. Yang kedua adalah ketersediaan Sumber Daya manusia khususnya yang berlatar belakang IT dan tenaga teknis untuk mengurus administrasi dan pengolahan informasi digital. Guna menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi tersebut beberapa upaya telah dilakukan oleh seksi *e-Government* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah. Upaya yang pertama adalah upaya pengadaan dan permintaan Infrastruktur, Sarana dan Prasarana penunjang kerja seksi *e-Government*. Yang kedua adalah menyampaikan pada sekretariat yang akan diteruskan pada Badan Kepegawaian Daerah untuk menyediakan tenaga teknis dan IT untuk pengolahan informasi elektronik dan administrasi.

Rekomendasi

1. Penerapan *e-Government* pada Dinas Komunikasi dan Informatika diperlukan perbaikan pada *Competency Building* dan *Citizen Interfaces* karena tujuan akhir dari Dinas Komunikasi dan Informatika adalah Pemberian Pelayanan yang Prima dalam Bidang Informasi kepada Masyarakat.
2. Perlu adanya peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) bagi staff bidang *e-government* melalui pelatihan atau *workshop*. Dalam menghadapi masalah yang terjadi tentang Infrastruktur dan Sumber Daya Manusia pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah

diperlukan koordinasi yang lebih baik dengan atasan bahwa Infrastruktur dan Sumber Daya Manusia masih sangat dibutuhkan guna meningkatkan kualitas Implementasi *e-Government*.

UCAPAN TERIMA KASIH

Saya menyadari sepenuhnya bahwa dari seluruh rangkaian kegiatan penyusunan artikel ini tidak mungkin terlaksana apabila tidak mendapat bantuan dari berbagai pihak khususnya orang tua, istri dan anak. Menjadi kehormatan untuk saya mengucapkan terima kasih kepada: Pembimbing I, Ibu Dr. Hj. Roslina Amu, M.Si dan Pembimbing II, Ibu Dr. Dirdja N. Jahja, M.Si. Semoga semua bentuk dukungan, dorongan dalam rangka penulisan artikel ini dapat bermanfaat dan bernilai ibadah serta maendapat berkah dari Allah SWT. Aamiin.

DAFTAR RUJUKAN

- Accenture. 2001. "eGovernment Leadership: Rhetoric vs. Reality—Closing the Gap". Melalui www.accenture.com [12/05/2014].
- Berg. B. L. 2001. *Qualitative Research Method for Social Science*. A Pearson Education Company.
- Bryman, A. 2001. *Social Research Methods*. Oxford: Oxford University Press.
- Budiati, Ayuning. 2003. *Improving e-Government Implementation to Enhance Public Service Delivery in Indonesia*. Monash University.
- Djunaedi, Achmad. 2002. "Beberapa Pemikiran Penerapan *E-Government* dalam Pemerintahan Daerah Di Indonesia". Melalui <http://Otda.lampungprov.go.id/download.php?file=files/e-govt-pemda-indo.pdf> [20/06/2013].
- Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-Government* Republik Indonesia.
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Membangun Aplikasi E-Government*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- Indrajit, Richardus Eko. 2004. *e-Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Indrajit, Richardus, Eko. 2005. *e-Government In Action*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kartajaya, Hermawan. 2002. *Hermawan Kartajaya On Marketing*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Keputusan Menteri komunikasi dan informasi, Nomor ____ /KEP/M.KOMINFO/VIII/2004: Panduan standar mutu, jangkauan pelayanan dan pengembangan Aplikasi *e-Government*.
- Miles, M.B & Huberman, A. M. 1994. *Qualitative Data Analysis*. 2nd ed. London: Sage Ltd.
- Kementerian Komunikasi dan Informasi, 2003. *Kebijakan dan Strategi Pengembangan e-Government*.
- Raharjo, Toto. 2001. *Merubah Kebijakan Publik*. Jakarta: Dunia Pustaka.
- Setiawati, Wenny. 2007. "Penerapan *E-Government* Di Indonesia". Melalui http://komunikasipublik.multiply.com/journal/item/120/Penerapan_e-government_di_Indonesia [20/06/2013].
- Sosiawan, Edwi Arief. 2007. "Tantangan dan Hambatan Dalam Implementasi *e-Government* di Indobesia". Melalui <http://edwin.dosen.upnyk.ac.id/tantangan%20egov.pdf>. [20/06/2013].