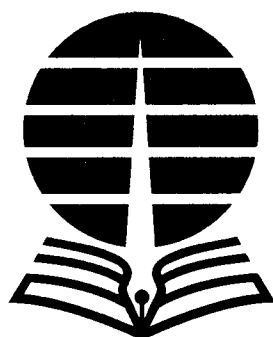


TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**EVALUASI PEMANFAATAN *e-GOVERNMENT* DALAM
LAYANAN INTERNAL ORGANISASI PEMERINTAH
DAERAH KABUPATEN KAPUAS HULU YANG DIKELOLA
DINAS PERHUBUNGAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**



UNIVERSITAS TERBUKA

TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik

Disusun Oleh :

ANTONIUS BUDI

NIM. 500022292

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2016

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul “Evaluasi Pemanfaatan *e-Government* Dalam Layanan Internal Organisasi Pemerintah Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Yang Dikelola Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika” adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Pontianak, 2016

Yang menyatakan



ANTONIUS BUDI
NIM. 500022292

ABSTRACT**THE EVALUATION OF USING e-GOVERNMENT IN AN INTERNAL SERVICE OF GOVERNMENT ORGANITATION IN KAPUAS HULU DISTRICT MANAGED BY THE DEPARTMENT OF TRANSPORTATION, COMMUNICATION AND INFORMATION**

Antonius Budi
(antonius_forza@yahoo.com)

Graduate Program
Open University

The Titled of this study is “The Evaluation of Using e-Government in an Internal Service of Government Organization in Kapuas Hulu District Managed by The Department of Transportation, Communication and Information” originated from several fundamental problems of human resources that do not support such as low skills in using the service to access social media. Surely it would hamper the use of e-Government system in a region. In addition, limited knowledge or ability in technology of information makes the online operator for each SKPD becomes ineffective in work and making work processes that use online services blocked, so that data entry becomes slower. Inadequate information services as a result of the government's internal organization does not all use the online service system in performing the duties of SKPD. The limited facilities and infrastructure to support services such as network towers, limited communication and the distances between regions are far as well as the accessibility of the area makes the service quality becomes hampered. This study used descriptive qualitative method. Data collected by using observation, interview and literature study. The selection of informants purposively by setting those informants in three categories, namely Secretary of the Department, and the Head of Sub Section / The Head of the Department of Transportation, Communication and Information Kapuas Hulu. The methods of data analysis in this study was the analysis of qualitative data. The results of this study concluded that use of the e-Government run by Department of Communication and Information in the internal service organization of local government in Kapuas Hulu has been implemented, especially on local regulations. On the other hand, not all internal services organizations in a District Government of Kapuas Hulu accessible to the public, especially the service for each work unit area. Moreover, in the process of utilization of e-Government run by Department of Communication and Information in the internal service organization of local government in Kapuas Hulu the most dominant inhibiting factors was the lack of human resources service users and the lack of infrastructure to support the use of e-Government.

Keywords : The Evaluation of Utilization e-Government

ABSTRAK

EVALUASI PEMANFAATAN *e-GOVERNMENT* DALAM LAYANAN INTERNAL ORGANISASI PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN KAPUAS HULU YANG DIKELOLA DINAS PERHUBUNGAN, KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Antonius Budi
(antonius_forza@yahoo.com)

Program Pascasarjana
Universitas Terbuka

Penelitian yang berjudul “Evaluasi Pemanfaatan *e-Government* Dalam Layanan Internal Organisasi Pemerintah Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Yang Dikelola Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika” berawal dari beberapa pokok permasalahan yaitu sumber daya manusia yang belum mendukung seperti rendahnya keterampilan pengguna layanan dalam mengakses media sosial tentunya akan menghambat sistem pemanfaatan *e-Government* disuatu daerah. Selain itu juga keterbatasan pengetahuan atau kemampuan di bidang teknologi informasi membuat terbatasnya kemampuan operator *online* untuk setiap SKPD membuat proses kerja yang menggunakan layanan *online* terhambat sehingga limit waktu input data menjadi lambat. Informasi layanan yang belum memadai sebagai akibat dari belum semua organisasi internal pemerintah menggunakan sistem layanan *online* dalam menjalankan tupoksi SKPD. Terbatasnya sarana dan prasarana pendukung layanan seperti menara jaringan komunikasi yang terbatas, jarak antar wilayah yang jauh serta aksesibilitas daerah masih terbatas sehingga menghambat kualitas layanan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan secara observasi, wawancara dan studi pustaka. Pemilihan informan dilakukan secara *purposive* dengan menetapkan informan dalam tiga kategori yaitu Sekretaris Dinas, Kepala Bidang dan Kasubbag/Kasi pada Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas Hulu. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Adapun hasil dari penelitian ini disimpulkan bahwa pemanfaatan *e-Government* yang dikelola Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika dalam layanan internal organisasi pemerintah daerah di Kabupaten Kapuas Hulu sudah berjalan dengan baik terutama tentang peraturan daerah. Di lain sisi, belum semua layanan internal organisasi Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu terakses untuk masyarakat terutama layanan untuk masing-masing satuan kerja perangkat daerah. Selain itu, dalam proses pemanfaatan *e-Government* yang dikelola Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika dalam layanan internal organisasi pemerintah daerah di Kabupaten Kapuas Hulu terdapat faktor penghambat yang paling dominan yaitu kurangnya sumber daya manusia pengguna layanan dan kurangnya sarana prasarana dalam menunjang pemanfaatan *e-Government*.

Kata kunci : Evaluasi Pemanfaatan *e-Government*

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : **EVALUASI PEMANFAATAN *e-GOVERNMENT* DALAM LAYANAN INTERNAL ORGANISASI PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN KAPUAS HULU YANG DIKELOLA DINAS PERHUBUNGAN, KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

Penyusun TAPM

Nama : **ANTONIUS BUDI**

NIM : 500022292

Program Studi : **ADMINISTRASI PUBLIK**

Hari,Tanggal : **SABTU, 23 JULI 2016**

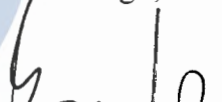
Menyetujui :

Pembimbing II,



Prof. Dr. H. Udin S. Winataputra, M.A.
NIP. 194510071973021001

Pembimbing I,



Dr. Ir. Ida Rochmawati, M.Si
NIP. 196905021998022001

Penguji Ahli,



Djaka Permana, M.Si., Ph.D
NIP. 130 702 932

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Magister Administrasi Publik



Dr. Darmanto, M.Ed
NIP. 19591027 198603 1 003

Direktur Program Pascasarjana



Suciati, M.Sc., Ph.D
NIP. 19520213 198503 2 001

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

Nama : **ANTONIUS BUDI**
 NIM : 500022292
 Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK
 Judul TAPM : **EVALUASI PEMANFAATAN *e-GOVERNMENT*
 DALAM LAYANAN INTERNAL ORGANISASI
 PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN KAPUAS
 HULU YANG DIKELOLA DINAS
 PERHUBUNGAN, KOMUNIKASI DAN
 INFORMATIKA**

Telah dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) dengan Judul Kinerja Pegawai Di Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Sosial Kabupaten Kapuas Hulu Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada:

Hari,tanggal : SABTU, 23 JULI 2016
 Waktu : 11.00 – 12.30 WIB

Dan telah dinyatakan **LULUS**

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji

Tanda Tangan

Nama : **Dr. Tati Rajati, M.M**

Penguji Ahli

Nama : **Djaka Permana, M.Si., Ph.D**

Pembimbing I

Nama : **Dr. Ir. Ida Rochmawati, MSi**

Pembimbing II

Nama : **Prof. Dr. H. Udin S. Winataputra, M.A.**

KATA PENGANTAR

Puji Tuhan, ucapan syukur yang tiada terkira atas berkat dan kasih setia Tuhan yang selalu menyertai disepanjang hidup penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) dengan judul “ Evaluasi Pemanfaatan *e-Government* dalam Layanan Internal Organisasi Pemerintah Daerah Kabupaten Kapuas Hulu yang Dikelola Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika”.

Selesainya penulisan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini tidak lepas dari bantuan dan sumbangan yang diberikan semua pihak, baik sumbangan moril maupun materil sejak awal penyusunan hingga selesainya penulisan. Oleh karena itu pada kesempatan ini, ijinakan penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Ida Rochmawati, selaku Pemimbing Pertama yang telah banyak memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan penulisan penelitian ini.
2. Bapak Prof. Dr. Udin S. Winataputra, M.A. selaku Pemimbing Kedua yang telah banyak membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan sistematika penulisan ini.
3. Kepala Unit Pembelajaran Jarak Jauh Universitas Terbuka Pontianak.
4. Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka.

5. Rektor Universitas Terbuka di Jakarta.
6. Bapak M. Nurdin, S.Sos.,M.M. selaku Sekretaris Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas Hulu yang telah sudi mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di instansinya.
7. Ibu Elisabet Roslin, S.H.,M.Si. selaku Kepala Bidang Komunikasi dan Informatika yang telah bekerjasama dalam memberikan data-data di unit kerjanya masing-masing selama penelitian ini dilaksanakan.
8. Bapak Budi Arnando, S.Kom.,M.M. dan Ibu RD. Hariani Susilawati masing-masing selaku Kasi Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi dan Kasubbag Program pada Dinas Hubkominfo Kabupaten Kapuas Hulu yang telah sudi memberikan data-data tentang layanan *e-Government*.
9. Seluruh keluarga dan teman-teman satu angkatan yang telah memberikan motivasi kepada penulis selama penelitian ini dilaksanakan.

Sebagai manusia, penulis menyadari bahwa tulisan ini masih belum sempurna, baik dalam materi penulisan maupun teknik penyajiannya. Oleh karena itu segala kritik dan saran yang bersifat konstruktif akan sangat berharga guna memperkaya isi Tugas Akhir Program Magister ini.

Pontianak, 2016
Penulis,

ANTONIUS BUDI

RIWAYAT HIDUP

Nama : **ANTONIUS BUDI**
NIM : 500022292
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK
Tempat Tanggal Lahir : Kelakau, 22-10- 1981
Agama : Katolik
Status Perkawinan : Kawin
Alamat : Jalan KS. Tubun Gg. Taman
Kelurahan Putussibau Kota
Kecamatan Putussibau Utara
Kabupaten Kapuas Hulu

Riwayat Pendidikan : Lulus SD Bersubsidi Pelita Semitau Kec.
Semitau Kab. Kapuas Hulu Tahun 1995

Lulus SMPN 1 Semitau Kab. Kapuas Hulu Tahun
1998

Lulus SMA Santu Petrus Pontianak , Tahun 2001

Lulus S-1 STMIK Pontianak , Jurusan Teknik
Informatika Tahun 2005

Riwayat Pekerjaan : Tahun 2006 s/d 2014 sebagai Pranata Komputer
Pada BKD Kab. Kapuas Hulu.

Tahun 2014 s/d sekarang sebagai KUPT LPSE
Dinas Hubkominfo Kab. Kapuas Hulu

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak	i
Lembar Persetujuan	iii
Lembar Pengesahan	iv
Kata Pengantar	v
Riwayat Hidup	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Kajian Teori	11
1. Konsep <i>e-Government</i>	11
2. Pelayanan Informasi <i>e-Government</i>	12
3. Strategi Pengembangan <i>e-Government</i>	17
4. Konsep Evaluasi	19
5. Model-Model Evaluasi	35
6. Kebijakan Publik	39
B. Penelitian Terdahulu	47
C. Kerangka Berpikir	49
D. Definisi Konsep dan Operasional	51
BAB III METODE PENELITIAN	53
A. Desain Penelitian	53
B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan	54
C. Instrumen Penelitian	55
D. Prosedur Pengumpulan Data	57
E. Metode Analisis Data	58

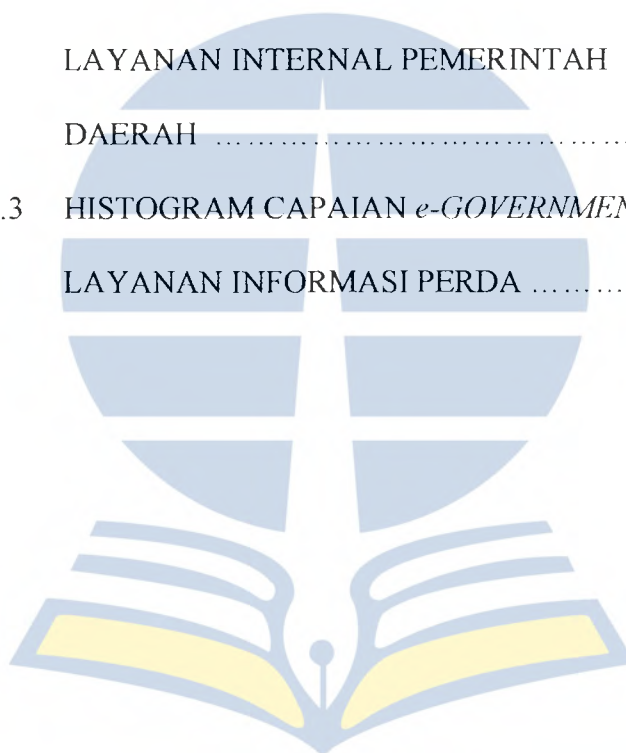
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	59
A. Deskripsi Umum Dinas Hubkominfo Kab. Kapuas Hulu	59
1. Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi	59
2. Visi dan Misi	75
B. Hasil Penelitian	79
1. Pemanfaatan <i>e-Government</i> Dalam Layanan Internal Organisasi Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu	79
2. Faktor Penghambat Pemanfaatan <i>e-Government</i> Dalam Layanan Internal Organisasi Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu	112
C. Pembahasan	115
1. Pemanfaatan <i>e-Government</i> Dalam Layanan Internal Organisasi Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu	115
2. Faktor-Faktor yang menghambat Pemanfaatan <i>e-Government</i> Dalam Layanan Internal Organisasi Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu	126
D. Implikasi Penelitian	131
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 136
A. Kesimpulan	136
B. Saran	137
 DAFTAR PUSTAKA	 138
LAMPIRAN-LAMPIRAN	142
Lampiran 1 Pedoman Wawancara	
Lampiran 2 Transkrip Hasil Wawancara	

DAFTAR TABEL

1.	Tabel I.1 CAPAIAN PROGRAM KERJA DISHUBKOMINFO KAB. KAPUAS HULU.....	7
2.	Tabel III.1 KISI-KISI INSTRUMEN PENELITIAN	56
3.	Tabel IV.1 JUMLAH PEGAWAI BERDASARKAN PANGKAT/ GOLONGAN	74
4.	Tabel IV.2 JUMLAH PEGAWAI BERDASARKAN TINGKAT PENDIDIKAN	74
5.	Tabel IV.3 CAPAIAN <i>e-GOVERNMENT</i> DISHUBKOMINFO	100
6.	Tabel IV.4 LAYANAN <i>MOBILE INFORMATION CENTER</i>	101
7.	Tabel IV.5 CAPAIAN LAYANAN INTERNAL	103
8.	Tabel IV.6 CAPAIAN LAYANAN INFORMASI PERDA	105
9.	Tabel IV.7 BIAYA LAYANAN PENERAPAN <i>e-GOVERNMENT</i>	110

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar II.1	DIAGRAM KERANGKA BERPIKIR.....	50
2. Gambar IV.1	HISTOGRAM CAPAIAN <i>e-GOVERNMENT</i> <i>MOBILE INFORMATION CENTER</i> TAHUN 2013	102
3. Gambar IV.2	HISTOGRAM CAPAIAN <i>e-GOVERNMENT</i> LAYANAN INTERNAL PEMERINTAH DAERAH	104
4. Gambar IV.3	HISTOGRAM CAPAIAN <i>e-GOVERNMENT</i> LAYANAN INFORMASI PERDA	105



DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 Pedoman Wawancara	142
2. Lampiran 2 Transkrip Hasil Wawancara	144



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi yang meranah keseluruhan lembaga pemerintah menjadikan pekerjaan pegawai diharapkan lebih baik lagi dalam menyajikan informasi-informasi yang berhubungan dengan tugas pokok dan fungsi SKPD tersebut kepada masyarakat selaku mitra kerja pemerintah. Begitu juga apabila SKPD yang bersangkutan masih menggunakan sistem kerja yang manual akan membuat kerja menjadi lambat dan tidak dapat dipublikasi ke masyarakat secara langsung sehingga lebih dominan untuk internal organisasi saja. Kemajuan teknologi informasi harus didukung oleh banyak faktor agar proses penerapannya tidak mendapat hambatan. Adapun faktor-faktor pendukung yang harus seimbang dengan kemajuan teknologi informasi terutama dalam penerapan *e-Government* adalah kemampuan pengguna layanan (SDM), infrastruktur pelayanan, sistem sosialisasi layanan dan kondisi fisik geografis suatu wilayah.

Manfaat yang dapat diberikan oleh teknologi informasi ini adalah mendapatkan informasi seperti ilmu pengetahuan, teknologi, perdagangan, berita bisnis. Kemudian untuk kehidupan pribadi seperti informasi tentang kesehatan, hobi, rekreasi, dan rohani. Selain itu, ada juga sarana kerjasama antara pribadi atau kelompok yang satu dengan pribadi atau kelompok yang lainnya tanpa mengenal batas jarak dan waktu, negara, ras, kelas ekonomi, ideologi atau faktor lainnya yang dapat menghambat bertukar pikiran.

Salah satu layanan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu adalah yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas Hulu yang menaungi layanan beberapa SKPD di internal organisasi Pemerintah Daerah Kabupaten Kapuas Hulu. Sebagai organisasi yang mengelola layanan *e-Government* diharapkan mampu memberikan proses layanan yang baik dan akuntabel. Agar layanan *e-Government* lebih baik diperlukan kesiapan-kesiapan sumber daya manusia pengguna layanan dan operator layanan yang handal. Selain itu juga, kelengkapan infrastruktur atau sarana dan prasarana layanan berpengaruh terhadap keberlangsungan proses layanan terutama aksesibilitas seperti jalan, jaringan komunikasi dan penerangan (listrik).

Kabupaten Kapuas Hulu merupakan salah satu Kabupaten paling Timur di wilayah Provinsi Kalimantan Barat memiliki luas wilayah yang besar dengan kondisi jauh antara wilayah satu dengan lainnya. Jarak antar wilayah yang jauh sangat mempengaruhi pemanfaatan *e-Government* di seluruh wilayah Kabupaten Kapuas Hulu. Salah satunya yang dikelola Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika mendapat masalah dalam layanan yaitu sumber daya manusia pengguna layanan yang terbatas, infrastruktur yang masih terbatas serta daya jangkauan antar wilayah yang masih sulit.

Transparansi dan akuntabilitas menjadi satu tuntutan yang harus dipenuhi pada masa sekarang. Transparansi memungkinkan adanya kebebasan untuk mengakses aktivitas politik dan ekonomi pemerintah dan keputusan-keputusannya. Transparansi memungkinkan semua *stakeholders* dapat melihat struktur dan fungsi pemerintahan, tujuan dari kebijakan dan proyeksi fiskalnya,

serta laporan (pertanggungjawaban) periode yang lalu. Untuk dapat mewujudkan transparansi dan akuntabilitas diperlukan adanya reformasi dalam pengelolaan pemerintahan, penerapan *e-Government* menjadi salah satu program yang dapat mendukung dalam mencapai hal tersebut.

Dalam bidang penyelenggaraan pemerintahan, besarnya manfaat sistem informasi juga dirasakan oleh pemerintah dalam menunjang pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan, pada tahun 2006 Pemerintah mengeluarkan kebijakan dengan membentuk Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional. Pembentukan Dewan tersebut didasarkan pada pemikiran bahwa teknologi informasi (termasuk di dalamnya sistem informasi) dan komunikasi:

- a. merupakan salah satu pilar utama pembangunan peradaban manusia saat ini dan merupakan sarana penting dalam proses transformasi menjadi bangsa yang maju,
- b. memiliki peranan yang besar dalam mensejahterakan kehidupan bangsa; dan
- c. mampu mendorong terciptanya kemandirian bangsa dan peningkatan daya saing nasional.

Selanjutnya Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan di dalam Pasal 51 dan Pasal 42 menyatakan:

- Pemerintah mempunyai kewajiban untuk menyebarluaskan Peraturan Perundang-undangan yang telah diundangkan dalam Lembaran Negara Republik Indonesia atau Berita Negara Republik Indonesia.

- Pemerintah Daerah mempunyai kewajiban untuk menyebarluaskan Peraturan Daerah yang telah diundangkan dalam Lembaran Daerah dan peraturan di bawahnya yang telah diundangkan dalam Berita Daerah.

Sebagai tindak lanjut dari Pasal 51 dan Pasal 52 tersebut, pada tanggal 25 Januari 2007 Pemerintah telah menetapkan Peraturan Presiden Nomor 1 Tahun 2007 tentang Pengesahan, Pengundangan, dan Penyebarluasan Peraturan Perundang-Undangan yang mengatur lebih rinci pelaksanaan Pasal 51 dan Pasal 52. Pasal 32 Peraturan Presiden Nomor 1 Tahun 2007 menyebutkan bahwa dalam rangka penyebarluasan melalui media elektronik Sekretariat Negara, Sekretariat Kabinet, Sekretariat Lembaga, dan Sekretariat Kementerian/Sekretariat Lembaga, serta Sekretariat Daerah menyelenggarakan sistem informasi peraturan perundang-undangan, dengan ketentuan:

1. Sekretariat Negara dan Sekretariat Kabinet, menyelenggarakan sistem informasi peraturan perundang-undangan yang disahkan atau ditetapkan oleh Presiden; dan
2. Sekretariat Lembaga, Sekretariat Kementerian, dan Sekretariat Daerah menyelenggarakan sistem informasi peraturan perundang-undangan yang ditetapkan oleh Pimpinan Lembaga, Menteri, dan Kepala Daerah yang bersangkutan.

Dari ketentuan tersebut jelas bahwa tanggung jawab penyediaan sistem informasi peraturan perundang-undangan menjadi tanggung jawab Sekretariat Negara dan Sekretariat Kabinet untuk peraturan perundang-undangan yang ditandatangani oleh Presiden dan Sekretariat Lembaga, Sekretariat Kementerian,

dan Sekretariat Daerah untuk peraturan perundang-undangan yang ditandatangani oleh pimpinan lembaga masing-masing. Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Presiden Nomor 1 tahun 2007, dapat dikatakan bahwa Pasal 32 tersebut belum memuat adanya visi untuk membuat suatu sistem informasi peraturan perundang-undangan dalam satu kesatuan database yang terintegrasi di dalam satu sistem yang utuh (tidak parsial). Walaupun untuk sebuah sistem berbasis internet hal tersebut bukanlah menjadi suatu hal yang sulit untuk dilakukan, karena dapat saja dibuat tautan (*link*) antar instansi dan lain sebagainya.

Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu dalam rangka memperluas dan peningkatan akses pelayanan publik menggunakan *e-Government* berupa pemanfaatan teknologi informasi, dimana suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan. Teknologi ini menggunakan seperangkat komputer untuk mengolah data, sistem jaringan untuk menghubungkan satu komputer dengan komputer yang lainnya sesuai dengan kebutuhan, dan teknologi telekomunikasi digunakan agar data dapat disebar dan diakses secara global.

Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kapuas Hulu, sebagai instansi pemerintah memiliki tugas menyampaikan fungsi komunikasi

yang bersifat informatif, regulatif, persuasif, dan integratif. Fungsi informatif merupakan fungsi komunikasi yang memungkinkan setiap anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti. Informasi pada dasarnya dibutuhkan oleh semua orang yang mempunyai perbedaan kedudukan dalam suatu organisasi, di mana seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik, dan tepat waktu. Fungsi regulatif ini berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi. Fungsi persuasif dalam komunikasi mengatur suatu organisasi agar pegawai akan menghasilkan kepedulian pada pekerjaan. Fungsi integratif merupakan fungsi komunikasi untuk menyediakan saluran yang memungkinkan pegawai Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik. Untuk melaksanakan keempat fungsi tersebut, Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas Hulu sebagai pusat pelayanan komunikasi dan informasi sangat memerlukan teknologi informasi untuk memberikan kemudahan akses masyarakat terhadap Peraturan Daerah (Perda).

Pelaksanaan fungsi komunikasi yang informatif, regulatif, persuasif, dan integratif searah dengan visi Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas Hulu, yaitu *"Terwujudnya Perhubungan yang tertib aman dan lancar serta pusat pelayanan komunikasi dan informasi yang maju berkembang, berdaya guna dan berhasil guna di Kapuas Hulu"*. Perwujudan visi dituangkan ke dalam tujuan dalam pembangunan Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas Hulu sebagai berikut.

1. Meningkatkan pengelolaan administrasi perkantoran yang menunjang pelaksanaan kegiatan organisasi dengan didukung tersedianya sarana dan prasarana yang baik dan pelayanan yang handal dan berkualitas
2. Meningkatkan, sarana dan prasarana transportasi, Pos dan Telekomunikasi, Sarana Komunikasi dan Desiminasi Informasi yang berkualitas dan berkuantitas;
3. Meningkatkan sistem pelayanan informasi, komunikasi dan telematika kepada pemerintah daerah dan publik secara terpadu.

Capaian tujuan atas Program Kerja Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas Hulu dapat dilihat pada Tabel I.1

Tabel I.1
CAPAIAN PROGRAM KERJA DISHUBKOMINFO KAB. KAPUAS HULU
n.1

No	Kegiatan	Capaian Realisasi Program		
		Tahun 2011	Tahun 2012	Tahun 2013
1	Pelayanan Administrasi Perkantoran	97%	98%	98%
2	Peningkatan Sarana dan Prasarana aparatur	98%	97%	98%
3	Peningkatan Kapasitas Sumber Daya aparatur	99%	99%	99%
4	Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan	98%	97%	98%
5	Peningkatan Pelayanan Angkutan	98%	98%	99%
6	Pembangunan Sarana dan Prasarana	99%	99%	99%
7	Peningkatan Kelayakan Pengoperasian Kendaraan Bermotor	97%	98%	98%
8	Optimalisasi Pemanfaatan Teknologi Informasi	99%	99%	99%

No	Kegiatan	Capaian Realisasi Program		
		Tahun 2011	Tahun 2012	Tahun 2013
9	Peningkatan Disipli Aparatur	98%	98%	99%
10	Program Peningkatan dan Pengembangan Komunikasi dan Informasi Melalui Media Peiyaran	96%	97%	97%
11	Pemanfaatan Teknologi Informasi layanan Peraturan Daerah	-	-	22%

Sumber : Peneliti, Tahun 2015

Berdasarkan tabel di atas jelas bahwa capaian program kerja Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas Hulu dari 11 (sebelas) program menunjukkan 10 (sepuluh) program sudah sangat baik, namun program pemanfaatan teknologi Informasi layanan Peraturan Daerah (Perda) hanya 4 atau 22% dari 18 jumlah Perda. Namun fenomena *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu seperti informasi tentang Peraturan Daerah (Perda) dan sistem informasi layanan belum memadai sebagaimana yang diharapkan. Sebab tahun 2013 dalam *e-Government website* resmi, hanya 4 (empat) Perda yaitu: (1) Perda Penyelenggaraan dan retribusi pengendalian menara telekomunikasi, (2) Retribusi pelayanan parkir di tepi jalan umum, (3) Pernyataan modal pemerintah daerah pada Perseroan Terbatas Bank Pembangunan Daerah, (4) Perda retribusi kendaraan bermotor. Tahun 2012 hanya ada 1 (satu) informasi Perda yaitu Pembentukan Badan Usaha Milik Daerah Perseroan Terbatas Uncak Kapuas Mandiri.

Masalah-masalah yang terjadi di atas, dapat teratasi lewat pembangunan tata pemerintahan berbasis elektronik (*electronic based government, e-*

government). Secara pragmatis, *e-Government* dapat meningkatkan efisiensi sekaligus menekan praktek penyimpangan administrasi negara. Lebih mendasar lagi, dari kaca mata politik demokrasi, melalui tiga kerangka kerjanya, yang terdiri atas *e-Government consultation*, dan *e-decision-making*, komitmen dan keberhasilan pemerintah suatu negara dalam menyelenggarakan *E-Government* dapat dijadikan indikator kesediaan pemerintah tersebut dalam berbagi informasi dan pengetahuan dengan warganya.

Memperhatikan fenomena tersebut di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Evaluasi Pemanfaatan *e-Government* dalam Layanan Internal Organisasi Pemerintah Daerah Kabupaten Kapuas Hulu yang Dikelola Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan ruang lingkup penelitian, dikemukakan rumusan masalah penelitian sebagai berikut .

1. Bagaimana pemanfaatan *e-Government* dalam layanan internal organisasi Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu ?
2. Apakah faktor-faktor penghambat pemanfaatan *e-Government* dalam layanan internal organisasi Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu.

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan di atas, selanjutnya dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut .

1. Menganalisis pemanfaatan *e-Government* dalam layanan internal organisasi Pemerintah Daerah Kabupaten Kapuas Hulu.
2. Menganalisis faktor penghambat pemanfaatan *e-Government* dalam layanan internal organisasi Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Secara teoritis. hasil penelitian ini menambah wawasan keilmuan dan memberikan kontribusi ilmiah terhadap pengembangan manajemen administrasi publik terutama yang berkaitan dengan evaluasi pemanfaatan *e-Government* terkait dengan pelayanan publik.
2. Secara praktis. hasil penelitian ini mampu memberikan informasi serta sebagai bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah Kabupaten Kapuas Hulu melalui Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika dalam pemanfaatan *e-Government* dalam Layanan Internal Organisasi Pemerintah Daerah Di Kabupaten Kapuas Hulu.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Konsep *e-Government*

Menurut Keppres No. 20 Tahun 2006 *e-Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Peranan IT dalam proses bisnis membuat organisasi berusaha untuk mengimplementasikan IT untuk proses terintegrasi. Menurut Heeks (2001), *e-Government* lahir karena revolusi informasi dan revolusi pemerintahan. Berbagai kendala implementasi *e-Government* di Indonesia baik fisik maupun sosial ekonomi yang menjadi penyebabnya. Indonesia harus mampu mendayagunakan potensi teknologi untuk keperluan:

1. Memberikan kesempatan yang sama serta meningkatkan ketersediaan informasi dan pelayanan publik yang diperlukan untuk memperbaiki kehidupan sosial dan ekonomi masyarakat, serta memperluas jangkauannya agar dapat mencapai seluruh wilayah negara.
2. Memperbesar kesempatan bagi usaha kecil dan menengah untuk berkembang dengan teknologi yang mampu memanfaatkan pasar yang lebih luas.
3. Meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan kemampuan inovasi dalam sektor produksi, serta memperlancar rantai distribusi, agar daya saing ekonomi nasional dalam persaingan global dapat diperkuat.
4. Meningkatkan transparansi dan memperbaiki efisiensi pelayanan publik, serta memperlancar interaksi antarlembaga-lembaga pemerintah, baik pada tingkat pusat maupun daerah, sebagai landasan untuk membentuk pemerintahan yang efektif, bersih, dan berorientasi pada kepentingan rakyat. (Heeks 2001).

Merujuk pada konsep *e-Government* menurut Keppres No. 20 Tahun 2006 di atas, jelas berhubungan dengan pokok permasalahan yang akan diteliti dalam penulisan ini yaitu tentang pemanfaatan *e-Government* dalam layanan internal organisasi pemerintah daerah Kabupaten Kapuas Hulu yang dikelola Dinas Hubkominfo, yang mana tujuan dengan adanya pemanfaatan *e-Government* adalah untuk meningkatkan pelayanan yang prima, efektif dan efisien dalam tatanan pemerintahan. Selain itu, adanya *e-Government* merupakan adanya kebijakan untuk merubah sistem pemerintahan agar lebih mudah dalam memberikan pelayanan publik.

2. Pelayanan Informasi *e-Government*

e-Government adalah istilah yang menurut beberapa kalangan, didefinisikan secara beragam. Intinya adalah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien. Karena itu, dalam melihat *e-Government*, jangan terpaku oleh unsur 'e' - nya semata, tetapi yang terpenting adalah proses dan jalannya pemerintahan melalui fasilitas internet atau media *online*. Terdapat dua hal utama dalam pengertian *e-Government*:

1. Penggunaan teknologi komunikasi informasi (salah satunya adalah internet) sebagai alat bantu, dan
2. Tujuan pemanfaatannya agar kinerja pemerintahan dapat lebih efisien.

Pada pelaksanaan *e-Government*, informasi, komunikasi, dan transaksi antara masyarakat dan pemerintah dilakukan via internet. Sehingga ada

beberapa manfaat yang dihasilkan seperti misalnya, komunikasi dalam sistem administrasi berlangsung dalam hitungan jam, bukan hari atau minggu. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, bahkan *mobile* di manapun tanpa harus secara fisik datang pemerintahan atau tempat-tempat pelayanan umum. Akselerasi kecepatan pelayanan berarti juga merupakan penghematan dalam waktu, energi maupun sumber daya. Untuk implementasi *e-Government* lebih ditekankan pada enam pilar besar yaitu: Perencanaan (*Technology Blue Print*), Infrastruktur (*Hardware System and Networking*), Sistem Aplikasi (*Software system*), Procurement, Sumber Daya Manusia (*Training and Procedure*), dan Sistem Integrasi (*System Integrator*). Model *e-Government* yang diterapkan di negara-negara luar adalah menggunakan model empat tahapan perkembangan yang meliputi:

1. *Fase pertama*, berupa penampilan *website (web presence)* yang berisi informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat.
2. *Fase kedua*, fase interaksi yaitu isi informasi yang ditampilkan lebih bervariasi, seperti fasilitas *download* dan komunikasi e-mail dalam *website* pemerintah.
3. *Fase ketiga*, tahap transaksi berupa penerapan aplikasi atau formulir untuk secara *online* mulai diterapkan.
4. *Fase keempat*, fase transformasi berupa pelayanan yang terintegrasi, tidak hanya menghubungkan pemerintah dengan masyarakat tetapi juga dengan organisasi lain yang terkait (pemerintah ke antar pemerintah, sektor non pemerintah, serta sektor swasta).

Menurut Seifert dan Bonham (2003) ada empat tipe penerapan *e-Government*:

1. *Government to Citizens*

Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi *e-Government* yang paling umum, yaitu di mana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat). Dengan kata lain, tujuan dari dibangun aplikasi *e-Government*; bertipe G-to-C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahannya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari. Contoh aplikasinya adalah sebagai berikut: Departemen Agama membuka situs pendaftaran bagi mereka yang berniat untuk melangsungkan ibadah haji di tahun-tahun tertentu sehingga pemerintah dapat mempersiapkan kuota haji dan bentuk pelayanan perjalanan yang sesuai.

2. *Government to Business*

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Contoh dari aplikasi *e-Government* berjenis G-to-B ini adalah sebagai berikut: Para perusahaan wajib pajak dapat dengan mudah menjalankan aplikasi berbasis web menghitung besarnya pajak yang harus dibayarkan ke pemerintah dan melakukan pembayaran melalui internet.

3. *Government to Government*

Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari ke hari. Berbagai penerapan *e-Government* bertipe G-to-G ini yang telah dikenal antara lain: Hubungan administrasi antara kantor-kantor pemerintah setempat dengan sejumlah kedutaan-kedutaan besar atau konsulat jendral untuk membantu penyediaan data dan informasi akurat yang dibutuhkan oleh para warga negara asing yang sedang berada di tanah air. Aplikasi yang menghubungkan kantor-kantor pemerintahan setempat dengan bank-bank asing milik pemerintah di negara lain di mana pemerintah setempat menabung dan menanamkan uangnya. Pengembangan suatu sistem basis data intelijen yang berfungsi untuk mendeteksi mereka yang tidak boleh masuk atau keluar dan wilayah negara (cegah dan tangkal).

4. *Government to Employees*

Pada akhirnya aplikasi *e-Government* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau

karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayanan masyarakat. Berbagai jenis aplikasi yang dapat dibangun dengan menggunakan format G-to-E ini salah satunya: Aplikasi terpadu untuk mengelola berbagai tunjangan kesejahteraan, yang merupakan hak dari pegawai hak pemerintahan sehingga yang bersangkutan dapat terlindungi hak-hak individualnya.

Wujud nyata dari aplikasi *e-Government* yang telah umum dilaksanakan dan diatur pelaksanaannya adalah pembuatan situs web pemerintah daerah. Situs web pemerintah daerah merupakan salah satu strategi di dalam melaksanakan pengembangan *e-Government* secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur. Pengembangan *e-Government* di Indonesia dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan, yaitu:

1. Tingkat 1 merupakan tingkat Persiapan berupa pembuatan situs web sebagai media informasi dan komunikasi pada setiap lembaga serta sosialisasi situs web untuk internal dan publik.
2. Tingkat 2 merupakan tingkat Pematangan yang berupa pembuatan situs web informasi publik yang bersifat interaktif dan pembuatan antarmuka keterhubungan dengan lembaga lain.
3. Tingkat 3, tingkat Pemantapan yang berisi pembuatan situs web yang bersifat transaksi pelayanan publik dan pembuatan interoperabilitas aplikasi dan data dengan lembaga lain.
4. Tingkat 4 adalah tingkat Pemanfaatan yang berisi pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat *Government to Government (G2G)*, *Government to Business (G2B)*, *Government to Consumers (G2C)*.

Pada situs web pemerintah daerah ada sejumlah kriteria yang ditetapkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi Republik Indonesia (Kominfo) dalam buku panduan penyelenggaraan situs web pemerintah daerah. Kriteria yang diberikan merupakan gambaran ciri-ciri kunci bentuk dasar situs web pemerintah daerah yang terdiri dari:

1. Fungsi, aksesibilitas, kegunaan; Isi informasi situs web pemerintah daerah berorientasi pada keperluan masyarakat, yaitu menyediakan informasi dan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat.
2. Bekerjasama; Situs web pemerintah daerah harus saling bekerjasama untuk menyatukan visi dan misi pemerintah. Semua dokumen pemerintah yang penting harus memiliki URL (*Uniform Resource Locator*) yang tetap, sehingga mesin pencari (*search engine*) dapat menghubungkan kepada informasi yang diinginkan secara langsung.
3. Isi yang Efektif; Masyarakat pengguna harus mengetahui bahwa informasi tertentu akan tersedia pada situs-situs pemerintah daerah manapun.
4. Komunikasi Dua Arah; komunikasi yang disediakan pada situs web pemerintah daerah dalam bentuk dua arah (interaktif). Situs web pemerintah daerah harus memberikan kesempatan pengguna untuk menghubungi pihak-pihak berwenang, menjelaskan pandangan mereka, atau membuat daftar pertanyaan mereka sendiri.
5. Evaluasi Kesuksesan; Situs-situs web pemerintah daerah harus memiliki sistem untuk mengevaluasi kesuksesan, dan menentukan apakah situs webnya memenuhi kebutuhan penggunanya. Artinya Situs-situs web

pemerintah daerah harus mengumpulkan, minimal statistik angka pengguna, pengunjung, jumlah halaman, permintaan yang sukses dan tidak sukses, halaman yang sering dikunjungi dan jarang dikunjungi, halaman rujukan utama. Informasi tambahan mengenai siapa yang menggunakan situs ini, tingkat transfer data. Evaluasi empat bulanan sangatlah direkomendasikan.

6. Kemudahan Menemukan Situs; pihak pemda harus mempromosikan situs webnya dan mendaftarkannya ke mesin pencari.
7. Pelayanan yang diatur dengan baik; Pihak pemda harus menggunakan sumber yang terpercaya; strategi yang jelas, tujuan, dan target pengguna; serta strategi pengembangan masa depan, termasuk langkah menuju pusat data yang dinamis dari media digital lainnya.

Sehubungan dengan pendapat Seifert dan Bonham (2003) berkaitan dengan pokok permasalahan pertama dalam penelitian ini, yang mana pemanfaatan *e-Government* memiliki banyak fungsi sesuai peruntukannya dalam penyelenggaraan pemerintahan terutama dalam pengelolaan sistem elektronik pelayanan publik di bawah pengelolaan Dinas Hubkominfo Kabupaten Kapuas Hulu dalam memberikan layanan kepada seluruh SKPD dan seluruh masyarakat di wilayah Kabupaten Kapuas Hulu.

3. Strategi Pengembangan *e-Government*

Dalam kategori operasional, beberapa hal yang mendapat perhatian dalam pengembangan *e-Government* antara lain:

- a. Organisasi dan tata kerja pemerintah propinsi perlu mewedahi layanan *e-Government* secara efisien dan efektif.
- b. Sumber daya manusia (sebagai *the man behind the gun*) perlu dikembangkan keahlian dan ketrampilannya dalam mengelola teknologi informasi dan komunikasi serta diperhatikan penghargaan (*remunerasi*) dan jalur kariernya.
- c. Anggaran untuk pemeliharaan perangkat sama pentingnya anggaran untuk pengembangan, maka diperlukan anggaran yang cukup untuk secara terus-menerus memelihara mutu layanan *e-Government*, antara lain untuk membuat versi baru perangkat lunak (untuk memenuhi tuntutan kebutuhan pengguna layanan yang makin meningkat dan mengakomodasikan adanya perubahan kebijakan), memperbaharui data untuk menyesuaikan kondisi yang berubah, dan menyesuaikan sebagian teknologi yang dipakai untuk teknologi yang lebih baru sebagai tuntutan persaingan antardaerah, antarbangsa.
- d. Mendorong berbagai pihak untuk meningkatkan kemampuan dan kemauan dalam pengembangan, pengelolaan, dan pemutakhiran isi (*content*) data dan informasi secara berkelanjutan sehingga apa yang diperlukan oleh pihak terkait tersedia secara *real time*.
- e. Pembangunan infrastruktur dan akses jaringan komunikasi data yang memadai, yaitu: pengadaan sarana-prasarana pengembangan infrastruktur akses komunikasi data yang handal, pemberdayaan sumber daya atau

- kerjasama dengan swasta/masyarakat dalam penyediaan akses komunikasi data yang mudah, nyaman, dan dengan biaya terjangkau.
- f. Pengembangan SDM untuk mengelola *e-Government*, yaitu: pelatihan SDM dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk menunjang pengoperasian *e-Government*, pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan profesionalitas tenaga fungsional teknologi informasi dan komunikasi, pemberian kepastian karier dan kesejahteraan yang memadai bagi SDM bidang teknologi informasi dan komunikasi. pengelolaan portal internet (*one-stop service websites*), pemeliharaan basis data dan basis pengetahuan.
- g. Pengembangan dan koordinasi layanan informasi yang mampu mendukung terwujudnya masyarakat yang kompetitif serta menarik investasi ke daerah yaitu: pengembangan dan koordinasi layanan informasi guna memenuhi kebutuhan informasi yang mampu mendukung terwujudnya masyarakat yang kompetitif, pengembangan teknologi informasi terhadap layanan informasi yang telah terkoordinasi, pengembangan promosi potensi investasi guna mewujudkan masyarakat yang kompetitif serta menarik investasi.

4. Konsep Evaluasi

Bryan & White (1987), evaluasi adalah upaya untuk mendokumentasi dan melakukan penilaian tentang apa yang terjadi dan juga mengapa hal itu terjadi, evaluasi yang paling sederhana adalah mengumpulkan informasi

tentang keadaan sebelum dan sesudah pelaksanaan suatu program/rencana. Pengertian tentang evaluasi di atas berkaitan dengan pokok permasalahan pertama dalam penelitian ini yaitu tentang pemanfaatan e-government dalam internal organisasi yang dikelola Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas Hulu.

Selanjutnya evaluasi menurut Charles O. Jones dalam Aprilia (2009) adalah *“evaluation is an activity which can contribute greatly to the understanding and improvement of policy development and implementation”* (evaluasi adalah kegiatan yang dapat menyumbangkan pengertian yang besar nilainya dan dapat pula membantu penyempurnaan pelaksanaan kebijakan beserta perkembangannya). Pengertian tersebut menjelaskan bahwa kegiatan evaluasi dapat mengetahui apakah pelaksanaan suatu program sudah sesuai dengan tujuan utama, yang selanjutnya kegiatan evaluasi tersebut dapat menjadi tolak ukur apakah suatu kebijakan atau kegiatan dapat dikatakan layak diteruskan, perlu diperbaiki atau dihentikan kegiatannya. Pengertian tersebut di atas berhubungan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini, dimana dalam penelitian ini akan dibahas tentang pemanfaatan e-government dalam layanan internal organisasi Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu.

Menurut P.P No 39 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan, di dalam pelaksanaannya, kegiatan evaluasi dapat dilakukan pada berbagai tahapan yang berbeda, yaitu;

- 1) Evaluasi pada Tahap Perencanaan (*ex-ante*), yaitu evaluasi dilakukan sebelum ditetapkan rencana pembangunan dengan tujuan untuk memilih dan menentukan skala prioritas dari berbagai alternatif dan kemungkinan cara mencapai tujuan yang telah dirumuskan sebelumnya;
- 2) Evaluasi pada Tahap Pelaksanaan (*on-going*), yaitu evaluasi dilakukan pada saat pelaksanaan rencana pembangunan untuk menentukan tingkat kemajuan pelaksanaan rencana dibandingkan dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya, dan
- 3) Evaluasi pada Tahap Pasca-Pelaksanaan (*ex-post*), yaitu evaluasi yang dilaksanakan setelah pelaksanaan rencana berakhir, yang diarahkan untuk melihat apakah pencapaian (keluaran/hasil/dampak) program mampu mengatasi masalah pembangunan yang ingin dipecahkan. Evaluasi ini digunakan untuk menilai efisiensi (keluaran dan hasil dibandingkan masukan), efektivitas (hasil dan dampak terhadap sasaran), ataupun manfaat (dampak terhadap kebutuhan) dari suatu program. Pernyataan yang termaktub dalam PP Nomor 39 Tahun 2006 di atas, jelas berkaitan dengan masalah dalam penelitian ini dimana akan dibahas tentang pelaksanaan *e-Government* dalam layanan internal organisasi Pemerintrah Kabupaten Kapuas Hulu, mulai dari latar belakang pemanfaatannya sampai dengan capaian atau hasil dari pemanfaatan tersebut serta faktor-faktor penghambat dalam pemanfaatannya.

Menurut Ernest dalam Aminudin (2007), metode evaluasi dapat diklasifikasikan menjadi lima sebagai berikut.

- 1) *Before and after comparisons*, metode ini mengkaji suatu obyek penelitian dengan membandingkan antara kondisi sebelum dan kondisi sesudahnya.
- 2) *Actual versus planned performance comparisons*, metode ini mengkaji suatu obyek penelitian dengan membandingkan kondisi yang ada (*actual*) dengan ketetapan perencanaan yang ada (*planned*)
- 3) *Experintal (controlled) model*, metode yang mengkaji suatu obyek penelitian dengan melakukan percobaan yang terkendali untuk mengetahui kondisi yang diteliti.

- 4) *Quasi experimental models*, merupakan metode yang mengkaji suatu obyek penelitian dengan melakukan percobaan tanpa melakukan pengontrolan/pengendalian terhadap kondisi yang diteliti.
- 5) *Cost oriented models*, metode ini mengkaji suatu obyek penelitian yang hanya berdasarkan pada penilaian biaya terhadap suatu rencana. Pernyataan evaluasi menurut Ernest di atas, searah dengan pemikiran dalam penelitian ini yang membahas bagaimana pemanfaatan *e-Government* dalam layanan internal organisasi Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu.

Evaluasi menurut Wina (2008:241) merupakan suatu proses memberikan pertimbangan mengenai nilai dan arti sesuatu yang dipertimbangkan (*evaluation*). Sesuatu yang dipertimbangkan itu bisa berupa orang, benda, kegiatan, keadaan, atau sesuatu kesatuan tertentu.. Baverley (2011:1) menyatakan *evaluation is a continuous process of asking questions, reflecting on the answers to these questions and reviewing your ongoing strategy and action.*

Hamalik (2010:157) menyatakan evaluasi atau penilaian adalah suatu program untuk memberikan pendapat dan penentuan arti atau faedah suatu pengalaman. Pengertian di atas menjelaskan bahwa evaluasi merupakan penentuan prestasi subjek yang sistematis, nilai dan signifikansi hasil pekerjaan, menggunakan kriteria diatur oleh serangkaian standar. Hal ini dapat membantu organisasi untuk menilai setiap tujuan, konsep realisasi/usulan, atau alternatif lain, untuk membantu dalam pengambilan keputusan, atau untuk memastikan tingkat prestasi atau nilai sehubungan

dengan maksud dan tujuan dari hasil tindakan atas suatu pekerjaan yang telah selesai dilakukan. Evaluasi merupakan interpretasi terstruktur dan pemberian makna dari prediksi aktual untuk memperoleh kejelasan, kebenaran, jastifikasi penggunaan anggaran pada periode tertentu.

Evaluasi ditujukan untuk melihat sebagian-sebagian kegagalan suatu kebijakan dan untuk mengetahui apakah kebijakan telah dirumuskan dan dilaksanakan dapat menghasilkan dampak yang diinginkan dalam. Dengan demikian, evaluasi dilakukan karena tidak semua program kebijakan publik dapat meraih hasil yang diinginkan. evaluasi merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk mengukur serta membandingkan hasil-hasil pelaksanaan kegiatan yang telah dicapai dengan hasil yang seharusnya menurut rencana. Sehingga diperoleh informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan, serta dapat dilakukan perbaikan bila terjadi penyimpangan di dalamnya. Menurut Muchsin, evaluasi kebijakan pemerintah adalah sebagai hakim yang menentukan kebijakan yang ada telah sukses atau gagal mencapai tujuan dan dampak-dampaknya.

Proses melakukan evaluasi mungkin saja berbeda sesuai persepsi teori yang dianut, namun menurut Arikunto (2004:81) evaluasi paling tidak harus memasukkan ketentuan dan tindakan sejalan dengan fungsi evaluasi, yaitu :

- 1) Memfokuskan evaluasi
- 2) Mendesain evaluasi
- 3) Mengumpulkan informasi
- 4) Menganalisis informasi
- 5) Melaporkan hasil evaluasi
- 6) Mengelola evaluasi
- 7) Mengevaluasi evaluasi

Di negara-negara yang sudah maju, evaluasi kebijakan dipandang sebagai sarana utama untuk memecahkan masalah-masalah kebijakan publik yang dibedakan menjadi Analisa Kebijakan, Kebijakan Publik dan Anjuran Kebijakan. Kebijakan publik secara garis besar mencakup tahap-tahap perumusan masalah kebijakan, implementasi kebijakan dan evaluasi kebijakan. Analisis kebijakan berhubungan dengan penyelidikan dan deskripsi sebab-sebab dan konsekuensi-konsekuensi kebijakan publik. Dalam analisis kebijakan, kita dapat menganalisis pembentukan-pembentukan, substansi dan dampak dari kebijakan-kebijakan tertentu, seperti siapakah yang diuntungkan dalam kebijakan tata niaga pertanian, misalnya. Sedangkan anjuran kebijakan secara khusus berhubungan dengan apa yang harus dilakukan oleh pemerintah dengan menganjurkan kebijakan-kebijakan tertentu melalui diskusi dan persuasi.

Dukungan bahwa pengembangan kapasitas evaluasi menawarkan dengan tata kelola yang lebih luas, pengembangan kelembagaan dan reformasi sektor publik sering tidak sepenuhnya dihargai. Keith (1998:11) menyatakan kesamaan pandangan dari suatu jaringan evaluasi yang penting dalam pelayanan publik adalah sebagai berikut.

- 1) Sebagai suatu sistem manajemen anggaran keuangan, yang meliputi laporan keuangan dan audit;
- 2) Hubungan fiskal antar pemerintah, dan sejauh mana mereka mencakup fokus pada pencapaian kinerja.
- 3) Pemerintah memiliki pemahaman yang jelas tentang tujuan program, pelayanan publik secara komersial, dan berkelanjutan sebagai penilaian kinerja.

- 4) Perumusan standar layanan pelanggan oleh lembaga pelayanan, dan memantau sejauh mana standar tersebut benar-benar tercapai
- 5) Reformasi layanan sipil, termasuk kinerja personil, cerminan manajemen dan penilaian kinerja individu tercermin, sampai batas tertentu pada proyek atau kinerja program;
- 6) Kejelasan saran kebijakan PNS, yang mencakup temuan-temuan evaluasi.
- 7) Mewakili partisipasi dan suara dari masyarakat sipil, yang mencakup pandangan dan harapan warga biasa mengenai kegiatan dan kinerja pemerintah.
- 8) Sebagai upaya anti-korupsi, terutama untuk memperbaiki sistem manajemen keuangan dan pelaporan kinerja, memperkuat lembaga pengawasan, dan mencapai transparansi yang lebih besar dalam pembuatan dan implementasi kebijakan.

Evaluasi merupakan komponen penting dari setiap sistem manajemen biaya. Teori dan praktek manajemen menerima bahwa temuan evaluasi dapat membantu pemerintah dalam keputusan anggaran dan memberikan kesempatan untuk meningkatkan kinerja manajemen proyek dan program. Barry (2004:4) menyatakan evaluasi memberikan bukti yang terbaik untuk merancang dan menyampaikan kebijakan dan program untuk mencapai hasil yang diinginkan. Evaluasi banyak memberikan kontribusi pada proses analisis dan penelitian yang dapat membantu pengambilan keputusan yang baik. Evaluasi jarang memberikan jawaban yang pasti. Evaluasi memberikan kontribusi penting tetapi tidak selalu jawaban. Pertimbangan politik sangat penting. evaluasi menyediakan pejabat pemerintah, manajer pembangunan, dan masyarakat sipil dengan cara yang lebih baik untuk belajar dari pengalaman masa lalu, meningkatkan pelayanan, perencanaan dan alokasi sumber daya, dan hasil menunjukkan sebagai bagian dari akuntabilitas. Evaluasi memastikan bahwa pengambil keputusan di semua tingkatan

memiliki akses ke informasi terbaik dan relevan untuk mempertajam suatu kebijakan.

Parsons (2005:549) menjelaskan studi evaluasi kebijakan meliputi dimensi-dimensi:

- 1) Evaluasi Proses pembuatan kebijakan atau sebelum kebijakan dilaksanakan. Pada tahap ini menurut Palumbo diperlukan dua kali evaluasi, yakni evaluasi Desain Kebijakan, untuk menilai apakah alternative-alternatif yang dipilih sudah merupakan alternative yang paling hemat dengan mengukur hubungan antara biaya dengan manfaat (*cost-benefit analysis*), dll yang bersifat rasional dan terukur. evaluasi Legitimasi kebijakan, untuk menilai derajat penerimaan suatu kebijakan atau program oleh masyarakat/stakeholder/kelompok sasaran yang dituju oleh kebijakan tersebut. Metode evaluasi diperoleh melalui jajak pendapat (*pooling*), survey, dll.
- 2) Evaluasi Formatif yang dilakukan pada saat proses implementasi kebijakan sedang berlangsung Tujuan evaluasi formatif ini utamanya adalah untuk mengetahui seberapa jauh sebuah program diimplementasikan dan kondisi-kondisi apa yang dapat diupayakan untuk meningkatkan keberhasilannya. Dalam istilah manajemen, evaluasi formatif adalah monitoring terhadap pengaplikasian kebijakan. Evaluasi Formatif banyak melibatkan ukuran-ukuran kuantitatif sebagai pengukuran kinerja implementasi.
- 3) Evaluasi Sumatif yang dilakukan pada saat kebijakan telah diimplementasikan dan memberikan dampak. Tujuan evaluasi Sumatif ini adalah untuk mengukur bagaimana efektifitas kebijakan/program tersebut member dampak yang nyata pada problem yang ditangani.

Rossi (2012:50) evaluasi Formatif adalah untuk mengevaluasi pelaksanaan program yang memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- 1) Merupakan evaluasi terhadap proses
- 2) Menilai tingkat kepatuhan pelaksana atas standard aturan
- 3) Menggunakan model-model dalam implementasi
- 4) Biasanya bersifat kuantitatif
- 5) Melihat dampak jangka pendek dari pelaksanaan kebijakan/ program

Tujuan evaluasi formatif ini adalah untuk melihat:

- 1) Sejauh mana sebuah program mencapai target populasi yang tepat
- 2) Apakah penyampaian pelayanannya telah sesuai dan konsisten dengan spesifikasi program atau tidak;
- 3) Sumberdaya apa yang dikeluarkan dalam melaksanakan program tersebut.

Aspek-aspek kinerja implementasi yang dievaluasi dalam evaluasi formatif ini adalah :

- 1) *Effort Evaluation*: Mengevaluasi kecukupan input program
- 2) *Performance Evaluation*: Mengkaji output dibandingkan dengan input program.
- 3) *Effectiveness Evaluation*: Mengkaji apakah pelaksanaannya sesuai dengan sasaran & tujuan
- 4) *Efficiency Evaluation*: Membandingkan biaya dengan output yang dicapai
- 5) *Process Evaluation*: Mengkaji metode pelaksanaan, aturan dan prosedur dalam pelaksanaan

Evaluasi sumatif umumnya dilakukan untuk memperoleh informasi terkait dengan efektifitas sebuah kebijakan/program terhadap permasalahan yang diintervensi. Menurut Rossi (2012:57) evaluasi ini bertujuan untuk:

- 1) Menilai apakah program telah membawa dampak yang diinginkan terhadap individu, rumah tangga dan lembaga
- 2) Menilai apakah dampak tersebut berkaitan dengan intervensi program
- 3) Mengantisipasi apakah ada akibat yang tidak diperkirakan baik yang positif maupun yang negatif

- 4) Mengkaji bagaimana program mempengaruhi kelompok sasaran, dan apakah perbaikan kondisi kelompok sasaran betul-betul disebabkan oleh adanya program tersebut ataukah karena faktor lain.

Proses evaluasi harus fokus pada dua isu: Pertama, tingkatan di mana institusi mampu memenuhi kebutuhan individual para pelanggannya, baik internal maupun eksternal. Kedua, untuk memastikan mencapai misi dan tujuan strategis". James (2010:125) menyatakan, dalam evaluasi harus memiliki:

"Accuracy standards. The accuracy standards are intended to ensure that evaluation will reveal and convey technically adequate information about the features that determine worth or merit of the program being evaluated. The standards are as follows :

- 1) Program documentation
- 2) Context Analysis
- 3) Described Purposes and Procedures
- 4) Defensible Information Sources
- 5) Valid information

Berikut ini dijelaskan masing-masing point di atas sebagai berikut

- 1) Program *Documentation*.

Program yang dievaluasi harus dijelaskan dan didokumentasikan secara jelas dan akurat, sehingga program ini dengan jelas dapat diidentifikasi. Program dokumentasi diperlukan untuk evaluator guna memperoleh pemahaman yang kuat tentang program yang sedang dievaluasi, termasuk program yang sedang berjalan dimaksudkan untuk mengukur bahwa cara yang benar telah dilaksanakan, dan untuk menyampaikan penjelasan evaluasi kepada orang lain.

Kegagalan untuk mendapatkan pemahaman tersebut akan mengarah pada evaluasi bahwa, ketika selesai, kemungkinan program dokumentasi akan berguna sebagai bahan evaluator. Sebuah karakterisasi yang valid dari program seperti benar-benar dilaksanakan akan menjelaskan fitur unik dan bagian komponen untuk memfasilitasi perbandingan dari satu program dokumentasi dengan program serupa. Sebuah penjelasan yang baik dari program ini juga akan memudahkan upaya untuk mengaitkan komponen program dengan dampaknya.

2) *Context Analysis*

Analisis konteks, di mana ada program yang harus diperiksa secara mendalam cukup rinci, sehingga memungkinkan program tersebut berpengaruh pada program yang sedang diidentifikasi. Konteks dari program ini mencakup lokasi geografis dari program ini, waktu nya, iklim politik dan sosial di sekitarnya, kegiatan bersaing dalam proses, staf, dan kondisi ekonomi yang bersangkutan. Ini dan faktor-faktor kontekstual lainnya harus dipelajari, dijelaskan, dan diperhitungkan selama melakukan pelaporan desain, dan atau evaluasi. Suatu program perlu mempertimbangkan berbagai elemen dan saling terkait dengan konteksnya untuk mencari cara menyelaikan suatu masalah yang sulit diurai. Pemahaman tentang konteks diperlukan jika evaluasi tersebut harus realistis dan responsif terhadap kondisi di mana program ini ditemukan. Informasi kontekstual juga diperlukan untuk membantu penonton menafsirkan evaluasi. Kesulitan dalam memisahkan konteks

dari program harus diakui. Misalnya, pengguna ingin tahu apakah keberhasilan program atau kegagalan telah dipengaruhi oleh hal-hal seperti kondisi ekonomi yang miskin, hubungan yang memecah belah antara guru dan administrator sekolah, dukungan orangtua, apatis, atau perlawanan, atau kampanye masyarakat luas untuk mempromosikan program yang dievaluasi.

3) *Described Purposes and Procedures*

Pendeskripsian tujuan dan prosedur. Tujuan dan prosedur evaluasi harus dipantau dan dijelaskan secara rinci, sehingga mereka dapat mengidentifikasi dan menilai suatu program. Tujuan dari evaluasi dinyatakan dalam hal evaluasi objektif dan menggunakan hasil-hasilnya sesuai dengan tujuan. Misalnya, tujuan untuk melakukan evaluasi tertentu mungkin untuk menilai manfaat relatif dari persaingan buku teks untuk kursus, pelatihan jangka pendek tiga minggu, penggunaan yang sesuai dari temuan adalah untuk membantu para instruktur memilih buku pelajaran. Prosedur evaluasi meliputi cara-cara di mana data dan informasi dikumpulkan, disusun, dianalisis, dan dilaporkan untuk memenuhi atau memenuhi tujuan evaluasi.

Karena perbedaan pendapat kadang-kadang ada pertentangan tujuan evaluasi dan prosedur, poin-poin kesepakatan dan ketidaksepakatan perlu diidentifikasi dan dinilai. Minimal, evaluator dan klien pada awal evaluasi harus mencatat pemahaman mereka tentang tujuan dan prosedur. Hal ini juga diinginkan (jika memungkinkan, terutama dalam skala besar

evaluasi) untuk memiliki pemantau independen evaluator, menggambarkan, dan menilai tujuan dan prosedur evaluasi. Ketika deskripsi tujuan dan prosedur yang diperoleh dari orang dengan tanggung jawab yang berbeda, perbedaan pendapat yang mendasari dapat diidentifikasi dan didamaikan atau, setidaknya, penggunaan akun ketika menafsirkan temuan.

Tujuan dan prosedur evaluasi harus dijelaskan dan dicatat pada tahap yang berbeda selama evaluasi. Deskripsi ini harus terjadi pada awal evaluasi-setidaknya secara umum sehingga semua peserta akan tahu apa yang diharapkan evaluator untuk melakukan tindakan perbaikan. Tujuan dan prosedur juga harus ditinjau secara periodik selama evaluasi untuk memberikan pandangan yang realistis tentang kelayakan rencana real, sejauh mana diimplementasikan evaluator, dan sejauh mana evaluator melakukan perubahan. Pada akhir evaluasi, evaluator akan membutuhkan deskripsi yang *up-to-date* tentang kebenaran evaluasi, sehingga temuan dan rekomendasi dapat dinilai dan ditafsirkan dengan sesuai

Sebagaimana deskripsi tujuan dan prosedur juga memiliki beberapa manfaat lainnya. Mereka memberikan informasi penting untuk siapa saja yang ingin mengevaluasi. Mereka dapat menginformasikan pelaksanaan evaluasi serupa dalam pengaturan lainnya. Mereka menentukan tujuan dan prosedur yang harus diamati dalam rangkaian dari evaluasi. Dan deskripsi tujuan dan prosedur evaluasi dapat merupakan bahan kasus yang baik untuk digunakan sebagai pembelajaran evaluator

4) *Defensible Information Sources*

Ketepatan sumber Informasi, Sumber informasi yang digunakan dalam program evaluasi harus dijelaskan secara cukup rinci, sehingga kecukupan informasi bisa dijadikan dasar untuk menilai suatu program. Berbagai sumber informasi yang disadap oleh evaluator. Sumber yang mungkin termasuk individu dan kelompok, catatan, dokumen dan film, kaset audio dan visual, dan sejenisnya. Sangat diharapkan bahwa informasi diperoleh dari berbagai sumber, sehingga informasi dari sumber yang berbeda dapat dibandingkan untuk kesesuaian atau perspektif tambah. Sebagai contoh, nilai tes dari kelas siswa dapat mengambil makna ditambahkan jika disertai dengan rekening kualitatif kegiatan di kelas sebelum pengujian.

Sumber informasi dapat disadap dengan berbagai cara. Orang-orang dan kelompok dapat diuji, disurvei, mengamati, dan mewawancarai; dokumen, film, dan kaset bisa puas-dianalisis, dan situasi dapat diamati. Evaluator biasanya dapat mengharapkan untuk memperoleh hanya sebagian dari informasi yang secara potensial tersedia. Sebagai contoh, evaluator biasanya tidak dapat menguji, wawancara, survei, dan mengamati setiap orang yang pada populasi yang menarik. Mereka harus memilih sampel dari populasi. Ini dapat ditarik menurut prosedur formal, seperti secara acak, atau mereka mungkin ditarik informal seperti dalam penggunaan orang di jalan wawancara. Sampel dapat berubah selama

evaluasi, seperti ketika siswa meninggalkan atau masuk sekolah atau karyawan berbalik. Perubahan ini harus didokumentasikan oleh evaluator.

Evaluator harus mendokumentasikan, membenarkan, dan melaporkan sumber-sumber informasi, kriteria dan metode yang digunakan untuk memilih mereka, berarti digunakan untuk memperoleh informasi dari mereka, dan semua fitur unik dan biasing dari informasi yang diperoleh. Deskripsi ini harus cukup untuk memungkinkan orang lain untuk menentukan kecukupan informasi untuk pertanyaan evaluatif yang harus dijawab. Dokumentasi miskin dan deskripsi sumber informasi dapat mengurangi kredibilitas evaluasi itu. Ini mungkin juga kekurangan *stakeholder* menyesatkan ceroboh atau kurang informasi untuk mengasumsikan bahwa kesimpulan evaluasi dan rekomendasi didasarkan pada informasi suara, meskipun hal ini tidak benar.

5) *Valid information*

Kevalidan atau kelayakan Informasi sebagai suatu prosedur dari pengumpulan berbagai informasi yang harus dipilih atau dikembangkan dan kemudian diterapkan sehingga mereka akan memastikan bahwa interpretasi dari penggunaan suatu informasi memiliki kemampuan mengadirkan tujuan yang ingin dicapai.

Validitas menyangkut kesehatan atau kepercayaan dari kesimpulan yang dibuat dari hasil proses pengumpulan informasi. Proses-proses yang dapat digunakan dalam evaluasi meliputi tidak terbatas pada administrasi tes standar dan kertas dan pensil tes dan kuesioner yang dipilih dari

instrumen yang tersedia atau dikembangkan secara khusus untuk evaluasi, penilaian berbasis kinerja, observasi, wawancara, dan analisis dokumen. Validasi adalah proses kompilasi bukti yang mendukung interpretasi dan penggunaan data dan informasi dikumpulkan dengan menggunakan satu atau lebih dari instrumen dan prosedur

Secara umum, proses validasi harus mencakup unsur-unsur berikut:

- Penjelasan rinci tentang konstruksi dan perilaku yang berupa informasi yang akan diperoleh;
- Analisis jenis informasi prosedur koleksi data partikular untuk memperoleh tujuan.
- Penjelasan rinci tentang bagaimana prosedur dilaksanakan, bagaimana tanggapan dan pengamatan dihakimi atau mencetak, dan bagaimana interpretasi dibuat
- Presentasi dari bukti kualitatif dan kuantitatif yang membenarkan penggunaan prosedur tertentu.
- Penilaian secara keseluruhan dari validitas interpretasi dan penggunaan informasi yang diberikan oleh prosedur, dengan mengacu pada pertanyaan evaluasi dan proses.

Dari elemen sebelumnya, itu tidak benar untuk mengatakan bahwa instrumen tertentu atau prosedur pengumpulan informasi valid. Sebaliknya, adalah kesimpulan yang divalidasi. Selanjutnya, tidak tepat untuk menyimpulkan bahwa kesimpulan yang diambil dari informasi yang diperoleh dari prosedur tertentu yang berlaku hanya karena penerbit

atau peneliti telah melaporkan validitas yang tinggi. Sebaliknya, dalam evaluasi yang diberikan, validitas kesimpulan tergantung pada pertanyaan evaluasi yang ditangani, prosedur yang digunakan, kondisi pengumpulan data, prosedur penilaian dan pencetakan diikuti, prosedur analisis yang digunakan, dan karakteristik orang yang memberikan data atau informasi.

Hal ini sangat diinginkan bahwa evaluator mengukur hasil ganda dan menggunakan prosedur pengumpulan informasi ganda. Kesimpulan dari semua prosedur yang digunakan harus divalidasi, secara tunggal dan dalam kombinasi, untuk memastikan bahwa secara kolektif informasi yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan evaluasi telah disediakan. Salah satu alasan utama untuk menggunakan beberapa prosedur dan sumber informasi adalah untuk memastikan bahwa semua variabel penting yang dinilai. Hal ini sangat tidak mungkin bahwa sebuah program, proyek, atau material dapat ditandai secara memadai dan dinilai dengan mengacu pada satu variabel. Banyak jenis variabel biasanya perlu dipertimbangkan, seperti karakteristik program, kegiatan mahasiswa, dan biaya program, serta variabel hasil seperti pengetahuan yang dimiliki, keterampilan yang diperoleh, dan sikap terhadap subjek.

5. Model-Model Evaluasi

Banyak model evaluasi yang dikembangkan oleh para ahli yang dapat dipakai dalam mengevaluasi program pembelajaran. Berikut akan diuraikan beberapa model evaluasi program yang populer dan banyak dipakai sebagai

strategi atau pedoman kerja dalam pelaksanaan evaluasi program menurut Eko (2009) yaitu:

a) Evaluasi Model Kirkpatrick

Kirkpatrick salah seorang ahli evaluasi program pelatihan dalam bidang pengembangan sumber daya manusia (SDM). Model evaluasi yang dikembangkan oleh Kirkpatrick dikenal dengan istilah Kirkpatrick *Four Levels Evaluation Model*. Evaluasi terhadap efektivitas program pelatihan (*training*) menurut Kirkpatrick (1998) dalam Eko (2010) mencakup empat level evaluasi, yaitu: level 1 *reaction*, level 2 *learning*, level 3 *behavior*, dan level 4 *result*.

b) Evaluasi reaksi (*reaction evaluation*)

Mengevaluasi terhadap reaksi peserta training berarti mengukur kepuasan peserta. Program training dianggap efektif apabila proses training dirasa menyenangkan dan memuaskan bagi peserta training, sehingga mereka tertarik dan termotivasi untuk belajar dan berlatih. Dengan kata lain peserta training akan termotivasi apabila proses training berjalan secara memuaskan bagi peserta yang pada akhirnya akan memunculkan reaksi dari peserta yang menyenangkan. Sebaliknya apabila peserta tidak merasa puas terhadap proses training yang diikutinya mereka tidak akan termotivasi untuk mengikuti training.

c) Evaluasi belajar (*learning evaluation*)

Ada tiga hal yang dapat diajarkan dalam program training, yaitu pengetahuan, sikap maupun keterampilan. Peserta training dikatakan telah belajar apabila pada dirinya telah mengalami perubahan sikap, perbaikan pengetahuan maupun peningkatan keterampilan. Oleh karena itu untuk mengukur efektivitas program training maka ketiga aspek tersebut perlu untuk diukur. Tanpa adanya perubahan sikap, peningkatan pengetahuan atau keterampilan pada peserta training maka program dapat dikatakan gagal. Penilaian *learning evaluation* ini ada yang menyebut dengan penilaian hasil (*output*) belajar. Mengukur hasil belajar lebih sulit dan memakan waktu dibandingkan dengan mengukur reaksi. Mengukur reaksi dapat dilakukan dengan *reaction sheet* dalam bentuk angket sehingga lebih mudah dan lebih efektif

d) Evaluasi perilaku (*behavior evaluation*)

Evaluasi pada level ke 3 (evaluasi tingkah laku) ini berbeda dengan evaluasi terhadap sikap pada level ke 2. Penilaian sikap pada evaluasi level 2 difokuskan pada perubahan sikap yang terjadi pada saat kegiatan pembelajaran dilakukan sehingga lebih bersifat internal, sedangkan penilaian tingkah laku difokuskan pada perubahan tingkah laku peserta setelah selesai mengikuti pembelajaran. Sehingga penilaian tingkah laku ini lebih bersifat eksternal. Karena yang dinilai adalah perubahan perilaku setelah mengikuti kegiatan pembelajaran

dan kembali ke lingkungan mereka maka evaluasi level 3 ini dapat disebut sebagai evaluasi terhadap *outcomes* dari kegiatan pelatihan. Evaluasi perilaku dapat dilakukan dengan membandingkan perilaku kelompok kontrol dengan perilaku peserta training, atau dengan membandingkan perilaku sebelum dan sesudah mengikuti training maupun dengan mengadakan survei atau interview dengan pelatih, atasan maupun bawahan peserta training setelah mereka kembali ketempat kerja.

e) Evaluasi hasil (*result evaluation*)

Evaluasi hasil dalam level ke 4 ini difokuskan pada hasil akhir (*final result*) yang terjadi karena siswa telah mengikuti suatu program pembelajaran. Termasuk dalam kategori hasil akhir dari suatu program pembelajaran diantaranya adalah peningkatan hasil belajar, peningkatan pengetahuan, dan peningkatan keterampilan (*skills*). Beberapa program mempunyai tujuan meningkatkan moral kerja maupun membangun *team work* (kerjasama tim) yang lebih baik. Dengan kata lain adalah evaluasi terhadap *impact program* (pengaruh program). Tidak semua pengaruh dari sebuah program dapat diukur dan juga membutuhkan waktu yang cukup lama.

Stufflebeam dan Shinkfield (2007:31-62) menjelaskan meskipun setiap model evaluasi memiliki kekuatan nilai yang unik, CIPP berfokus pada penyediaan dasar untuk menurunkan dan validasi kriteria evaluasi tertentu melalui hubungan interaktif antara evaluator dan klien. CIPP didirikan pada pendekatan konstruktivis yang mengharuskan evaluator untuk beroperasi atas dasar kepercayaan, menunjukkan rasa hormat kepada semua pemangku kepentingan, terlepas dari kekuasaan, jenis kelamin, dan latar belakang budaya. Secara khusus, ia menyediakan kerangka kerja untuk mendeteksi kekuatan dan cacat tak terduga.

CIPP menggunakan empat konsep utama untuk evaluasi, yaitu suatu panduan berupa evaluasi konteks, evaluasi masukan, evaluasi proses dan evaluasi produk. Evaluasi Konteks membantu para pengambil keputusan

untuk menilai kebutuhan, masalah, aset dan peluang sementara guna mendefinisikan tujuan dan tindakan. Keputusan perencanaan dan informasi konteks adalah dua konsep penting yang diperhatikan, selama evaluasi konteks. Pengambil keputusan perlu mempertimbangkan masalah pemilihan komponen dan menentukan prioritas yang penting. Para pengambil keputusan juga perlu untuk menentukan strategi atau alat strategi yang akan digunakan untuk melaksanakan atau mengatasi komponen masalah yang dihadapi. Metode utama untuk pengumpulan data selama evaluasi konteks adalah survei penelitian, ulasan, dan pendapat ahli.

Evaluasi masukan membantu para pengambil keputusan untuk menilai rencana kelayakan dan efektivitas biaya untuk mencapai tujuan perencanaan. Hal ini menuntut penataan keputusan dan rencana aksi yang bergantung pada informasi desain. Tahap evaluasi umumnya melihat pengambil keputusan mendirikan dan mengkonfirmasi rencana dan anggaran sebelum tindakan yang dilakukan. Ini mungkin termasuk membandingkan rencana keunggulan bersaing, pendanaan proposal, mengalokasikan sumber daya, penjadwalan pekerjaan dan menugaskan sumber daya manusia.

Evaluasi proses melihat pengambil keputusan menilai tindakan dan implementasi dari rencana yang sedang dicapai. Pada tahap ini evaluasi, desain telah terstruktur. Bukti yang dikumpulkan untuk menentukan efektivitas tujuan, dan untuk membantu desainer dan evaluator untuk mengukur keberhasilan proses. Metode utama untuk pengumpulan data adalah

observasi awal, hasil tes yang dapat dibandingkan terhadap urutan frame waktu, dan membandingkan tujuan lain dengan efek yang diamati.

Evaluasi produk membantu dalam mengidentifikasi dan menilai hasil, baik yang disengaja dan tidak disengaja, jangka pendek dan jangka panjang. Ini juga menyediakan platform bagi klien untuk tetap fokus pada tujuan mereka dan untuk mengukur keberhasilan upaya dalam memenuhi kebutuhan yang ditargetkan. Informasi produk dikumpulkan dari pengujian desain hingga selesai yang mengandung bukti tentang efektivitas dalam mencapai tujuan jangka pendek dan panjang, dan juga dapat digunakan untuk membandingkan dengan program lain.

Berkaitan dengan evaluasi kebijakan *e-government* diperlukan suatu perencanaan sebagai dasar pengalokasian pembiayaan dan menetapkan langkah-langkah strategis yang akan dilakukan sebagai suatu rangkaian proses kegiatan menyiapkan keputusan mengenai apa yang diharapkan.

6. Kebijakan Publik

Menurut Anderson dalam Tangkilisan (2003:2) Kebijakan publik adalah sebagai kebijakan-kebijakan yang dibangun oleh badan-badan dan pejabat-pejabat pemerintah, dimana implikasi dari kebijakan tersebut adalah :

1. Kebijakan publik selalu mempunyai tujuan tertentu atau mempunyai tindakan-tindakan yang berorientasi pada tujuan.
2. Kebijakan publik berisi tindakan-tindakan pemerintah.
3. Kebijakan publik merupakan apa yang benar-benar dilakukan oleh pemerintah jadi bukan merupakan apa yang masih dimaksudkan untuk dilakukan.

4. Kebijakan publik yang diambil bisa bersifat positif dalam arti merupakan tindakan pemerintah mengenai segala sesuatu masalah tertentu, atau bersifat negatif dalam arti merupakan keputusan pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu.
5. Kebijakan pemerintah setidaknya-tidaknyanya dalam arti yang positif didasarkan pada peraturan perundangan yang bersifat mengikat dan memaksa.

Implementasi kebijakan publik menjadi semakin penting dan menarik apabila dikaitkan dengan otonomi daerah yang telah dijalankan. Pelaksanaan otonomi daerah diharapkan akan memberikan kesejahteraan bagi masyarakat, sehingga diperlukan adanya suatu rumusan yang jelas tentang implementasi kebijakan dan harus melalui proses yang jelas pula. Richard dalam Winarno (2011:15) menyatakan kebijakan hendaknya dipahami sebagai serangkaian kegiatan yang sedikit banyak berhubungan beserta konsekuensi-konsekuensinya bagi mereka yang bersangkutan daripada sebagai suatu keputusan tersendiri. Kebijakan ini dipahami sebagai arah atau pola kegiatan dan bukan sekedar suatu keputusan untuk melakukan sesuatu. Definisi ini dapat diklasifikasikan sebagai intervensi negara dengan rakyatnya dalam rangka mengatasi persoalan publik, karena melalui hal tersebut akan terjadi perdebatan antara yang setuju dan tidak setuju terhadap suatu hasil kebijakan yang dibuat oleh pemerintah.

Irvan (2005:18) menyatakan bahwa kebijakan publik adalah bentuk menyatu dari ruh negara, dan kebijakan publik adalah bentuk konkret dari proses persentuhan negara dengan rakyatnya. Kebijakan publik yang transparan dan partisipatif akan menghasilkan pemerintahan yang baik.

Paradigma kebijakan publik yang kaku dan tidak responsif akan menghasilkan wajah negara yang kaku dan tidak responsif. Demikian pula sebaliknya, paradigma kebijakan publik yang luwes dan responsif akan menghasilkan wajah negara yang luwes dan responsif pula.

Perlu disadari bahwa tidak semua kebijakan dapat terimplementasi dengan baik. Bilamana program dibuat tidak sesuai dengan sumberdaya yang tersedia, maka implementasi akan mengalami kendala (Wahab, 2005:68) Rencana implementasi program yang tersusun dengan baik akan menyumbang sebesar 45% dari 100% keberhasilan. Oleh karena itu, selain memerlukan rencana kerja yang matang, sebuah kebijakan juga memerlukan dukungan sumber.

Banyak variabel yang mempengaruhi terimplementasi tidaknya sebuah kebijakan. Menurut Van Metter and Van Horn, sebagaimana dikutip oleh Wahab (2005:78-80), menyebutkan bahwa terdapat beberapa variabel yang sangat berperan dalam menentukan keberhasilan sebuah implementasi kebijakan, variabel tersebut adalah : Aktivitas implementasi dan komunikasi antar organisasi, Karakteristik dari agen pelaksana, Kondisi lingkungan ekonomi, sosial, dan politik, kecenderungan dari pelaksana (dalam memanfaatkan sumber daya).

Menurut Edward III (dalam Wibawa, 2004 : 12) mengemukakan studi implementasi kebijakan adalah krusial bagi publik administrasi dan *public policy*. Implementasi antara pembentukan kebijakan dan konseksi-konseksi kebijakan bagi masyarakat yang dipengaruhi. Dalam mendekati studi

implementasi kebijakan dalam teorinya mengemukakan dua pertanyaan: prakondisi apa yang berhasil? Hambatan-hambatan utama apa bagi implementasi kebijakan yang berhasil? Pertanyaan tersebut dijawab dengan empat variabel krusial yaitu: komunikasi, sumber-sumber, kecenderungan-kecenderungan atau tingkat laku dan struktur birokrasi.

Sementara menurut Clasley dan Kemeer dalam Wibawa (2004:16-17) dikatakan bahwa agar kebijakan yang diimplementasikan itu dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan, perlu dilakukan langkah-langkah implementasi kebijakan sebagai berikut:

- a. Identifikasi masalah yang akan dipecahkan dan dikelola dengan memisahkan masalah dari gejala yang mendukungnya.
- b. Tentukan faktor-faktor yang menjadikan adanya masalah tersebut.
- c. Kajiilah hambatan dalam pembuatan keputusan.
- d. Kemukakan solusi-solusi alternatif.
- e. Perkirakan solusi yang paling layak.
- f. Perlakukan terus umpan balik dari tindakan yang sesuai dilakukan guna menentukan tindakan yang perlu diambil berikutnya.

Hogwood dan Gunn (dalam Wahab, 2005:71) mengemukakan untuk dapat mengimplementasikan kebijakan negara secara sempurna diperlukan beberapa syarat tertentu yaitu:

- a. Kondisi eksternal yang dihadapi oleh badan/instansi pelaksana tidak akan menimbulkan gangguan yang serius.
- b. Untuk pelaksanaan program tersedia waktu dan sumber-sumber yang cukup memadai.
- c. Perpaduan sumber-sumber yang diperlukan benar-benar tersedia.
- d. Kebijakan yang akan diimplementasikan didasari oleh suatu hubungan kausalitas yang andal.

- e. Hubungan kausalitas bersifat langsung dan hanya sedikit mata rantai penghubungnya.
- f. Hubungan saling ketergantungan harus kecil.
- g. Pemahaman yang mendalam dan kesepakatan tentang tujuan.
- h. Tugas diperinci dan ditempatkan dalam urutan yang tepat.
- i. Komunikasi dan koordinasi yang sempurna.
- j. Pihak yang memiliki kewenangan dapat menuntut dan mendapatkan kepatuhan yang sempurna.

Berdasarkan teori yang telah dipaparkan dapat diketahui beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan yaitu tujuan kebijakan, komunikasi, sumber-sumber, sikap para pelaksana, struktur birokrasi, lingkungan, hubungan kausalitas dan koordinasi, dan dalam penelitian ini lebih menekankan pada aspek komunikasi, sumber-sumber (*resources*), sikap para pelaksana dan koordinasi.

Faktor komunikasi, adalah suatu proses penyampaian ide, konsep, gagasan atau informasi dari pengirim kepada penerima informasi. Informasi yang diterima oleh si penerima diharapkan sama dengan informasi yang disampaikan. Proses informasi dapat digunakan oleh pemimpin untuk menyampaikan aturan-aturan/keputusan-keputusan yang dibuat serta upaya untuk mempengaruhi dan menggerakkan bawahan. Tanpa komunikasi yang baik segala rencana, aturan, keputusan ataupun konsep-konsep yang telah dirancang secara matang tidak akan dapat ditangkap, dicerna ataupun diproses oleh bawahan.

Faktor sumber-sumber (*resources*), merupakan faktor yang berpengaruh secara langsung terhadap efektifitas pelaksanaan kebijakan.

Suatu kebijakan, betapapun telah dirumuskan secara baik, didukung oleh perangkat hukum atau peraturan yang kuat, namun jika tidak didukung oleh ketersediaan sumber daya yang memadai, baik berupa dana, peralatan, teknologi dan sarana serta prasarana lainnya akan sulit untuk dilaksanakan. Sesuai pendapat Winarno (2011:132) perintah-perintah implementasi mungkin diteruskan secara cermat, jelas dan konsisten, tetapi jika para pelaksana kekurangan sumber-sumber yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan, maka implementasi cenderung tidak efektif.

Faktor sikap aparatur pelaksana, merupakan faktor yang mempunyai konsekuensi penting bagi implementasi kebijakan. Dalam proses implementasi kebijakan perlu dukungan aparat pelaksana yang berkualitas dan berkomitmen tinggi terhadap pelaksanaan program. Jika pelaksana-pelaksana bersikap baik terhadap suatu kebijakan tertentu, kemungkinan besar aparatur pelaksana akan melaksanakan sebagaimana yang diinginkan oleh para pembuat keputusan awal. Tetapi bila tingkah laku atau perspektif-perspektif para pelaksana berbeda dengan para pembuat keputusan, proses pelaksana suatu kebijakan akan semakin sulit.

Menurut Edward (dalam Wibawa, 2004:23) yang dimaksud dengan sikap pelaksana adalah kemauan atau niat para pelaksana untuk melaksanakan kebijakan. Hal ini sejalan dengan pengertian yang dikemukakan oleh Metter dan Horn yang mengartikan sikap pelaksana adalah sebagai motivasi psikologi para pelaksana untuk melaksanakan kebijakan.

Menurut Agus (2002:81) Faktor koordinasi adalah usaha untuk mengharmoniskan atau menyerasikan seluruh kegiatan sehingga dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Keharmonisan dan keserasian haruslah selalu diciptakan baik terhadap tugas-tugas yang bersifat teknis maupun administrasi. Dengan terciptanya koordinasi kerja, maka beban-beban antar bagian akan menjadi seimbang, dan dengan adanya keseimbangan beban maka suasana organisasi sebagai keseluruhan akan menjadi selaras. Keselarasan tersebut akan membawa akibat terjadinya kewajiban di dalam melaksanakan tugas serta mencapai tujuan.

Menurut Subarsono, (2008:102-103), implementasi kebijakan mempunyai beberapa faktor penghambat, yaitu :

- a. Isi kebijakan.
Pertama, implementasi kebijakan gagal karena masih samarnya isi kebijakan, maksudnya apa yang menjadi tujuan tidak cukup terperinci, sarana-sarana dan penerapan prioritas, atau program-program kebijakan terlalu umum atau sama sekali tidak ada. *Kedua*, karena kurangnya ketetapan intern maupun ekstern dari kebijakan yang akan dilaksanakan. *Ketiga*, kebijakan yang akan diimplementasikan dapat juga menunjukkan adanya kekurangan-kekurangan yang sangat berarti. *Keempat*, penyebab lain dari timbulnya kegagalan implementasi suatu kebijakan publik dapat terjadi karena kekurangan-kekurangan yang menyangkut sumber daya-sumber daya pembantu, misalnya yang menyangkut waktu, biaya/dana dan tenaga manusia.
- b. Informasi.
Implementasi kebijakan publik mengasumsikan bahwa para pemegang peran yang terlibat langsung mempunyai informasi yang perlu atau sangat berkaitan untuk dapat memainkan perannya dengan baik. Informasi ini justru tidak ada, misalnya akibat adanya gangguan komunikasi.

c. Dukungan.

Pelaksanaan suatu kebijakan publik akan sangat sulit apabila pada pengimplementasiannya tidak cukup dukungan untuk pelaksanaan kebijakan tersebut.

d. Pembagian potensi.

Sebab musabab yang berkaitan dengan gagalnya implementasi suatu kebijakan publik juga ditentukan aspek pembagian potensi diantara para pelaku yang terlibat dalam implementasi. Dalam hal ini berkaitan dengan diferensiasi tugas dan wewenang organisasi pelaksana. Struktur organisasi pelaksanaan dapat menimbulkan masalah-masalah apabila pembagian wewenang dan tanggung jawab kurang disesuaikan dengan pembagian tugas atau ditandai oleh adanya pembatasan-pembatasan yang kurang jelas.

Menurut Santoso (2008:64) membagi wacana kebijakan publik ke dalam beberapa model pendekatan, yaitu:

(1) pendekatan demografik yang melihat adanya pengaruh lingkungan terhadap proses kebijakan. (2) model inkremental yang melihat formulasi kebijakan sebagai kombinasi variabel internal dan eksternal dengan tekanan pada perubahan gradual dari kondisi status quo. (3) model rasional. (4) *model garbage can* dan (5) *model collective choice* aksentuasinya lebih diberikan pada proses atau mekanisme perumusan kebijakan.

Pendekatan dalam memahami kebijakan publik yang diungkapkan di sini, selain memaknai kebijakan publik sebagai mekanisme dan proses yang bersifat teknokratis, pendekatan tersebut juga berusaha untuk menjelaskan relasi atau kombinasi faktor internal, dalam arti pemerintah dan faktor eksternal yaitu masyarakat. Dari pendekatan tersebut, bisa dilihat bagaimana pemerintah mencoba keluar dari sifat otoritatifnya dan berusaha untuk berinteraksi dengan masyarakat.

B. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian Siti Mutia Nurcahyani Liputo (2015), dengan judul Penerapan *e-Government* di Kantor Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan metode dekriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumen. Hasil penelitian menjelaskan bahwa penerapan *e-Government* di Kantor Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar sudah cukup efektif. Penelitian tersebut sedikit sama dengan penelitian ini. Kesamaannya adalah terletak pada rangkaian judul penelitian yaitu masalah *e-Government* dengan metode penelitian yang sama juga. Namun di sisi lain terdapat juga perbedaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti saat ini yaitu pada pokok permasalahan yang lebih menekankan pada analisis faktor penghambat dalam pemanfaatan *e-Government* tersebut dalam internal organisasi Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika.
2. Penelitian oleh Hartono, Dwiarso Utomo, Edy Mulyanto (2010) yang berjudul *e-Government* Pemberdayaan Pemerintahan dan Potensi Desa Berbasis Web. Penelitian ini menggunakan metode pengembangan sistem dengan teknik pengumpulan data menggunakan metode kepustakaan, observasi dan wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa informasi yang akan dibangun berbasis *web* dengan bahasa pemrograman PHP, aplikasi dan database terpusat di server dan diakses langsung dari desa. Penelitian terdahulu berbeda dengan penelitian saat ini yaitu terletak pada hasil

penelitian tersebut. Hasil ini menunjukkan adanya jenis *e-Government* yang akan diterapkan di desa dimaksud, sementara dalam penelitian yang dilakukan peneliti saat ini adalah mencari faktor penghambat dalam pemanfaatan *e-Government* di lembaga pemerintah sebagai instansi pendukung program *e-Government* dimaksud.

3. Penelitian oleh Gandapriatna (2014) dengan judul “Penerapan *e-Government* dalam Mewujudkan Pelayanan Publik pada Bidang Kesehatan”. Penelitian ini menggunakan metode studi pustaka dengan teknik pengambilan data yaitu teknik tidak langsung melalui buku-buku literatur atau penelitian terdahulu. Hasil dalam penelitian ini adalah manfaat yang diberikan pada bidang kesehatan melalui pelayanan *e-Government* bidang kesehatan. Penelitian ini berbeda jauh dengan penelitian saat ini yaitu terletak pada metode penelitian maupun teknik pengumpulan datanya. Untuk hasilnya pun penelitian ini berdasarkan pada manfaat *e-Government* dalam bidang kesehatan, sementara dalam penelitian ini peneliti lebih menekankan pada faktor dominan yang menghambat pemanfaatan *e-Government* dalam internal organisasi Pemerintah Daerah Kabupaten Kapuas Hulu.

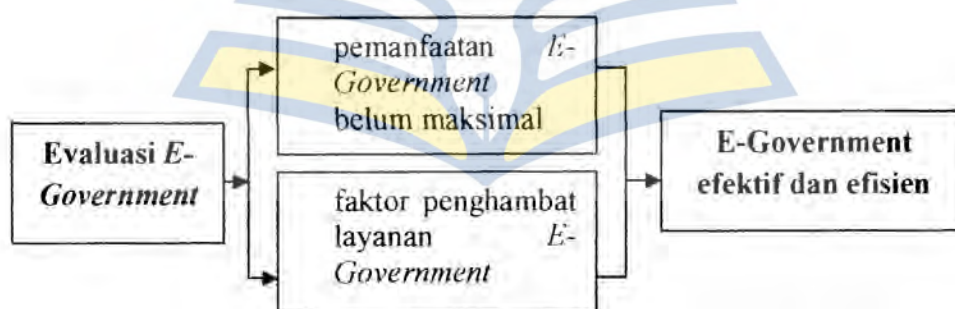
4. Penelitian oleh Citra Annisa (2011) dengan judul “Implementasi *e-Government* Melalui Bursa Kerja Online pada Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengukur indikator keberhasilan implementasi melalui indikator yang telah ditetapkan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan komunikasi antara pemerintah sudah baik, komunikasi pemerintah kepada perusahaan dan

masyarakat masih belum baik, sumberdaya dan disposisi masih kurang baik, struktur birokrasi sudah berjalan baik, serta masih terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan bursa kerja *online* tersebut. Penelitian ini jauh berbeda dengan penelitian saat ini. Penelitian terdahulu lebih menekankan pada bagaimana relasi dari penerapan *e-Government* dengan beberapa indikator yang telah ditetapkan, sementara penelitian ini menekankan pada faktor dominan yang menghambat pemanfaatan *e-Government* tersebut. Selain itu juga penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kuantitatif sementara penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif.

C. Kerangka Berpikir

Penelitian dengan judul “Evaluasi Pemanfaatan *e-Government* Dalam Layanan Internal Organisasi Pemerintah Daerah Di Kabupaten Kapuas Hulu Yang Dikelola Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika” berangkat dari dua pokok permasalahan yaitu belum maksimalnya pemanfaatan *e-Government* dan adanya faktor penghambat layanan *e-Government*. Sumber daya manusia yang belum mendukung seperti rendahnya keterampilan pengguna layanan dalam mengakses media sosial tentunya akan menghambat sistem pemanfaatan *e-Government* disuatu daerah. Selain itu juga keterbatasan pengetahuan atau kemampuan di bidang teknologi informasi Terbatasnya kemampuan operator online untuk setiap SKPD membuat proses kerja yang menggunakan layanan online terhambat sehingga limit waktu input data menjadi lambat. Informasi layanan yang belum memadai sebagai akibat dari belum semua organisasi

internal pemerintah menggunakan sistem layanan *online* dalam menjalankan tupoksi SKPD. Terbatasnya sarana dan prasarana pendukung layanan seperti menara jaringan komunikasi yang terbatas, jarak antar wilayah yang jauh serta aksesibilitas daerah masih terbatas sehingga menghambat kualitas layanan. Pokok permasalahan di atas akan dianalisis menggunakan teori evaluasi Parson (2005). Menurut Parson, studi evaluasi kebijakan meliputi evaluasi proses pembuatan kebijakan, evaluasi formatif dan evaluasi sumatif. Untuk menegaskan maksud. Adapun alasan menggunakan teori Parson yaitu dalam teori tersebut telah memuat tiga tahapan dalam penerapan suatu kebijakan publik yang dimulai dari tahap proses, pelaksanaan dan pasca pelaksanaan kebijakan publik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Alat pengumpulan data penelitian menggunakan teknik observasi, wawancara dan studi pustaka. Untuk lebih jelasnya kerangka berpikir dapat dilihat pada Gambar 2.1



Gambar II.1
KERANGKA BERPIKIR

Sumber: Peneliti, 2015

Keterangan:

→ : hubungan langsung

D. Definisi Konsep dan Operasional

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah Evaluasi Pemanfaatan *e-Government* Dalam Layanan Internal Organisasi Pemerintah Daerah Di Kabupaten Kapuas Hulu Yang Dikelola Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika. Alasannya adalah pertama. Untuk menyamakan persepsi terhadap tujuan penelitian yang ingin dicapai diperlukan pendefinisian konsep dan operasionalisasi, agar tidak terjadi kesalah pahaman pada fokus penelitian.

1. Definisi Konsep

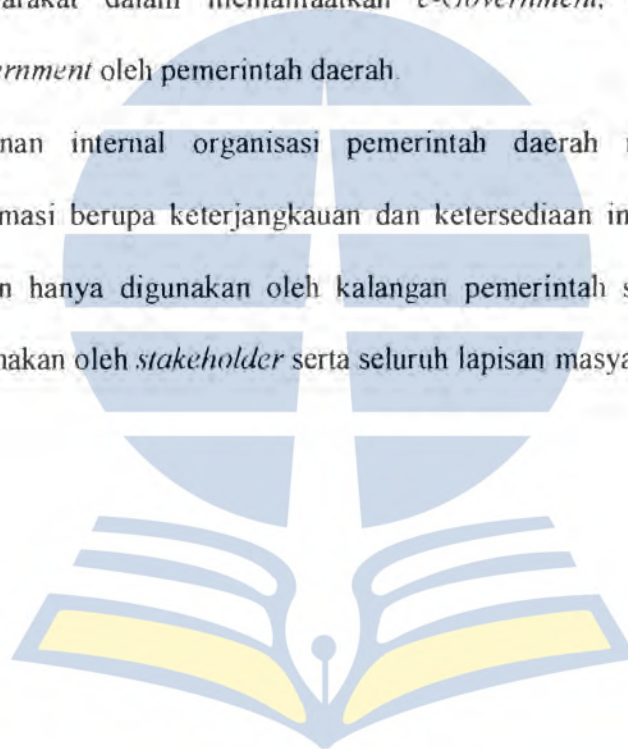
Berdasarkan permasalahan penelitian dan kerangka teori sebagaimana yang telah dipaparkan, dapat dikemukakan definisi konsep fokus penelitian sebagai berikut:

- a. Evaluasi *e-Government* adalah satu rangkaian kegiatan dalam meningkatkan kualitas transparansi informasi yang dikelola Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika yang ditentukan oleh beberapa faktor yaitu, capaian *e-Government*, manfaat *e-Government*, masyarakat memanfaatkan *e-government*, dan penyediaan *e-Government* oleh pemerintah daerah.
- b. Layanan internal organisasi pemerintah daerah merupakan ketersediaan informasi yang lengkap, akurat, relevan, terkini dalam situs *web* untuk memberikan kemudahan akses masyarakat terhadap Peraturan Daerah (Perda) di Kabupaten Kapuas Hulu

2. Definisi Operasional

Definisi konsep fokus penelitian, didefinisikan secara operasional sebagai berikut :

- a. Evaluasi implemtasi kebijakan mencakup adalah evaluasi (1) Capaian *e-Government* (2) Manfaat *e-Government* bagi masyarakat (3) Respon masyarakat dalam memanfaatkan *e-Government*, (4) Penyediaan *e-Government* oleh pemerintah daerah.
- b. Layanan internal organisasi pemerintah daerah merupakan layanan informasi berupa keterjangkauan dan ketersediaan informasi Perda yang bukan hanya digunakan oleh kalangan pemerintah saja tapi dapat juga digunakan oleh *stakeholder* serta seluruh lapisan masyarakat secara luas.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Dalam penelitian Evaluasi Pemanfaatan *e-Government* dalam Layanan Internal Organisasi Pemerintah Daerah Kabupaten Kapuas Hulu yang dikelola Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika, untuk keperluan analisis kualitatif dipilih informan secara purposif. Pemilihan informan untuk mengetahui Pemanfaatan *e-Government* dalam Layanan Internal Organisasi Pemerintah Daerah Kabupaten Kapuas Hulu yang dikelola Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika dipilih dari pegawai yang memiliki jabatan eselon yaitu pejabat eselon III dan eselon IV dimana pemilihan informan berdasarkan pada kriteria sebagai berikut.

1. Sekretaris Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas Hulu.
2. Kepala Bidang Komunikasi dan Informatika.
3. Kasi Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi
4. Kasubbag Program Dishubkominfo

Kegiatan wawancara untuk mengetahui pemanfaatan *e-Government* yang meliputi proses pembuatan kebijakan, seberapa jauh sebuah program diimplementasikan dan kondisi-kondisi apa saja yang dapat diupayakan untuk meningkatkan keberhasilannya, serta bagaimana efektifitas kebijakan/program dalam internal organisasi Pemerintah Kabupaten Kapuas

Hulu. Kegiatan observasi meliputi Lakip Tahun 2011-2013, SOTK SKPD, dan pengecekan jaringan internet.

Fokus dalam penelitian ini adalah: *pertama*, Apakah pemanfaatan *e-Government* dalam layanan internal organisasi Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu. *Kedua* Faktor penghambat pemanfaatan *e-Government* dalam layanan internal organisasi Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu.

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas Hulu. Adapun yang menjadi pertimbangan pemilihan lokasi ini adalah sebagai berikut.

- a. Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas Hulu merupakan instansi teknis pengelola jaringan untuk mendukung layanan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu.
- b. Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas Hulu merupakan instansi teknis yang meliputi pelayanan dalam bidang perhubungan darat, air dan udara serta pusat layanan informasi *e-Government*.

B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan

Adapun informan dalam penelitian ini adalah pegawai yang sudah menduduki jabatan struktural khususnya pejabat eselon III dan eselon IV di lingkungan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas Hulu. Alasan dipilihnya informan dari pejabat Eselon III dan eselon IV adalah mengingat tupoksi jabatan yang diemban olehnya untuk menunjang pelayanan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu. Dasar kriteria-kriteria

sebagaimana tersebut di atas, maka klasifikasi informan tersebut dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Sekretaris Dinas, dalam hal ini diperoleh data tentang pemanfaatan *e-Government* dalam internal organisasi Pemerintah Daerah Kabupaten Kapuas Hulu.
- b. Kepala Bidang Komunikasi dan Informatika , dalam hal ini diperoleh data tentang layanan *e-Government* dalam menyajikan informasi pemerintahan kepada masyarakat baik di dalam maupun di luar di wilayah Kabupaten Kapuas Hulu.
- c. Kasi Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi, dalam hal ini diperoleh informasi mengenai bentuk-bentuk layanan *e-Government* dalam internal organisasi yang dikelola Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas Hulu.

C. Instrumen Penelitian

Agar proses penelitian berjalan dengan baik dan lebih fokus, maka dipandang perlu dibuat kisi – kisi instrument penelitian. Kisi – kisi instrument penelitian dapat dilihat pada Tabel III.1

Tabel III.1
KISI-KISI INSTRUMEN PENELITIAN
n.2

No	Aspek yang Diteliti	Informan	Instrumen	Keterangan
1.	Apakah Pemanfaatan <i>e-Government</i> dalam layanan internal organisasi Pemda Kab. Kapuas Hulu	<ul style="list-style-type: none"> • Sekretaris • Kabid Kominfo • Kasi Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi • Kasubbag Program 	Observasi dan Wawancara	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk menganalisis apakah pemanfaatan <i>e-Government</i> dalam layanan internal organisasi yang meliputi proses, pelaksanaan dan hasilnya
2.	Faktor penghambat Pemanfaatan <i>e-Government</i> dalam layanan internal organisasi Pemda Kab. Kapuas Hulu	<ul style="list-style-type: none"> • Sekretaris • Kabid Kominfo • Kasi Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi • Kasubbag Program 	Wawancara	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk menganalisis faktor-faktor yang menghambat pemanfaatan <i>e-Government</i> baik dalam tahap proses, pelaksanaan dan hasilnya.

Sumber : Peneliti, 2015

D. Prosedur Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dan informasi penelitian maka dilakukan pengumpulan data sebagai berikut.

1. Pengamatan langsung (*observation*); mengamati secara langsung kegiatan pemanfaatan *e-Government* yang meliputi proses pembuatan kebijakan, seberapa jauh sebuah program diimplementasikan dan kondisi-kondisi apa saja yang dapat diupayakan untuk meningkatkan keberhasilannya, serta bagaimana efektifitas kebijakan/program dalam internal organisasi Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu. Kegiatan observasi meliputi Lakip Tahun 2011-2013, SOTK SKPD, dan pengecekan jaringan internet. Alat dalam kegiatan observasi adalah daftar cek dan buku-buku catatan. (daftar cek terlampir).
2. Wawancara (*interview*); wawancara dilakukan kepada sejumlah informan baik dari Sekretaris Dinas, Kepala Bidang, Kepala Seksi dan Kasubbag Program. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk mengetahui pemanfaatan *e-Government* yang meliputi proses pembuatan kebijakan, seberapa jauh sebuah program diimplementasikan dan kondisi-kondisi apa saja yang dapat diupayakan untuk meningkatkan keberhasilannya, serta bagaimana efektifitas kebijakan/program dalam internal organisasi Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu.
3. Studi Pustaka; penelusuran informasi dan data melalui literatur-literatur, buku-buku, dan dokumen-dokumen yang terkait dengan penelitian. Studi pustaka dilakukan untuk menunjang keabsahan dan pendalaman serta

untuk menganalisis data yang diperoleh. Adapun yang menjadi fokus dalam studi pustaka adalah dokumen Lakip Tahun 2011-2013, SOTK SKPD, Peraturan Perundang-undangan.

F. Metode Analisis Data

Analisis data dilakukan berdasarkan analisis deskriptif kualitatif. Analisis dilakukan untuk mengetahui pemanfaatan *e-Government* yang meliputi proses pembuatan kebijakan, seberapa jauh sebuah program diimplementasikan dan kondisi-kondisi apa saja yang dapat diupayakan untuk meningkatkan keberhasilannya, serta bagaimana efektifitas kebijakan/program dalam internal organisasi Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu. Pengolahan data kualitatif dengan menelaah seluruh data dan informasi yang terkumpul dari berbagai sumber (pengamatan, wawancara, dan studi kepustakaan) yang selanjutnya diabstraksi melalui suatu rangkuman yang bertujuan untuk memperhalus data yang telah didapat dalam bentuk narasi/catatan.

Hasil dari penelaahan data pemanfaatan *e-Government* dan faktor penghambat pemanfaatan *e-Government* dalam layanan internal organisasi pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu untuk selanjutnya dilakukan perbandingan dapat diketahui faktor-faktor penghambat pemanfaatan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu. selain itu untuk memudahkan analisis data dan informasi yang terkumpul disajikan dalam bentuk gambar dan tabel.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Umum Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kapuas Hulu

1. Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi

Dinas Perhubungan Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Kapuas Hulu, dibentuk melalui Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu, Nomor 7 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Kapuas Hulu. Selanjutnya sesuai Peraturan Bupati Kapuas Hulu Nomor 28 Tahun 2008 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Kapuas Hulu bahwa merupakan unsur pembantu Kepala Daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, dan dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati Kapuas Hulu melalui Sekretaris Daerah, dengan tugas pokok dan fungsinya adalah :

“Menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu dibidang Perhubungan Komunikasi, dan Informatika ”

Untuk menjalankan tugas pokok sebagaimana tersebut di atas, Dinas perhubungan Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Kapuas Hulu mempunyai fungsi :

- a. Perumusan Kebijakan teknis di bidang Perhubungan Komunikasi, dan Informatika;
- b. Pelaksana urusan pemerintahan di bidang Perhubungan Komunikasi, dan Informatika;
- c. Pengelolaan barang milik/kekayaan daerah yang menjadi tanggung jawabnya;
- d. Pengawasan dan pengendalian terhadap pelaksana kegiatan yang berkaitan dengan bidang tugasnya;
- e. Penyampaian laporan yang berkaitan dengan bidang tugasnya secara periodik;
- f. Pelaksanaan pemberian perizinan di bidang Perhubungan dan Telekomunikasi berdasarkan standar pelayanan yang ditentukan;
- g. Pelaksanaan tugas lain yang diserahkan oleh Bupati sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Adapun struktur Organisasi Dinas Perhubungan Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Kapuas Hulu terdiri atas:

- a. Kepala Dinas, adalah unsur pimpinan pada Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika yang berada dibawa dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah dan mempunyai tugas memimpin kegiatan pelayanan umum teknis Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika sesuai dengan kewenangan dibidang perhubungan, komunikasi dan informatika.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana tersebut diatas Kepala Dinas melaksanakan fungsi sebagai berikut :

- 1) Penetapan rencana operasional Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika;
 - 2) Pengkoordinasian seluruh kegiatan Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika dengan instansi lainnya;
 - 3) Penyusunan kebijakan teknis penyelenggaraan dibidang perhubungan, komunikasi, dan informatika;
 - 4) Pemberian petunjuk penyelenggaraan pelayanan umum dan teknis sesuai dengan rencana operasional dan kebijakan yang telah ditetapkan;
 - 5) Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian penyelenggaraan dibidang perhubungan, komunikasi, dan informatika;
 - 6) Pemantauan, pengawasan dan pelaporan perkembangan pelaksana kegiatan Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika secara periodik;
 - 7) Pelaksana tugas lain yang diberikan Bupati sesuai dengan bidang tugasnya.
- b. Sekretariat adalah unsur pembantu pimpinan pada Dinas Perhubungan Komunikasi, dan Informatika, dipimpin seorang Sekretaris (Eselon III), mempunyai tugas menyusun rencana kerja dan keuangan, administrasi, kepegawaian, organisasi dan tata laksana, administrasi umum dan perlengkapan.

Adapun Fungsi dari Sekretariat yaitu :

- 1) Penyusunan rencana operasional Sekretariat;
- 2) Penyusunan program kerja Dinas ;
- 3) Pelaksana ketatausahaan keuangan Dinas;
- 4) Penyelenggaraan administrasi kepegawaian, pengembangan sumber daya aparatur, organisasi, dan tatalaksana Dinas;
- 5) Pelaksana urusan ketatausahaan, kearsipan, perpustakaan dan perlengkapan dinas;
- 6) Pelaksana evaluasi dan pelaporan pelaksana program kerja Dinas;
- 7) Pemantauan, pengevaluasian dan pelaporan pelaksana tugas Sekretariat;
- 8) Pelaksana tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsi.

Sekretariat dibantu oleh Satu orang Kepala Sub Bagian Program, Satu orang Kepala Sub Bagian Keuangan, dan Satu orang Kepala Sub Bagian Personil dan Umum. Subagian Program mempunyai tugas membantu Sekretariat melaksanakan tugas pengumpulan, pengolahan, pengevaluasian, dan pelaporan rencana kerja Dinas, yang dipimpin seorang Kepala (Eselon IV), Untuk melaksanakan tugas sebagaimana tersebut Subbagian Program melaksanakan fungsi sebagai berikut :

- 1) Penyusunan rencana kerja Subbagian Program;
- 2) Penyusunan Rencana Strategis Dinas;

- 3) Penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran, Dokumen Pelaksana Anggaran dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran Dinas;
- 4) Penyusunan Rencana Kinerja Tahunan, Penetapan Kinerja Tahunan dan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Dinas;
- 5) Pelaksana penyelarasan dan pengkompilasian program kerja dari setiap bidang;
- 6) Pemantauan dan pengendalian pelaksana program kerja dari setiap Bidang dan UPT;
- 7) Penyiapan bahan evaluasi dan pelaporan hasil perkembangan program kerja Dinas;
- 8) Pemantauan, pengevaluasian dan pelaporan hasil perkembangan pelaksana tugas Subbagian Program;
- 9) Pelaksana tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Subbagian Keuangan mempunyai tugas membantu Sekretariat, melaksanakan tugas mengelola administrasi keuangan Dinas, yang dipimpin seorang Kepala (Eselon IV), untuk melaksanakan tugas sebagaimana tersebut Subbagian Keuangan melaksanakan fungsi sebagai berikut :

- 1) Penyusunan rencana kerja Subbagian Keuangan;
- 2) Penyelenggaraan tata usaha keuangan Dinas;
- 3) Penyusunan neraca, laporan keuangan dan catatan atas laporan keuangan Dinas;

- 4) Penyusunan bahan laporan pelaksana tugas keuangan Dinas;
- 5) Pemantauan, pengevaluasian dan pelaporan hasil perkembangan pelaksana tugas Subbagian Keuangan;
- 6) Pelaksana tugas lain yang diberikan oleh sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Subbagian Personil mempunyai tugas membantu Sekretariat melaksanakan tugas mengumpul dan mengolah bahan administrasi kepegawaian, pengembangan pegawai, administrasi umum dan perlengkapan Dinas, yang dipimpin seorang Kepala (Eselon IV). Untuk melaksanakan tugas sebagaimana tersebut Subbagian Personil dan Umum melaksanakan fungsi sebagai berikut :

- 1) Penyusunan rencana kerja Subbagian Personil dan Umum;
- 2) Penyelenggaraan administrasi kepegawaian dan pengembangan pegawai;
- 3) Penyiapan bahan laporan dan evaluasi pelaksana tugas di bidang aparatur;
- 4) Penyelenggaraan urusan ketatausahaan, kearsipan, perpustakaan dan perlengkapan Dinas;
- 5) Pengelolaan barang dan perlengkapan milik Dinas;
- 6) Pemantauan, pengevaluasian, dan pelaporan hasil perkembangan pelaksana tugas Subbagian Personil dan Umum;
- 7) Pelaksana tugas lain yang diberikan oleh sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.

c. Bidang Perhubungan Darat dipimpin oleh Kepala Bidang (Eselon III) mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan kegiatan manajemen lalu lintas, dan pengelolaan sarana perhubungan darat. Adapun fungsi dari Bidang Perhubungan Darat yaitu :

- 1) Penyusunan program kerja Bidang Perhubungan Darat;
- 2) Penyusunan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksana Bidang Perhubungan Darat;
- 3) Pelaksana kegiatan manajemen lalu lintas angkutan darat;
- 4) Pelaksana pencegahan dan penanggulangan kecelakaan lalu lintas serta pengelolaan sarana perhubungan darat;
- 5) Pengendalian pentarifan dan memberikan pelayanan perizinan angkutan darat;
- 6) Pemantauan dan pengawasan pelaksana tugas pada Bidang Perhubungan Darat;
- 7) Pengevaluasian pelaksana tugas Seksi – Seksi pada Bidang Perhubungan Darat;
- 8) Pelaporan perkembangan pelaksana tugas Bidang Perhubungan Darat secara periodik;
- 9) Pelaksana tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Bidang Perhubungan Darat dibantu oleh Pejabat Eselon IV terdiri dari seorang Kepala Seksi Lalu Lintas Angkutan Darat, Kepala Seksi Keselamatan, Sarana dan Prasarana. Seksi Lalu Lintas Angkutan Darat,

mempunyai tugas membantu Bidang Perhubungan Darat, dalam melaksanakan manajemen lalulintas angkutan darat. Untuk melaksanakan tugas tersebut Seksi Lalu Lintas Angkutan Darat melaksanakan fungsi sebagai berikut.

- 1) Penyusunan rencana kerja Seksi Lalu Lintas Angkutan Darat;
- 2) Penyusunan rencana jaringan transportasi dan jaringan trayek jalan kabupaten;
- 3) Pengoperasian terminal penumpang dan terminal barang;
- 4) Pengkajian, penentuan dan pengendalian tarif angkutan darat;
- 5) Pemberian layanan perijinan angkutan darat;
- 6) Pengidentifikasian permasalahan lalu lintas dan angkutan darat serta upaya pemecahannya;
- 7) Pemantauan, pengevaluasian dan pelaporan pelaksana tugas Seksi Lalu Lintas Angkutan Darat;
- 8) Pelaksana tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Perhubungan Darat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Seksi Keselamatan, Sarana dan Prasarana mempunyai tugas membantu Bidang Perhubungan Darat, dalam mencegah dan menanggulangi kecelakaan lalu lintas serta pengelolaan sarana perhubungan darat. Untuk melaksanakan tugas tersebut Seksi Keselamatan, Sarana dan Prasarana melaksanakan fungsi sebagai berikut :

- 1) Penyusunan rencana kerja Seksi Keselamatan, Sarana dan Prasarana;
 - 2) Perencanaan lokasi pemasangan rambu lalu lintas dan alat pengaman lainnya pada jalan kabupaten serta pelaksana analisis daerah rawan kecelakaan lalu lintas;
 - 3) Pelaksana rekayasa lalu lintas jalan kabupaten, jalan propinsi dan jalan nasional yang berada dalam ibu kota kabupaten;
 - 4) Perencanaan lokasi parkir dan pengorganisasian fasilitas parkir untuk umum;
 - 5) Pengawasan terhadap standar batas maksimum muatan dan tarif angkutan;
 - 6) Pelaksana uji berkala kendaraan bermotor;
 - 7) Pemantauan, pengevaluasian dan pelaporan pelaksana tugas Seksi Keselamatan, Sarana dan Prasarana;
 - 8) Pelaksana tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Perhubungan Darat sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- d. Bidang Perhubungan Sungai dan Danau, dipimpin oleh seorang Kepala Bidang (Eselon III) mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan kegiatan manajemen lalu lintas angkutan sungai, danau, mencegah dan menanggulangi kecelakaan lalu lintas dan pengelolaan sarana perhubungan sungai dan danau serta mengendalikan penarifan dan memberikan pelayanan perizinan angkutan sungai dan danau,

dengan dibantu oleh 2 Seksi Eselon IV yaitu Seksi lalu Lintas Angkutan Sungai dan Danau, dan Seksi Keselamatan, Sarana dan Prasana.

Adapun fungsi dari Bidang Perhubungan Sungai dan Danau sebagai berikut.

- 1) Penyusunan program kerja Bidang Perhubungan Sungai dan Danau;
- 2) Penyusunan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksana Bidang Perhubungan Sungai dan Danau;
- 3) Pelaksana kegiatan manajemen lalu lintas angkutan sungai dan danau;
- 4) Pelaksana pencegahan dan penanggulangan kecelakaan lalu lintas serta pengelolaan sarana perhubungan sungai dan danau;
- 5) Pengendalian pentarifan dan memberikan pelayanan perizinan angkutan sungai dan danau;
- 6) Pemantauan dan pengawasan pelaksana tugas pada Bidang Perhubungan Sungai dan Danau;
- 7) Pengevaluasian pelaksana tugas Seksi – Seksi pada Bidang Perhubungan Sungai dan Danau;
- 8) Pelaporan perkembangan pelaksana tugas Bidang Perhubungan Sungai dan Danau;
- 9) Pelaksana tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Bidang Perhubungan Sungai dan Danau dibantu oleh Pejabat Eselon IV terdiri dari seorang Kepala Seksi Lalu Lintas Angkutan Sungai dan Danau, dan Kepala Seksi Keselamatan, Sarana dan Prasarana. Seksi Lalu Lintas Angkutan Sungai dan Danau, mempunyai tugas membantu Bidang Perhubungan Sungai dan Danau, dalam melaksanakan manajemen lalulintas angkutan sungai dan danau. Untuk melaksanakan tugas tersebut Seksi Lalu Lintas Angkutan Sungai dan Danau melaksanakan fungsi sebagai berikut.

- 1) Penyusunan rencana kerja Seksi Lalu Lintas Angkutan Sungai dan Danau;
- 2) Penyusunan rencana induk dan lokasi pelabuhan sungai, danau dan penyeberangan;
- 3) Pengoperasian pelabuhan sungai, danau dan penyeberangan;
- 4) Pengkajian, penentuan dan pengendalian tarif angkutan sungai dan danau;
- 5) Pemberian layanan perijinan angkutan sungai dan danau;
- 6) Pengidentifikasian permasalahan lalu lintas dan angkutan sungai dan danau serta upaya pemecahannya;
- 7) Pemantauan, pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas Seksi Lalu Lintas Angkutan Sungai dan Danau
- 8) Pelaksana tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Perhubungan Sungai dan Danau sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Seksi Keselamatan, Sarana dan Prasarana mempunyai tugas membantu Bidang Perhubungan Sungai dan Danau, dalam mencegah dan menanggulangi kecelakaan lalu lintas serta pengelolaan sarana perhubungan sungai dan danau. Untuk melaksanakan tugas tersebut Seksi Keselamatan, Sarana dan Prasarana melaksanakan fungsi sebagai berikut.

- 1) Penyusunan rencana kerja Seksi Keselamatan, Sarana dan Prasarana;
- 2) Perencanaan lokasi pemasangan rambu lalu lintas dan alat pengaman lainnya pada angkutan sungai dan danau di kabupaten serta pelaksana analisis daerah rawan kecelakaan lalu lintas sungai dan danau;
- 3) Pelaksana rekayasa lalu lintas angkutan sungai dan danau;
- 4) Perencanaan lokasi parkir dan pengorganisasian fasilitas parkir untuk umum;
- 5) Pengawasan terhadap standar batas maksimum muatan dan tarif angkutan;
- 6) Pelaksana uji berkala kendaraan motor air
- 7) Pemantauan, pengevaluasian dan pelaporan pelaksana tugas Seksi Keselamatan, Sarana dan Prasarana
- 8) Pelaksana tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Perhubungan Darat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bidang Komunikasi dan Informatika dipimpin oleh Kepala Bidang (Eselon III) mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam pengelolaan Pos dan Telekomunikasi, sarana komunikasi dan desiminasi informasi dengan dibantu pejabat Eselon IV yaitu Seksi Pos dan Telekomunikasi dan Seksi Sarana komunikasi dan Desiminasi Informatika.

Adapun fungsi dari Bidang Komunikasi dan Informatika sebagai berikut.

- 1) Penyusunan program kerja Bidang Komunikasi dan Informatika;
- 2) Penyusunan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksana Bidang Komunikasi dan Informatika;
- 3) Pengembangan telematika, dan pengelolaan pos dan telekomunikasi;
- 4) Pengelolaan sarana komunikasi dan desiminasi informtika;
- 5) Pemantauan dan pengawasan pelaksana tugas pada Bidang Komunikasi dan Informatika;
- 6) Pengevaluasian pelaksana tugas Seksi pada Bidang Komunikasi dan Informatika;
- 7) Pelaporan perkembangan pelaksana tugas Bidang Komunikasi dan Informatika;
- 8) Pelaksana tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Bidang Komunikasi dan Informatika dibantu oleh Pejabat Eselon IV terdiri dari seorang Kepala Seksi Pos dan Telekomunikasi, dan Kepala Seksi Sarana Komunikasi dan Desiminasi Informasi. Seksi Pos dan Telekomunikasi, mempunyai tugas membantu Bidang Komunikasi dan Informatika, dalam pengelolaan pos dan telekomunikasi.

Untuk melaksanakan tugas tersebut Seksi Pos dan Telekomunikasi melaksanakan fungsi sebagai berikut.

- 1) Penyusunan rencana kerja Seksi Pos dan Telekomunikasi;
- 2) Penyelenggaraan pelayanan pos di pedesaan;
- 3) Pemberian izin penyelenggaraan pos dan telekomunikasi yang menjadi kewenangan kabupaten;
- 4) Pengawasan dan pengendalian terhadap penyelenggaraan telekomunikasi yang cakupan areanya kabupaten;
- 5) Pelaksanaan pembangunan telekomunikasi pedesaan, penyelenggaraan warung telekomunikasi, warung seluler atau sejenisnya;
- 6) Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pos dan telekomunikasi serta penggunaan frekuensi radio di daerah perbatasan dengan negara tetangga;
- 7) Pementauan, pengevaluasian dan pelaporan pelaksana tugas Seksi Pos dan Telekomunikasi;
- 8) Pelaksana tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Komunikasi dan Informatika sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Seksi Sarana Komunikasi dan Desiminasi Informasi mempunyai tugas membantu Bidang Komunikasi dan Informatika, dalam pengelolaan sarana komunikasi dan desiminasi informasi. Untuk melaksanakan tugas tersebut Seksi Sarana Komunikasi dan Desiminasi Informasi melaksanakan fungsi sebagai berikut.

- 1) Penyusunan rencana kerja Seksi Sarana Komunikasi dan Desiminasi Informasi;
 - 2) Pelaksana diseminasi informasi nasional dan daerah;
 - 3) Pemberian rekomendasi persyaratan administrasi dan kelayakan data teknis terhadap permohonan izin penyelenggaraan radio;
 - 4) Pemberian izin penyelenggaraan studio dan stasiun pemancar radio dan/atau televisi;
 - 5) Penyiapan bahan koordinasi dan fasilitas pengembangan kemitraan media dan pemberdayaan komunikasi sosial skala kabupaten/kota;
 - 6) Pementauan, pengevaluasian dan pelaporan pelaksana tugas Seksi Sarana Komunikasi dan Desiminasi Informasi;
 - 7) Pelaksana tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Komunikasi dan Informatika sesuai dengan tugas dan fungsinya
- e. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) dipimpin oleh seorang Kepala UPT (Eselon IV) mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang yang mempunyai wilayah kerja meliputi satu atau beberapa Kecamatan, pembentukan wilayah kerja serta susunan organisasi UPT diatur tersendiri dengan

Peraturan Bupati sesuai kebutuhan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari sejumlah tenaga dalam jenjang jabatan fungsional yang terdiri dalam berbagai kelompok sesuai dengan keahliannya, mempunyai tugas melaksanakan tugas khusus sesuai dengan bidang keahlian yang dimilikinya.

Dalam susunan kepegawaian pada Dinas Perhubungan Komunikasi, dan Informatika Kapuas Hulu yang terdiri dari Jabatan Struktural dan staf dengan jumlah keseluruhan sebanyak 50 orang dengan rincian berikut.

Tabel IV.1
JUMLAH PEGAWAI BERDASARKAN PANGKAT/GOLONGAN
n.3

No	Eselon/ Non Eselon	PANGKAT/GOLONGAN																Jml	
		Gol. I				Gol. II				Gol. III				Gol. IV					
		a	b	c	d	a	b	c	d	a	b	c	d	a	b	c	d		e
1.	Eselon II	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
2.	Eselon III	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2	-	-	-	-	4
3.	Eselon IV	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	7	-	-	-	-	-	9
4.	Non Eselon	-	-	1	-	7	-	2	5	3	15	-	-	-	-	-	-	-	36
Jumlah		-	-	1	-	7	-	3	3	6	16	1	9	2	2	-	-	-	50

Sumber: Data Pegawai, Tahun 2015

Tabel IV.2
Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan
n.4

No	Eselon/ Non Eselon	PENDIDIKAN										Jml	
		SD	SMP	SMA	D 1	D 2	D 3	D 4	S 1	S 2	S 3		
1.	Eselon II	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
2.	Eselon III	-	-	1	-	-	-	-	-	1	2	-	4
3.	Eselon IV	-	-	8	-	-	1	-	-	-	-	-	9
4.	NonEselon	-	1	26	-	-	5	-	4	-	-	-	36
Jumlah		-	1	35	-	-	6	-	6	2	-	-	50

Sumber: Data Pegawai, Tahun 2015

Selain aparatur Pegawai Negeri Sipil, Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas Hulu juga memiliki tenaga honorer yang terdiri dari :

- a. Petugas Kebersihan yang terdiri dari 1 orang;
- b. Petugas Pengamanan yang terdiri dari 2 orang.
- d. Penyiar Radio Rasika terdiri dari 3 orang

2. Visi Dan Misi

a. Pernyataan Visi

Visi merupakan cara pandang jauh ke depan tentang kondisi ideal yang ingin dicapai serta memberikan arah dan tujuan dari Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas Hulu, sekaligus merupakan spirit yang mendorong organisasi agar selalu termotivasi mencapai kondisi ideal yang diharapkan tersebut.

Dengan melihat perkembangan jauh kedepan dimana kendala dan tantangan lebih bervariasi maka perlu mengantisipasi tantangan kedepan menuju kondisi yang diinginkan oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas Hulu, didalam mengembangkan peluang secara berkesinambungan agar tidak tertinggal jauh.

Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas Hulu, telah menetapkan visi sebagai berikut :

Terwujudnya Perhubungan yang tertib aman dan lancar serta pusat pelayanan komunikasi dan informasi yang maju berkembang, berdaya guna dan berhasil guna di Kapuas Hulu

Penjelasan makna visi :

- 1) Perhubungan yang tertib artinya masyarakat dan pengguna jasa sektor transportasi, mampu berperilaku dan bertindak sebagai manusia yang taat aturan dan memenuhi standar serta berbudaya.
- 2) Perhubungan yang aman, artinya memenuhi standar dan persyaratan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Perhubungan yang lancar artinya masyarakat dan pengguna jasa transportasi tidak kesulitan dalam melakukan dan menggunakan jasa transportasi dari satu tempat ketempat lain, sehingga memberi kemudahan bagi pengguna jasa untuk mencapai tujuannya, hal ini karena didukung oleh SDM yang profesional.
- 4) Pusat pelayanan komunikasi dan informasi yang maju artinya sarana pelayanan yang digunakan untuk berkomunikasi dan informasi tidak tertinggal jauh dengan daerah daerah lain yang lebih maju sehingga aksesnya lebih cepat, tepat dan canggih dimana pengguna komunikasi dan informasi tidak tertinggal jauh dari daerah lain yang lebih maju.
- 5) Pusat pelayanan komunikasi dan informasi yang berkembang, artinya pusat pelayanan yang digunakan untuk berkomunikasi dan

memberikan informasi dapat digunakan lebih luas dan dapat menjangkau serta digunakan oleh semua lini dan sektor serta wilayah yang lebih luas, hal ini karena sarana dan prasarana yang digunakan lebih canggih dan modern.

- 6) Pusat pelayanan komunikasi dan informasi yang berdaya guna artinya pusat pelayanan ini bukan hanya digunakan oleh kalangan pemerintah saja tapi dapat juga digunakan oleh stackholder serta seluruh lapisan masyarakat secara luas.
- 7) Pusat pelayanan komunikasi dan informasi yang berhasil guna artinya pusat pelayanan yang dapat mencapai sasaran dan tujuan yang diinginkan oleh berbagai sektor baik dari pemerintah, swasta, maupun masyarakat luas atau dari dan untuk semua stackholder yang menggunakannya.

Untuk mencapai visi yang telah ditetapkan tersebut di atas, maka dirumuskan beberapa misi sebagai berikut.

- 1) Misi Pertama Meningkatkan kegiatan pengelolaan administrasi perkantoran yang didukung oleh sarana dan prasarana, serta aparatur yang berkualitas.

Peningkatan kegiatan administrasi perkantoran sangat dibutuhkan dalam memberikan kemampuan instansi dalam pengelolaan ketatausahaan, hal ini diperlukan untuk memberikan pelayanan, perencanaan dan mengkoordinasikan seluruh program kegiatan pada seluruh bidang teknis, agar lebih maju dan

berkembang. Didorong makin banyaknya masyarakat, stackholder dan pemerintah yang memerlukan pelayanan keadministrasian maka perlu kegiatan ini makin ditingkatkan sebagai sarana pendukung teknis Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas Hulu.

- 2) Misi Kedua Meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana perhubungan, komunikasi dan informasi untuk mendorong kelancaran pertumbuhan ekonomi pembangunan daerah Kabupaten Kapuas Hulu.

Luasnya Daerah Kapuas Hulu menuntut peningkatan kapasitas sarana dan prasarana transportasi, komunikasi dan informasi yang berkualitas dan berkuantitas, hal itu membutuhkan keterlibatan pemodal (investor) dari luar Kabupaten Kapuas Hulu dan peran serta pengusaha lokal. Di samping itu letak geografis Kapuas Hulu yang berbatasan langsung dengan Negara Malaysia, dengan curah hujan yang tinggi dan struktur tanah yang lembut / lembab menyebabkan biaya pembangunan dan rehabilitasi serta pemeliharaan sarana dan prasarana transportasi cukup tinggi, karenanya dibutuhkan keterlibatan pihak lain (swasta) dalam rangka tersedianya sarana dan prasarana transportasi, Pos dan Telekomunikasi, Sarana Komunikasi dan Desiminasi Informatika yang berkualitas dan berkuantitas.

- 3) Misi Ketiga Memberikan pelayanan informasi, komunikasi dan telematika kepada pemerintah daerah dan publik secara terpadu.

Merupakan komitmen Pemerintah dan seluruh komponen bangsa bahwa kemajuan negeri ini harus diketahui dan dinikmati oleh seluruh rakyat. Komunikasi dan informatika sebagai sarana pembangunan nasional terus diupayakan pembangunannya sehingga dapat menembus dan memberikan informasi dan komunikasi yang jelas, transparan, cepat dan tepat dari pemerintah daerah ke masyarakat begitupun sebaliknya, walaupun dalam keterbatasan dan keterisolasian daerah pedalaman dan daerah terpencil melalui penyebaran informasi dan komunikasi, yang makin maju dan berkembang.

B. Hasil Penelitian

1. Pemanfaatan *e-Government* Dalam Layanan Internal Organisasi Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu.

Pemanfaatan *e-Government* di bidang teknologi komunikasi dan informatika bertujuan untuk mempermudah layanan pemerintahan yang bersifat *online* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga menjadi lebih mudah, cepat, tepat dan akurat. Oleh karena itu, pemanfaatan *e-Government* merupakan salah satu metode yang dapat diandalkan dalam menunjang proses kinerja pemerintahan terutama

internal organisasi seperti yang terdapat pada Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas Hulu.

Berikut petikan hasil wawancara dengan informan terkait latar belakang pemanfaatan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu:

Adapun latar belakang pemanfaatan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu terutama yang dikelola oleh Dishubkominfo adalah berawal dari adanya tuntutan zaman yang serba canggih. Selain itu juga, dengan dimanfaatkannya *e-Government* diharapkan lebih mempermudah proses kinerja pemerintah yang bersifat online, sebagai contoh adanya layanan pengadaan barang/jasa pemerintah secara elektronik. (wawancara dengan Sekretaris Dinas).

Hal ini terjadi, ya karena tuntutan zaman yang mengharuskan dunia kerja pemerintahan yang tepat guna, cepat dan akuntabel, sehingga dengan dimanfaatkannya *e-Government* urusan pemerintahan diharapkan lebih baik lagi dari tahun sebelumnya. (Wawancara dengan Kabid Kominfo)

Dari hasil wawancara tersebut di atas, jelas bahwa pemanfaatan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu merupakan suatu keharusan dunia pemerintahan dalam upaya memperbaiki tatanan pemerintahan yang berdaya saing guna menghadapi tantangan zaman yang serba canggih, sehingga dengan dimanfaatkannya *e-Government* maka kinerja pemerintahan akan lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Agar pemanfaatan *e-Government* tersebut baik dan tepat guna, maka diperlukan upaya persiapan-persiapan pemanfaatan *e-Government* supaya tidak menjadi suatu hambatan bagi penggunaan layanan tersebut. Berikut petikan hasil wawancara terkait persoalan bagaimana pemanfaatan *e-Government* dalam layanan internal organisasi Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu:

Pemanfaatan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu didukung oleh elemen pemerintah, masyarakat setempat maupun *stakeholder* atau swasta. Dukungan tersebut berupa kesepakatan penggunaan *e-government* antara lain support elemen, regulasi, sosialisasi dan kontinuitas. (wawancara dengan Sekretaris Dinas).

Pemanfaatan *e-Government* tidak terlepas dari kemampuan sumber daya finansial, infrastruktur teknologi informasi dan sumber daya manusia. (Wawancara dengan Kabid Kominfo)

Pertama dan paling krusial yang harus dimiliki di dalam pemanfaatan *e-Government* adalah support yaitu dukungan untuk dimanfaatkannya *e-Government*, baik dukungan dari pemerintah, masyarakat setempat, maupun pihak *stakeholder* atau swasta. Kesepakatan merupakan komitmen dari Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu yaitu keinginan untuk benar-benar menerapkan konsep *e-Government*. Tanpa adanya unsur komitmen ini, berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-Government* tidak akan dapat berjalan dengan baik. Di dalam penyelenggaraan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu peraturan perundangan atau regulasi yang digunakan sebagai dasar penerapan yang melandasi yaitu sebagai berikut.

- Undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Undang-undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/ Kota.

- Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu No. 11 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Kapuas Hulu.
- Keputusan Bupati Kapuas Hulu No. 32 Tahun 2008 tentang Tupoksi dan Rincian Tugas Jabatan Struktural Dinas Daerah Kabupaten Kapuas Hulu.

Pembangunan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu berlatar belakang dari Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/ Kota yang menyebutkan bahwa urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika menjadi salah satu urusan wajib yang telah didesentralisasikan kepada Pemerintah Kabupaten/ Kota. Dalam rangka 24 memenuhi kewajiban tersebut Pemerintah Kabupaten sebagai badan publik harus membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola informasi publik secara baik dan efisien sehingga dapat diakses dengan mudah. Maka dari itu, Pemerintah Daerah Kabupaten Kapuas Hulu mengeluarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu No. 11 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Kapuas Hulu sehingga terbentuk Bidang Komunikasi dan Informatika (Kominfo) yang secara institusional sebagai bidang baru pada Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika (Dishubkominfo) Kabupaten Kapuas Hulu yang mempunyai tugas pokok dan fungsi melaksanakan urusan pemerintahan wajib di bidang komunikasi dan

informatika yang kemudian tugas pokok serta fungsi tersebut tertuang di dalam Keputusan Bupati Kapuas Hulu No. 32 Tahun 2008 tentang Tupoksi dan Rincian Tugas Jabatan Struktural Dinas Daerah Kabupaten Kapuas Hulu.

Dibentuknya Bidang Komunikasi dan Informatika melatarbelakangi inisiatif pembangunan *e-Government* yang dimulai sejak tahun 2009. Pelaksanaan *e-Government* menjadi semakin tegas setelah diberlakukannya Undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang berlaku efektif mulai tanggal 30 April 2010 yang menyebutkan bahwa badan publik wajib menyediakan informasi publik dan masyarakat dapat berperan meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi melalui penggunaan dan penyelenggaraan sistem elektronik. Di tahun inilah pembangunan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu mulai efektif dengan mengacu kepada kedua undang-undang tersebut sebagai landasan yuridis dengan membangun situs *website* resmi Pemerintah Daerah Kabupaten Kapuas Hulu yakni <http://kapuashulukab.go.id>. Dari berbagai regulasi yang digunakan di dalam pemanfaatan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu belum terlihat adanya Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu yang khusus mengatur tentang pemanfaatan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu. Pembangunan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu hanya berlandaskan Undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi

dan Transaksi Elektronik dan Undang-undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik sebagai dasar penerapan, sehingga bukti adanya kesepakatan di dalam pemanfaatan *e-Government* terlihat kurang kuat.

Berikut hasil wawancara dengan informan terkait sosialisasi dalam pemanfaatan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu diperoleh informasi sebagai berikut.

Biasanya sosialisasi yang kita terapkan adalah sosialisasi berkelanjutan dengan membagi wilayah dalam beberapan zona sebagai target sosialisasi tersebut. (wawancara dengan Sekretaris Dinas).

Yang kami lakukan selama ini adalah sosialisasi kontinyu dan bertahap tentang pemanfaatan *E-Government* tersebut, sehingga elemen masyarakat sebagai pengguna layanan mendapatkan informasi yang lebih akurat. (Wawancara dengan Kabid Kominfo)

Sosialisasi konsep *e-Government* secara merata, kontinyu, dan menyeluruh merupakan hal yang harus dilakukan untuk mendukung suksesnya pemanfaatan *E-Government* di suatu daerah agar masyarakat maupun pemerintah dapat mengetahui tentang adanya pemanfaatan *e-Government* tersebut. Jika masyarakat terlebih pemerintah daerah sendiri tidak mengetahui adanya pemanfaatan *e-Government* tersebut, maka pemerintahan berbasis elektronik juga tidak dapat diaplikasikan secara maksimal karena pada hakekatnya tujuan dari dimanfaatkannya *e-Government* ini yaitu untuk mendekatkan pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat melalui transparansi dalam rangka mewujudkan terciptanya *good governance* di Kabupaten Kapuas Hulu. Pemerintah

Kabupaten Kapuas Hulu telah melakukan sosialisasi sebanyak dua di dalam memperkenalkan konsep *e-Government* kepada SKPD dengan mengumpulkan seluruh Kepala SKPD se-Kabupaten Kapuas Hulu bertempat di Dishubkominfo. Bentuk sosialisasi kepada masyarakat dilakukan melalui *website* Kabupaten Kapuas Hulu itu sendiri serta media radio yang ada di Kabupaten Kapuas Hulu melalui *talkshow* dengan Kepala Bidang Komunikasi dan Informatika Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas Hulu sebagai narasumber.

Adapun bentuk sosialisasi yang langsung mempertemukan antara pemerintah dengan masyarakat belum pernah dilakukan. Hal ini disebabkan karena tidak adanya anggaran yang digunakan untuk melakukan sosialisasi secara berkelanjutan. Kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat menyebabkan banyak masyarakat yang tidak mengetahui tentang keberadaan *website* resmi Kabupaten Kapuas Hulu <http://kapuashulukab.go.id>, sehingga masyarakat pengguna *website* belum mencapai titik optimal. Masyarakat yang telah mengunjungi atau mengakses *website* tersebut mengetahui dengan *googling* sendiri atau dari teman bukan mengetahui dari sosialisasi pemerintah.

Kontinuitas menunjukkan keberlanjutan pemanfaatan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu yang mencakup perencanaan pengembangan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu ke depan. Bukti keseriusan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu di dalam mengembangkan *e-Government* ke depannya adalah dengan menyusun *blue print* atau buku

induk *e-Government* Kabupaten Kapuas Hulu yang merupakan strategi rencana pengembangan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu hingga tahun 2015. Buku induk ini akan mengatur segala kebijakan pengembangan *e-Government* Kabupaten Kapuas Hulu ke depan yang antara lain menyebutkan tentang pembangunan *hotspot area*, pengadaan *server* dan *brainware*, pelatihan SDM dan UKM serta mengatur kerjasama dengan pihak ketiga. Pengembangan *e-Government* akan difokuskan pada pengintegrasian seluruh SKPD di Kabupaten Kapuas Hulu dalam satu portal sehingga berbagai informasi maupun penyebaran data dapat terkoordinasi dalam satu *server* melalui Dishubkominfo. Draf tersebut telah disusun dan akan menjadi landasan yang cukup kuat untuk mendukung keberlanjutan (kontinuitas) dari penerapan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu.

Pemanfaatan *e-Government* sangat dipengaruhi oleh seberapa besar kemampuan pemerintah setempat dalam mewujudkan *e-Government*. Tanpa adanya dukungan kemampuan dari pemerintah terlaksananya *e-Government* akan menjadi suatu yang mustahil. Kemampuan yang sangat mempengaruhi terlaksananya pemanfaatan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu adalah sumber daya finansial, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi, dan sumber daya manusia. Berikut hasil wawancara dengan Sekretaris Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas Hulu terkait kemampuan sumberdaya finansial dalam pemanfaatan *e-Government*:

Perlu diketahui bahwa salah satu hambatan dalam pemanfaatan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu adalah masalah pendanaan atau anggaran. Wilayah Kabupaten Kapuas Hulu adalah wilayah dengan cakupan luas dan akses untuk setiap wilayah belum semua terbuka sehingga sangat sulit untuk memanfaatkan *e-Government* bila tidak didukung oleh anggaran yang besar.

Ketersediaan sumber daya yang cukup terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial merupakan salah satu hal terpenting untuk menunjang pelaksanaan berbagai inisiatif *e-Government* di suatu daerah. Sumber daya finansial harus dipersiapkan dengan sebaik mungkin karena tanpa adanya anggaran yang cukup maka implementasi *e-Government* di suatu daerah akan menjadi mustahil. Terlebih untuk memanfaatkan *e-Government* sendiri dibutuhkan anggaran yang besar oleh sebab itu, dibutuhkan adanya komitmen dari pemerintah di dalam menyediakan sumber daya finansial tersebut. Sumber daya finansial dibutuhkan untuk mendukung tersedianya sumber daya lain yaitu infrastruktur teknologi informasi dan sumber daya manusia seperti halnya untuk penambahan pengetahuan/pelatihan pegawai, penambahan dan *maintenance* alat, serta untuk biaya lainnya. Sumber daya finansial di dalam pemanfaatan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu telah ditetapkan di dalam APBD Kabupaten Kapuas Hulu dan sepenuhnya berasal dari dana APBD dalam bentuk pagu atau plafon karena disesuaikan dengan kondisi keuangan daerah. Alokasi anggaran yang digunakan di dalam pembangunan *e-Government* sangat terbatas dan tidak ada peningkatan anggaran yang cukup signifikan setiap tahunnya. Oleh sebab itu, anggaran hanya dapat

difokuskan kepada pembangunan serta pengelolaan *website* yang berdampak pada tidak adanya anggaran untuk memenuhi kebutuhan sarana prasarana lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kabid Komunikasi dan Informatika Dinas Hubkominfo Kabupaten Kapuas Hulu terkait bagaimana kemampuan infrastruktur dalam pemanfaatan *e-Government* diperoleh informasi sebagai berikut.

Untuk kemampuan infrastruktur, wilayah Kabupaten Kapuas Hulu sepertinya belum mampu memenuhi semua cakupan wilayah kabupaten. Hal ini terjadi karena wilayah yang sangat luas, dana terbatas sehingga upaya pemenuhan infrastrukturnya pun terkendala. Selain itu juga, dalam internal organisasi Pemda Kabupaten KapuasHulu pun belum semua SKPD menggunakan layanan *e-Government* secara *online* dengan sistem layanan satu atap.

Infrastruktur teknologi informasi merupakan elemen penting di dalam pemanfaatan *e-Government* karena merupakan alat/sarana di dalam pelaksanaannya. Tanpa adanya infrastruktur yang mendukung maka tidak mungkin suatu pemerintahan secara elektronik tercipta. Di dalam pemanfaatan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu setiap tahunnya belum terdapat peningkatan pengadaan infrastruktur teknologi informasi. Di awal tahun 2012, di setiap SKPD telah terkoneksi jaringan tetapi belum dapat terintegrasi dan terkoordinasi dalam satu portal, masing-masing SKPD masih berjalan dengan menggunakan sub *domain* masing-masing. Berbagai penyebaran data maupun informasi belum dapat dikoordinasikan dalam satu *server* melalui Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika. Interaksi antar SKPD juga belum dapat

dilakukan secara elektronik sehingga komunikasi tidak dapat dengan cepat dilakukan masih harus menggunakan cara manual seperti menggunakan surat-menyurat. Topologi jaringan yang digunakan masih bersifat lokal internal SKPD (Dishubkominfo) yaitu menggunakan topologi jaringan *Local Area Network* (LAN) oleh sebab itu, seluruh SKPD belum dapat terhubung secara online (melalui komputer) yang memungkinkan *file* dan printer *sharing*, *remote desktop*, serta kemudahan di dalam *sharing* data lainnya. Pengadaan infrastruktur internal Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika baik jumlah sarana prasarana pendukung maupun untuk *maintenance* alat masih sangat terbatas. Jumlah sarana prasarana baik *hardware* maupun *software* masih sangat kurang seperti kecepatan akses jaringan internet yang sangat terbatas dan perangkat komputer yang masih menggunakan *core 2duo*. Penyediaan infrastruktur yang menghubungkan antara pemerintah dengan masyarakat, pemerintah telah membangun *hotspot area* di beberapa area agar mempermudah masyarakat di dalam mengakses internet namun, di dalam pelaksanaannya juga mengalami kendala dengan terjadi kerusakan menara hotspot pada tahun 2010 ketika terjadi hujan petir. Akibat adanya kerusakan masyarakat yang hendak mengakses internet tidak dapat menikmati layanan fasilitas. Belum ada penanganan dari pihak pemerintah untuk mengatasi kerusakan tersebut. Selain adanya *hotspot*, pemerintah telah membangun website resmi Pemerintah Daerah Kabupaten Kapuas Hulu yakni <http://kapuashulukab.go.id>. Di dalam pengelolaannya, *website* telah di

update secara regular. berita terkini, artikel-artikel yang bermanfaat, serta informasi-informasi penting lain seperti, perayaan hari besar maupun kegiatan-kegiatan yang diadakan di Kabupaten Kapuas hulu. Melalui *website* masyarakat dapat mengakses berbagai informasi seputar Kabupaten Kapuas hulu dan dapat memberikan berbagai komentar, kritik, saran, maupun keluhan terhadap pemerintah melalui fasilitas yang telah tersedia.

Berikut petikan hasil wawancara dengan Sekretaris Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas Hulu terkait bagaimana kemampuan sumber daya manusia dalam pemanfaatan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu sebagai berikut.

Untuk masalah kemampuan dan ketersediaan sumber daya manusia dalam memanfaatkan layanan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu sudah memadai hanya saja jumlah pegawainya masih terbatas sebagai operator SKPD yaitu satu orang untuk setiap SKPD. Jumlah tersebut menurut kami belum mencukupi dalam memberikan layanan secara *online*.

Ketersediaan sumber daya manusia atau pegawai yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan di dalam pemanfaatan *e-Government* sangat mempengaruhi kesuksesan pemanfaatan *e-Government* pada suatu daerah agar dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan. Tanpa adanya dukungan kemampuan sumber daya manusia di dalam memanfaatkan konsep *e-Government* maka pemerintahan yang berbasis elektronik tidak akan terlaksana secara maksimal. Untuk mengelola *e-Government* dibutuhkan sumber daya manusia dengan kualifikasi

pendidikan di bidang TI yang mempunyai keterampilan teknis penguasaan TI. Pada dasarnya setiap SKPD di Kabupaten Kapuas Hulu telah mempunyai teknisi yang menangani kebutuhan pengelolaan teknologi informasi akan tetapi, kuantitasnya masih sangat kurang karena hanya ada satu pegawai di tiap SKPD. SDM di Bidang Komunikasi dan Informatika sebagai unsur yang bertanggungjawab di dalam pengelolaan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu hingga saat ini masih sangat terbatas. Pegawai yang mengerti TI atau memiliki kompetensi di bidang teknologi informasi hanya berjumlah tiga orang dengan tingkat pendidikan S1. SDM baik secara kualitatif maupun kuantitatif masih sangat kurang oleh sebab itu, di dalam pembangunan *website* resmi Pemerintah Daerah Kabupaten Kapuas Hulu menggunakan tenaga dari luar dan pengelolaan *website* hanya mampu sebatas *upload* data.

Kunci kesuksesan pemanfaatan *e-Government* yang ketiga ialah *value*. Berbagai kebijakan tidak akan diterapkan jika tidak mempunyai unsur *value* atau manfaat di dalamnya. Kebijakan pemanfaatan *e-Government* mempunyai berbagai manfaat. Adapun penentuan manfaat yang diperoleh dengan adanya pemanfaatan *e-Government* tidak ditentukan oleh pemerintah sendiri melainkan masyarakat yang berkepentingan.

Dari hasil wawancara dengan Sekretaris Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas Hulu diperoleh informasi

terkait manfaat *e-Government* dalam menunjang kegiatan organisasi pemerintah sebagai berikut.

Manfaat yang diperoleh Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu setelah diterapkannya *e-Government* antara lain meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional pemerintah di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maupun *stakeholder* serta melalui website <http://www.kapuashulukab.go.id> pemerintah dapat meningkatkan transparansi dalam rangka mewujudkan terciptanya *good governance* di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu.

Melalui *website* pemerintah dapat transparan kepada masyarakat mengenai kegiatan pemerintahan seperti berbagai program kerja, visi misi, serta berbagai produk hukum yang *dishare* melalui *website* sehingga masyarakatpun dapat mengontrol kinerja pemerintah sesuai dengan prinsip dari *good governance*. Menurut hasil observasi, manfaat dari diterapkannya *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu masih sebatas pada pemberian informasi seputar Kabupaten Kapuas Hulu secara cepat dan mudah. Melalui *website* resmi Kabupaten Kapuas Hulu <http://www.kapuashulukab.go.id> masyarakat pengguna layanan *e-Government* mendapatkan berbagai informasi mengenai Kabupaten Kapuas Hulu. Masyarakat juga dapat berkomunikasi dengan pemerintah dengan memberikan berbagai kritik dan saran kepada pemerintah tanpa harus datang ke tempat melalui fasilitas yang telah tersedia pada *website*. Masyarakat yang dulu awam dengan kegiatan pemerintahan menjadi lebih mengerti dan mengetahui kegiatan-kegiatan apa saja yang dilakukan oleh pemerintah sehingga sekarang menjadi transparan. Namun, tidak semua

masyarakat pengguna layanan *e-Government* merasakan manfaat dari adanya fasilitas tersebut. Terbukti dari beberapa masyarakat yang menilai bahwa *website* belum memberikan informasi yang lengkap sehingga informasi yang ingin didapat tidak tersedia seperti produk hukum yang kurang lengkap dan tidak adanya data RKPD serta APBD Kabupaten Kapuas Hulu.

Hasil wawancara berikutnya disampaikan oleh Kabid Kominfo terkait capaian pemanfaatan *e-Government* dalam internal organisasi pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu sebagai berikut.

Elemen lain yang turut menentukan keberhasilan di dalam penerapan *e-Government* yaitu dari sisi masyarakat.

Masyarakat sebagai objek dari dimanfaatkannya *e-Government* merupakan elemen utama pendukung kesuksesan pelaksanaan *e-Government* di suatu daerah karena pada hakekatnya dimanfaatkannya *e-Government* guna meningkatkan kualitas pelayanan dan transparansi dari pemerintah kepada masyarakat. Oleh sebab itu, pengembangan *e-Government* dipengaruhi oleh keinginan dan niat dari masyarakat di dalam menggunakan fasilitas pelayanan yang disediakan di dalam pemanfaatan *e-Government*. Tanpa adanya dukungan dari masyarakat maka pemanfaatan *e-Government* tidak akan berhasil. Masyarakat harus memanfaatkan fasilitas yang telah disediakan oleh pemerintah tersebut secara maksimal. Masyarakat yang menggunakan fasilitas *e-Government* masih sangat terbatas. Hal tersebut dikarenakan kemauan masyarakat Kabupaten Kapuas

Hulu di dalam menggunakan fasilitas *e-Government* yang masih kurang. Kurang adanya kesadaran dari masyarakat untuk mendukung terlaksananya pemerintahan berbasis elektronik terbukti dari beberapa warga yang diwawancarai mengaku belum mengetahui maupun belum pernah mengunjungi <http://www.kapuashulukab.go.id> karena jarang mengakses internet. Hal lain yang menjadi penyebab terutama masyarakat cenderung mencari hiburan daripada untuk mengakses informasi publik. Terlepas dari warga yang tidak mengetahui atau tidak memiliki kemauan di dalam mengakses internet, ada juga masyarakat yang telah menjadikan internet sebagai kebutuhan sehari-hari. Internet dipandang sebagai suatu kebutuhan di dalam menunjang berbagai pekerjaan sehingga keinginan terhadap pemanfaatan teknologi informasi tersebut sangat dominan.

Hasil wawancara dengan Sekretaris Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika terkait dengan budaya pemanfaatan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu yaitu:

Bahwa budaya pemanfaatan *e-Government* mampu mengembangkan budaya lokal masyarakat. Budaya lokal yang hidup di masyarakat merupakan faktor penting yang mempengaruhi persepsi masyarakat akan teknologi informasi sehingga berpengaruh terhadap kemampuan masyarakat di dalam pemanfaatan *e-Government* di suatu daerah.

Selain kemampuan pegawai di dalam mengelola *e-Government*, juga harus diimbangi dengan kemampuan masyarakat di dalam pemanfaatan teknologi informasi. Namun, masyarakat Kabupaten Kapuas Hulu belum sepenuhnya melek komputer atau internet. Adapun masyarakat yang telah

mengenal internet akan tetapi intensitas atau kemauan untuk mengaksesnya masih rendah. Tidak adanya kemauan mengakses internet ini disebabkan oleh budaya yang hidup di masyarakat bahwa masyarakat lebih menyukai cara manual daripada menggunakan media elektronik di dalam melakukan berbagai pekerjaan, terlebih pada kalangan masyarakat yang telah berumur. Masyarakat cenderung telah nyaman menggunakan cara yang manual, oleh sebab itu, tidak ada keinginan untuk mempelajari komputer maupun internet karena beranggapan bahwa mereka tidak membutuhkan teknologi informasi tersebut. Hal ini juga dikarenakan tingkat pendidikan masyarakat yang masih rendah. Menurut observasi yang telah dilakukan, antara masyarakat yang sering mengakses internet dan tidak atau jarang mengakses internet tergantung pada umur dan profesi masyarakat tersebut. Mayoritas masyarakat desa yang berprofesi sebagai petani tidak dapat mengakses internet sehingga tidak mengetahui adanya website resmi Kabupaten Kapuas Hulu. Sedangkan masyarakat yang berprofesi pelajar/ mahasiswa dan pekerja kantoran sering mengakses internet dan membuka *website* resmi tersebut. Budaya ini berpengaruh terhadap kemampuan masyarakat Kabupaten Kapuas Hulu di dalam memanfaatkan fasilitas *e-Government* yang ada. Masyarakat tidak memiliki kemampuan di dalam teknologi informasi maka masyarakatpun tidak dapat memanfaatkan fasilitas *e-Government* yang merupakan pelayanan dari pemerintah dengan berbasiskan teknologi informasi.

Terlebih belum ada tindakan dari pemerintah untuk menambah kemampuan masyarakatnya di dalam memanfaatkan teknologi informasi.

Melalui wawancara dengan Kepala Seksi Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi terkait dengan hasil pemanfaatan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu menjelaskan bahwa:

Pemanfaatan *e-Government* yang dikelola Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika dalam layanan internal organisasi pemerintah daerah di Kabupaten Kapuas Hulu, telah mencapai hasil yang cukup memadai.

Hal ini bisa dilihat dari capaian pemanfaatan *e-Government* yang dikelola Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika dalam layanan internal organisasi pemerintah daerah di Kabupaten Kapuas Hulu dilandasi oleh penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi yang ditandai dengan kemajuan di bidang teknologi komunikasi dan informasi saat ini begitu pesat, sehingga menempatkan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika dalam layanan internal organisasi pemerintah daerah pada kedudukan menguasai kedua bidang tersebut di atas.

Kabupaten Kapuas Hulu pada posisi sosio demografis pada saat ini dan yang akan datang hidup dalam lingkungan global, maka mau tidak mau juga harus terlibat dalam maju mundurnya penguasaan Iptek, khususnya untuk kepentingan pemerintah daerah. Untuk mencapai maksud tersebut daerah di Kabupaten Kapuas Hulu menuangkannya dalam salah satu bentuk dari tujuan dan arah pembangunan daerah, yaitu Sektor/Bidang Iptek. Arah dari penguasaan sektor Iptek dalam pembangunan daerah

adalah dimaksudkan untuk: (1) Menentukan keberhasilan membangun masyarakat maju dan mandiri, (2) Mempercepat peningkatan kecerdasan dan kemampuan daerah dalam merespon informasi, dan (3) untuk mempercepat proses pembaharuan.

Sejalan dengan hal tersebut Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu sedang mengembangkan *e-Government* sebagai media yang berbasis elektronik untuk percepatan informasi, efektifitas dan efisiensi serta akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah. *e-Government* yang sedang dikembangkan ini adalah sebuah pengintegrasian seluruh SKPD, sistem yang ada digabungkan di dalam server pusat, dengan harapan SKPD dan masyarakat akan semakin mudah mengakses informasi penyelenggaraan pemerintahan di Kabupaten Kapuas Hulu, sebagai motivasi untuk mewujudkan Putussibau *Digital Society* dan pemahaman masyarakat dengan teknologi berbasis informasi.

Pemanfaatan *e-Government* yang sedang dikembangkan berdasarkan prinsip SMART (*specific, measurable, attainable, rasionale, time bound*) adalah :

- a. Terwujudnya Pengelolaan Sistem Informasi yang cepat, tepat dan akurat (*real time*)
- b. Tersedianya Media Informasi Kabupaten Kapuas Hulu sebagai bahan bacaan bagi semua kalangan di Kabupaten Kapuas Hulu
- c. Terwujudnya peningkatan pengelolaan database *Intranet Display*
- d. Terwujudnya masyarakat melek internet di Kabupaten Kapuas Hulu

- e. Terwujudnya Pengelolaan Pusat Internet Daerah
- f. Tersedianya *Mobile Information Center*
- g. Tersedianya *Media Center* sebagai Pusat Data di Kabupaten Kapuas Hulu.

e-Government yang dikelola Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika dalam layanan internal organisasi pemerintah daerah di Kabupaten Kapuas Hulu menganut prinsip aplikasi lokal dengan maksud mengembangkan sebuah sistem elektronik dengan basis aplikasi yang dapat memuat potensi kedaerahan, karena otonomi daerah bertumpu kepada daerah dengan seluruh potensinya. Dengan adanya sistem ini maka masyarakat akan semakin paham akan potensi yang dimiliki daerahnya. Untuk itulah strategi *e-Government* yang dikelola Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika dalam layanan internal organisasi pemerintah daerah di Kabupaten Kapuas Hulu melalui tahapan-tahapan sebagai berikut :

- a) Mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas.
- b) Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintahan.
- c) Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal sebagai sarana informasi potensi daerah dan publikasi lainnya.
- d) Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi
- e) Mengembangkan kapasitas SDM di lingkungan pemerintahan.

- f) Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur.

Dari strategi ini percepatan *e-Government* dengan didukung oleh seluruh lapisan masyarakat. *e-Government* ini konsepnya adalah berasal dari proses konektivitas seluruh organisasi pemerintah dalam rangka percepatan pelayanan kepada masyarakat, konektivitas tersebut pada akhirnya dapat diunduh oleh masyarakat melalui website <http://kapuashulukab.go.id> dengan proses transparansi dapat berjalan dengan baik. Tujuan Strategi *e-Government* yang dikelola Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika dalam layanan internal organisasi pemerintah daerah di Kabupaten Kapuas Hulu adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatkan akses dan kualitas Pelayanan Publik
- b. Meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan
- c. Sarana Promosi dan Investasi
- d. Mendorong perubahan budaya dan etos kerja birokrat
- e. Antisipasi era informasi dan globalisasi

Hasil wawancara dengan Sekretaris Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika terkait capaian *e-Government* tahun 2011-2013 di Kabupaten Kapuas Hulu yaitu:

Capaian *e-Government* yang dikelola Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika dalam layanan internal organisasi pemerintah daerah di Kabupaten Kapuas Hulu dari tahun 2011 hingga tahun 2013 menunjukkan hasil yang sangat baik, sebab rata-rata capaian di atas 95 %.

Tabel IV.3
CAPAIAN *e-GOVERNMENT* DISHUBKOMINFO KAB. KAPUAS HULU
n.5

Aspek	2011	2012	2013
Pelayanan Administrasi Perkantoran	100%	99,80%	98,91%
Penyebarluasan informasi melalui MCAP dan CAP	99,23%	98,26%	98,96%
Pengelolaan dan pengembangan aplikasi website	99,23	96,33%	99,32%
Pemeliharaan dan pengembangan pelaksana MPLIK	99,94%	98,31%	99,67
Pembinaan dan pengembangan jaringan komunikasi dan informasi	100%	96,72%	100%

Sumber: Dishubkominfo, 2015

Menurut Sekretaris Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika layanan administrasi perkantoran mencakup: penyediaan jasa surat menyurat, penyediaan jasa komunikasi, sumber daya air, dan listrik, penyediaan jasa pemeliharaan dan perizinan, kendaraan dinas/operasional, penyediaan jasa administrasi keuangan, penyediaan jasa kebersihan kantor, penyediaan ATK, penyediaan barang cetakan dan penggandaan, penyediaan peralatan dan perlengkapan kantor, penyediaan bahan bacaan dan peraturan, perundang-undangan, penyediaan jasa makan dan minuman, Rakor dan Konsultasi keluar daerah, Rakor dan kunjungan kerja ke dalam daerah, penyusunan RKA dan DPA, penyediaan jasa tenaga pendukung, administrasi /teknis perkantoran.

Kepala Seksi Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi menjelaskan terkait dengan proses penyebarluasan pemanfaatan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu bahwa:

Penyebarluasan informasi melalui MCAP dan CAP, pengelolaan dan pengembangan aplikasi *website*, pemeliharaan dan pengembangan pelaksana MPLIK, pembinaan dan pengembangan jaringan komunikasi dan informasi terutama diprioritas pada 26 SKPD dalam lingkup Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, 14 Dinas, 1 Inspektorat, 5 Badan, 3 kantor, 1 Rumah Sakit Umum.

Pada Tahun 2013 dan 2014, *e-Government* yang dikelola Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika dalam layanan internal organisasi pemerintah daerah di Kabupaten Kapuas Hulu telah mengembangkan *mobile information center* dengan target terwujudnya masyarakat melek internet di Kabupaten Kapuas Hulu. Dari hasil penelitian sebelum disediakan layanan *e-Government* berupa *mobile information center*, rata-rata pegawai yang mengirim surat, membaca koran, telek, email, BBM/twitter, dan sms, namun sesudah mengembangkan *mobile information center* meningkat terjadi perubahan pola informasi yang dapat dilihat pada Tabel IV.4

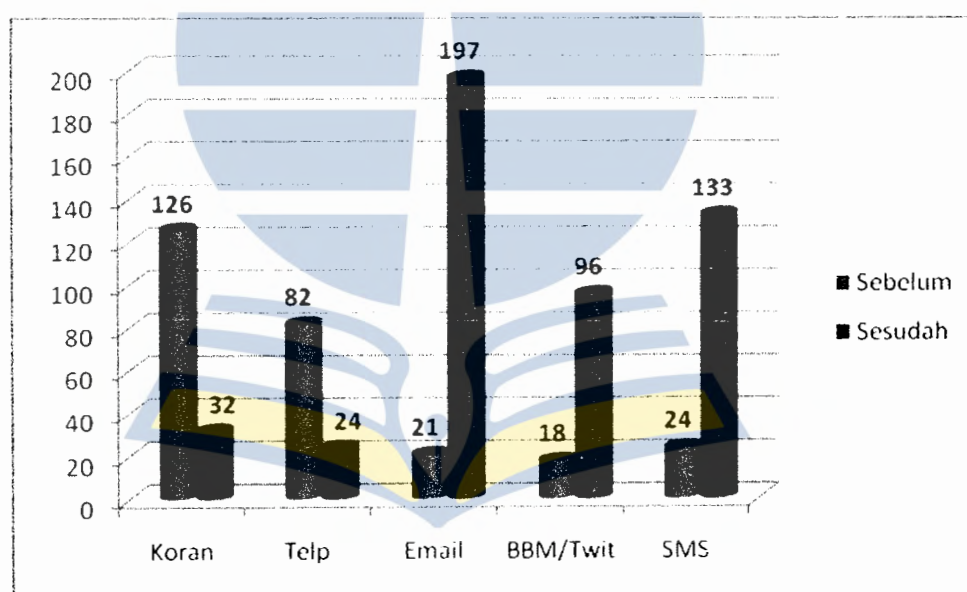
Tabel IV.4
LAYANAN MOBILE INFORMATION CENTER
n.6

Media	Sebelum	Sesudah
Langganan Koran	126	32
Telp	82	24
Email	21	197

Media	Sebelum	Sesudah
BBM/Twiter	18	96
SMS	24	133
Jumlah	271	482

Sumber: Dishubkominfo, 2015

Secara visual capaian *e-Government* melalui *mobile information center* yang dikelola Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika dalam layanan internal organisasi pemerintah daerah di Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2013 dapat dilihat pada Gambar IV.1



Gambar IV.1
HISTOGRAM CAPAIAN *e-GOVERNMENT MOBILE INFORMATION CENTER* TAHUN 2013

Sumber : Dinas Hubkominfo, 2015

Berdasarkan data hasil penelitian diperoleh gambaran bahwa layanan *mobile information center* yang dikelola Dinas Perhubungan

Komunikasi dan Informatika berdampak pada pola penggunaan media informasi oleh pegawai. Setelah disediakan layanan *mobile information center*, pegawai yang berlangganan menurun, sebab berbagai berita bisa diakses melalui web, Penggunaan telpon rumah berkurang, jumlah pengguna email semakin meningkat.

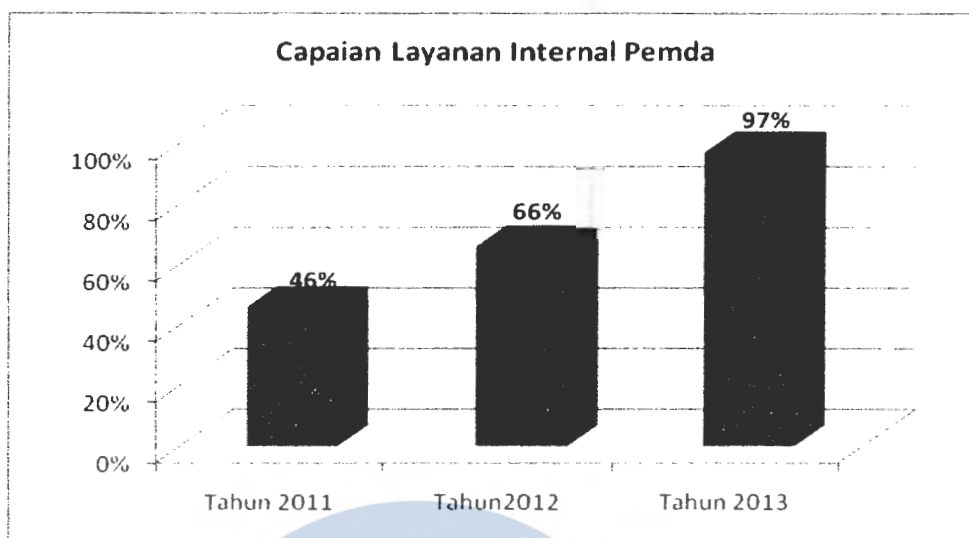
Selama tahun 2011 hingga tahun 2013, perbandingan capaian persentase jumlah input berdasarkan sumbernya yaitu internal layanan Pemerintah Daerah dapat dilihat pada Tabel IV.5

Tabel IV.5
CAPAIAN LAYANAN INTERNAL
n.7

Tahun	Internal Layanan Pemerintah Daerah
2011	46%
2012	66%
2013	97%

Sumber: Dishubkominfo, 2015

Secara visual capaian *e-Government input* berdasarkan sumber internal layanan Pemerintah Daerah yang dikelola Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika dalam layanan internal organisasi pemerintah daerah di Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2013 dapat dilihat pada Gambar IV.2



Gambar IV.2
HISTOGRAM CAPAIAN *e-GOVERNMENT* LAYANAN INTERNAL
PEMERINTAH DAERAH

Sumber : Dinas Hubkominfo, 2015

Dari Tabel IV.5 dan Gambar IV.2 dapat dilihat bahwa capaian *e-Government input* berdasarkan sumber internal layanan Pemerintah Daerah pada tahun 2011 sebesar 46%, tahun 2012 meningkat menjadi 66%, dan tahun 2013 meningkat signifikan menjadi 97%. Hasil wawancara dengan Sekretaris Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika terkait dengan bagaimana Implementasi *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu:

Bahwa pada tahun 2014 di lingkungan internal Pemerintah Daerah Kabupaten Kapuas Hulu dilakukan dalam bentuk penerapan absensi sidik jari yang bertujuan meningkatkan disiplin aparatur dilingkungan Pemerintah Daerah Putussibau. Capaian Absensi sidik jari ternyata mampu meningkatkan disiplin pegawai, hingga 98% baik pada waktu datang maupun pulang kantor sesuai dengan jam kantor yang ditetapkan.

Sementara layanan capaian *e-Government* yang dikelola Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika dalam layanan internal

organisasi pemerintah daerah di Kabupaten Kapuas Hulu dari tahun 2011 hingga tahun 2013 untuk upload Peraturan Daerah (Perda) dapat dilihat pada

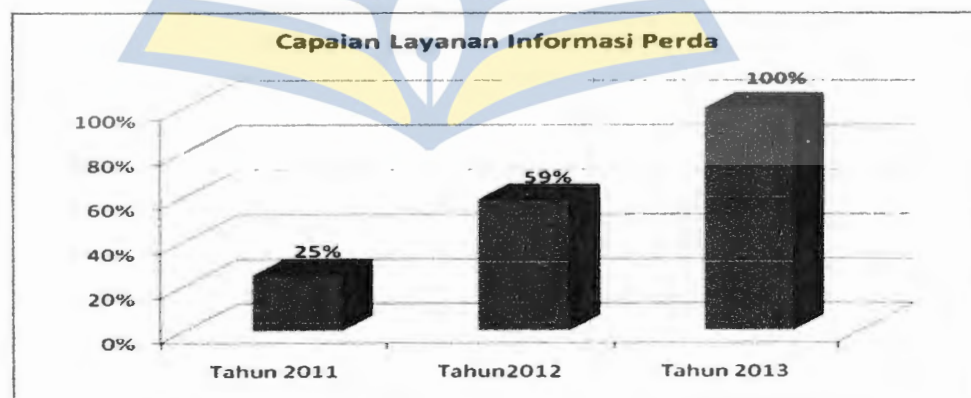
Tabel IV.6

Tabel IV.6
CAPAIAN LAYANAN INFORMASI PERDA
n.8

Tahun	Informasi Layanan Perda
2011	46%
2012	66%
2013	97%

Sumber: Dishubkominfo, 2015

Secara visual capaian *e-Government input* berdasarkan sumber internal layanan Pemerintah Daerah yang dikelola Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika dalam layanan internal organisasi pemerintah daerah di Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2013 dapat dilihat pada Gambar IV.3



Gambar IV.3
HISTOGRAM CAPAIAN *e-GOVERNMENT*
LAYANAN INFORMASI PERDA

Sumber: Dinas Hubkominfo, 2015

Dari Tabel IV.3 dan Gambar IV.3, dapat dilihat bahwa capaian *e-Government* untuk layanan informasi Perda pada tahun 2011 sebesar 25%, tahun 2012 meningkat menjadi 59%, dan tahun 2013 meningkat signifikan menjadi 100%. Dari hasil wawancara dengan Kepala Bidang (Kabid) Komunikasi dan Informatika tentang upaya pemanfaatan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu diperoleh informasi bahwa:

E-Government yang dikelola Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika berusaha meningkatkan pelayanan masyarakat dengan menyediakan suatu layanan pengaduan bagi masyarakat (*Government helpdesk*) berupa informasi, aduan, keluhan, pertanyaan usul, saran dari masyarakat dengan menggunakan teknologi informasi yang bersifat *mobile*.

Konsep yang dikembangkan yaitu pusat interaksi pilihan yang memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk dapat memilih media yang cocok (*website, email, call center, SMS dsb*) sebagai sarana penyalur aspirasi dan berpartisipasi dalam akses serta kontrol kebijakan. Maksud dari kegiatan tersebut adalah untuk melaksanakan fungsi pelayanan pengaduan, keluhan, pertanyaan, usul dan saran dengan memperlancar arus informasi antara masyarakat dan *stakeholder* lainnya, sehingga mendapatkan respon dan terjadi komunikasi yang efektif dan transparan.

Kemudian hasil wawancara dengan Kepala Seksi Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi terkait tujuan pemanfaatan *e-Government*:

Dengan *e-Government* yang dikelola Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika sebagai strategi kebijakan untuk :

- a. Mendapatkan masukan berupa informasi dari masyarakat sebagai bahan evaluasi dan analisis program kerja pemerintah menuju

- perbaikan kinerja instansi pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu, serta terwujudnya pemerintah yang baik (*good governance*).
- b. Memberikan layanan kepada SKPD dalam hal informasi (pertanyaan, kritik, keluhan, info, usul/saran) menuju terciptanya kondusifitas transparansi informasi.
 - c. Memberikan solusi secepatnya (jawaban, dan atau tindak lanjut/teknis) atas informasi yang masuk dari masyarakat atas program pemerintah kabupaten Kapuas Hulu.

Selanjutnya Pemanfaatan *e-Government* menurut hasil wawancara dengan Kassubag Program Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika bahwa:

e-Government sangat bermanfaat bagi masyarakat maksudnya : *Pertama*, pelayanan jasa yang lebih baik kepada masyarakat. Informasi disediakan 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu tanpa harus menunggu dibukanya Kantor. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah tanpa harus secara fisik datang ke kantor Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika selama terdapat jaringan internet di rumah. *Kedua*, peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum. Adanya keterbukaan (transparansi) diharapkan dapat merubah hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik, karena keterbukaan ini diharapkan dapat menghilangkan adanya rasa kecurigaan dari semua pihak terhadap pemerintahan. *Ketiga*, pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh.

Contohnya data tentang peraturan daerah (Perda) dapat ditampilkan secara *online* dan digunakan oleh masyarakat pedagang sebagai referensi untuk menentukan lokasi berjualan. Masyarakat mengetahui tentang administrasi penerimaan retribusi daerah merupakan rangkaian kegiatan dan prosedur dalam mengelola keuangan daerah secara tertib, sah, hemat, dan berdayaguna. Retribusi pasar merupakan salah satu sumber keuangan daerah dimana pemerintah daerah menyediakan jasa tertentu (jasa pelayanan pasar) kepada masyarakat pengguna jasa pasar yaitu para pedagang. Dengan begitu

pungutan menjadi hak pemerintah sebagai penyedia jasa tersebut. Untuk memperlancar kegiatan administrasi tersebut diperlukan pelaksanaan yang baik. Manfaat yang akan diperoleh dari kegiatan pembuatan Cetak Biru *e-Government* menurut Kassubag Program diantaranya adalah sebagai berikut.

- a. Meningkatkan mutu layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan telekomunikasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan
- b. Terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif
- c. Tercapainya perbaikan organisasi, sistem manajemen, dan proses kerja pemerintahan
- d. Tercapainya keselarasan antara pengembangan infrastruktur *e-Government* dengan kebutuhan dalam memberikan layanan masyarakat secara efektif, efisien dan transparan.

Manfaat teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu :

- a. pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik;
- b. pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

Dengan demikian *e-Government* sangat bermanfaat bagi masyarakat untuk melihat berbagai Perda Kabupaten Kapuas Hulu tanpa harus secara

fisik datang ke kantor Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika atau instansi yang terkait dengan penerbitan Perda tersebut. Dari hasil survei terhadap masyarakat yang memanfaatkan *e-Government* dilakukan dengan cara melihat internet melalui situs *google*. Menurut Sekretaris Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika bahwa untuk memanfaatkan *e-Government* terlebih dahulu dilakukan sosialisasi *e-office* dengan tujuan dapat dengan familiar (*user friendly*) memanfaatkan aplikasi *Microsoft office* ke dalam *e-Government*.

e-Office merupakan layanan aplikasi administrasi perkantoran, korespondensi surat-menyurat bagi setiap pegawai institusi secara elektronis (*office automation*). Adapun manfaat *e-Office* antara lain :

- 1) Transparan Dengan memanfaatkan penggunaan sistem yg sama dalam suatu instansi, bisnis proses pembuatan surat seragam. Penomoran surat pun dilakukan secara sistem, sehingga menghindari adanya penyalahgunaan
- 2) Responsibility : *e-office* menyimpan historis dan log setiap pembuatan dan disposisi surat. Sehingga seluruh kegiatan surat (bahkan jika dibatalkan terecord dengan baik.

Pemanfaatan *e-office* dalam *e-Government* dapat menghemat anggaran biaya, misalnya biaya kertas, tinta, efisiensi pekerjaan. Keberhasilan pemanfaatan *e-Government* sangat tergantung pada faktor kunci yaitu :

- a. Komitmen Penuh dari *Top Level Management*

- b. Menyiapkan rancangan sistem secara komprehensif
- c. Implementasi bertahap dan tumbuh dengan prioritas
- d. *Create Champion Team* untuk mengawal *Change Management*
- e. Evaluasi berkala

Untuk memanfaatkan *e-Government*, maka Pemerintah Daerah dikenakan biaya. Biaya pemanfaatan *e-Government* dapat dilihat pada Tabel IV.7

Tabel IV.7
Biaya Layanan Penerapan *e-Government*
n.9

No.	Paket Layanan	Modul	Harga (Per User/bulan)
1	Standard	<ul style="list-style-type: none"> • 5 Jenis Surat, • 10 Jenis Kop Surat • Training for Trainer 3 hari • Mobile Version. 	Rp 100.000
2	Enterprise	<ul style="list-style-type: none"> • eMail sejumlah user • 5 Jenis Surat • 10 Jenis Kop Surat • Training for Trainer 3 hari • Mobile Version. 	Rp 125.000
3	Add on Layanan	1 jenis surat	Rp 10.000
		1 kop surat	Rp 5.000

Sumber: Dishubkominfo, 2015

Catatan :

- Pelanggan tidak memerlukan investasi apapun dalam bentuk perangkat lunak ataupun perangkat keras
- Pelanggan tidak perlu disibukkan dengan aktivitas *maintenance* perangkat keras / lunak

- Pelanggan dapat menikmati aplikasi yang diinginkan dalam rentang waktu yang jauh lebih singkat
- Aplikasi dapat disesuaikan dengan tata naskah dan struktur organisasi Pelanggan
- Setiap Pelanggan akan memiliki satu lingkungan terisolasi ,sehingga keamanan terjamin
- Dengan dukungan perangkat lunak / keras serta jaringan komunikasi PT Telkom yang telah teruji, layanan *E-Office* akan selalu tersedia kapanpun Pelanggan membutuhkan

Hasil wawancara dengan Kassubag program Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika terkait bentuk penyelenggaraan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu diperoleh informasi bahwa:

Salah satu bentuk penyelenggaraan *e-Government* untuk mencapai *good governance* adalah pengadaan barang/jasa pemerintah secara elektronik. Hal tersebut merupakan wujud dari perubahan yang dilakukan karena banyaknya permasalahan yang terjadi dalam pengadaan barang/jasa pemerintah secara konvensional.

Oleh karena itu, pada tahun 2010 Presiden Indonesia mengatur secara tegas dalam Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 bahwa pengadaan barang/jasa Pemerintah diwajibkan dilakukan secara elektronik atau *e-procurement*, yaitu Pemerintah daerah Provinsi, Kabupaten/Kota wajib melakukan pengadaan barang/jasa secara elektronik (*e-procurement*). Penyediaan *e-Government* oleh pemerintah daerah berpedoman pada Dokumen Pengadaan ini disusun berdasarkan Peraturan Presiden Republik

Indonesia Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.

2. Faktor-faktor yang menghambat pemanfaatan *e-Government* Dalam Layanan Internal Organisasi Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Seksi Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi tentang faktor penghambat pemanfaatan *e-Government* adalah:

- Bahwa pemanfaatan *e-Government* Dalam Layanan Internal Organisasi Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu, juga berhadapan dengan faktor-faktor penghambat. Faktor penghambat merupakan kendala yang berasal dari internal SKPD (Dishubkominfo) sendiri sebagai pihak pengelola *e-Government*, Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu, maupun faktor eksternal yaitu, masyarakat sebagai pengguna layanan fasilitas *e-Government*. Adapun beberapa hambatan yang terjadi di dalam pengembangan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu, antara lain :
- a. Belum adanya Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu yang mengatur tentang pelaksanaan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu.
 - b. Belum adanya sosialisasi langsung yang mempertemukan antara pemerintah dengan masyarakat mengenai keberadaan *website* resmi Pemerintah Daerah Kabupaten Kapuas Hulu.
 - c. Keterbatasan sumber daya finansial.
 - d. Keterbatasan infrastruktur teknologi informasi serta adanya kerusakan alat yang disebabkan cuaca buruk.
 - e. Keterbatasan sumber daya manusia pengelola *e-Government*/pegawai baik dari kualitas maupun kuantitas.
 - f. Keterbatasan kemampuan masyarakat di dalam memanfaatkan fasilitas *e-Gov* dikarenakan masyarakat belum sepenuhnya melek komputer ataupun internet.
 - g. Budaya lokal masyarakat yang terbiasa menggunakan cara manual daripada menggunakan media elektronik di dalam melakukan berbagai pekerjaan.

Selanjutnya Sekretaris Dishubkominfo Kabupaten Kapuas Hulu saat ditemui di ruang kerjanya mengatakan bahwa:

Salah satu ada beberapa faktor penghambat dalam proses pemanfaatan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu yang dikelola oleh Dinas Hubkominfo yaitu sumber daya manusia, kondisi geografis wilayah, infrastruktur yang terbatas, dan sosialisasi yang belum maksimal.

Sumber daya manusia merupakan unsur terpenting dalam pemanfaatan *e-Government*, dimana layanan akan menjadi efektif dan efisien bila pengguna layanan memiliki pengetahuan tinggi tentang teknologi informatika, terutama komputerisasi. Kurangnya pengetahuan sumber daya manusia dalam dunia komputerisasi akan menjadi faktor tidak lancarnya proses pelayanan *e-Government* sehingga target yang ingin dicapai tidak terpenuhi, sebagai akibatnya pelayanan kepada masyarakat tidak prima. Selain faktor sumber daya manusia, kondisi fisik geografis wilayah Kabupaten Kapuas Hulu juga merupakan faktor penghambat dalam menerapkan *e-Government* sebagai media layanan umum elektronik. Kondisi fisik wilayah yang masih banyak terisolasi dengan aksesibilitas yang kurang kondusif menjadikan sistem layanan tidak mampu menjangkau seluruh wilayah pengguna layanan. Aksesibilitas yang kurang baik, akan berakibat pada tidak efektifnya pelayanan melalui media *e-Government* tersebut. dilain sisi, keterbatasan infrastruktur seperti kondisi jalan, penerangan dan komunikasi mengakibatkan fungsi layanan kurang efektif, terkendala, proses lama, dan kerusakan yang fatal sehingga target kerja yang hendak dicapai tidak maksimal.

Berdasarkan observasi di lapangan, bahwa proses pemanfaatan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu yang dikelola Dinas Perhubungan

Komunikasi dan Informatika dalam layanan internal organisasi pemerintah masih belum maksimal fungsinya. Hal ini terbukti bahwa belum semua satuan kerja perangkat daerah (SKPD) yang ada di wilayah Kabupaten Kapuas Hulu terhubung oleh jaringan layanan tersebut, sehingga proses layanan yang bersifat manual masih menjadi andalan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Bidang Komunikasi dan Informatika Dishubkominfo Kabupaten Kapuas Hulu terkait faktor penghambat pemanfaatan *e-Government* mengatakan bahwa:

Layanan *e-Government* di wilayah Kabupaten Kapuas Hulu yang dikelola Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika masih belum maksimal karena sumber daya manusia terbatas dan infrastruktur jaringan layanan yang masih kurang.

Untuk meningkatkan sistem layanan *e-Government* di wilayah Kabupaten Kapuas Hulu diperlukan kesiapan sumber daya manusia yang handal dalam bidang teknologi informatika sebagai pondasi dasar dalam proses sosialisasi pemanfaatan *e-Government*. Semakin kuat sumber daya manusia pengguna layanan tersebut, maka akan semakin mudah kerja layanan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Sebaliknya, kekurangan sumber daya manusia akan menyebabkan proses pemanfaatan *e-Government* menjadi tidak efektif dan tidak efisien.

C. Pembahasan

1. Pemanfaatan *e-Government* Dalam Layanan Internal Organisasi Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu

e-Government yang dikelola Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika dalam layanan internal organisasi pemerintah daerah di Kabupaten Kapuas Hulu, dalam implementasinya telah berjalan dengan efektif. Hal ini terlihat pada: (1) Pengembangan dan optimalisasi Sumber Daya Kabupaten Kapuas Hulu yang diarahkan untuk menumbuhkembangkan perekonomian daerah yang ditindaklanjuti dengan peraturan daerah. (2) Membangun Sistem Informasi yang berorientasi kepada sistem informasi eksekutif dan sistem informasi pendukung pengambil kebijakan. (3) Kesamaan persepsi dan satu definisi tentang data dan informasi program pembangunan serta meningkatkan kinerja dan koordinasi antar instansi di Kabupaten Kapuas Hulu (4) Mengintegrasikan dan menyusun pengembangan sistem informasi berbasis teknologi informasi guna mengakomodasi pelayanan informasi masyarakat dan pelaku usaha.

Tercapainya *e-Government* yang dikelola Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika dalam layanan internal organisasi pemerintah daerah di Kabupaten Kapuas Hulu dapat dilihat dari indikator :

- a. Tersedianya data-data dan informasi yang akurat sebagai bahan acuan kegiatan berbagai program pembangunan serta terciptanya kesinambungan pembangunan.

- b. Terbentuknya satu sistem informasi manajemen pemerintah yang dapat diakses secara *online* dalam 24 jam per hari
- c. Membangun sistem informasi luas yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan dan efisiensi manajemen Pemerintahan seperti berikut.
 - 1) Internal Instansi Pemerintah
 - 2) Antar Pemerintah (*Government - to- Government, G -to-G*)
 - 3) Antar Pemerintah dengan pelaku bisnis (*Government -to-Business, G-to-B*)
 - 4) Antar Pemerintah dengan masyarakat (*Government-to-Citizens, G-to-C*)
 - 5) Terbentuk sistem informasi elektronis Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu
- d. Terciptanya satu Pusat Bank Data (*Data Warehouse*) dan standardisasi data serta sistem aplikasi Pemerintah Kab Kapuas Hulu
- e. Implikasi positif terhadap peningkatan ekonomi Kab Kapuas Hulu melalui pemberdayaan informasi yang dapat diakses secara *online* pada tingkat lokal /regional maupun global.

Dari hasil analisis manfaat *e-Government* bagi masyarakat Kabupaten Kapuas Hulu yaitu :

- a. Membuat mudah bagi setiap masyarakat memperoleh pelayanan dan interaksi dengan pemerintahnya, memperbaiki efisien dan efektivitas dan memperbaiki tanggapan/tanggungjawab sistem pemerintahan kepada

- masyarakatnya. Selanjutnya akan memberikan *value*, seperti: penyederhanaan pelayanan, menghilangkan lapisan-lapisan pelayanan, memungkinkan semua masyarakat memperoleh informasi dan pelayanan lebih mudah, meringkas transaksi melalui integrasi sistem pemerintahan dan aliran operasional sistem pemerintahan dapat dilakukan lebih cepat.
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, memperbaiki proses keterbukaan dan akuntabilitas di lingkungan pemerintahan, mereduksi biaya transaksi, terjadi komunikasi dan interaksi pada proses pemerintahan dan menciptakan masyarakat berbasis komunitas informasi yang lebih berkualitas.
 - c. Pemerintah tidak tertutup dengan masyarakat karena tersedianya akses informasi, pelayanan yang modern, antar lembaga pemerintah dapat berkomunikasi dan kerja lebih efisien dan efektif serta memungkinkan meningkatkan pendapatan dari pajak.
 - d. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
 - e. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholdernya* untuk keperluan aktivitas sehari-hari.

- f. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
- g. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global yang ada.
- h. Membentuk jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang berkualitas, cepat, dan terjangkau oleh masyarakat luas.
- i. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Merujuk pada PP No 39 Tahun 2006 tentang tata cara pengendalian dan evaluasi pelaksanaan rencana pembangunan, dimana dalam pemanfaatan *e-Government* di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kabupaten Kapuas Hulu telah sesuai dengan tahapan-tahapan sebagaimana tertuang dalam Peraturan Pemerintah tersebut. Adapun tahapan-tahapan yang dimaksud yaitu adanya evaluasi pada tahap perencanaan (*ex-ante*), evaluasi pada tahap pelaksanaan (*on-going*), dan evaluasi pada tahap pasca pelaksanaan (*ex-post*). Semua tahapan telah dilalui oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informas selaku instansi teknis yang menaungi seluruh SKPD yang ada di wilayah Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu dalam hal menyediakan layanan elektronik untuk

urusan pemerintahan terutama menampilkan tentang peraturan-peraturan daerah serta penggunaannya lainnya seperti adanya proses pelelangan barang dan jasa secara elektronik.

Selanjutnya dalam teori yang dikemukakan Parson tentang studi evaluasi kebijakan meliputi dimensi-dimensi seperti evaluasi proses pembuatan kebijakan, evaluasi formatif, dan evaluasi sumatif telah sesuai dengan kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Kapuas Hulu melalui Dinas Hubkominfo sebagai instansi yang menangani permasalahan penggunaan *e-Government* dalam layanan internal organisasi pemerintah untuk menunjang kinerja seluruh SKPD sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Hal tersebut dibuktikan melalui adanya proses sosialisasi kepada setiap SKPD tentang bagaimana penggunaan layanan jaringan elektronik dalam pelelangan barang dan jasa pemerintah. Selain itu juga pada tahap formatif telah berjalannya kegiatan pelelangan barang dan jasa secara elektronik sehingga semua informasi pelelangan terbuka untuk umum sebagai pengguna layanan. Di samping itu juga mudahnya mengakses perda-perda yang diterbitkan oleh pemerintah daerah sehingga dalam melaksanakan tupoksi SKPD dapat berjalan sesuai aturan yang berlaku. Kemudian pada tahap sumatif, adanya upaya evaluasi tentang apakah kebijakan yang dilaksanakan mendapat respon positif atau negatif dari pengguna layanan terutama SKPD pelaksana kegiatan.

Pendapat yang dikemukakan Sufianti (2006) tentang perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi berpengaruh terhadap

penyelenggaraan pemerintahan secara signifikan telah sesuai dengan upaya-upaya yang dilakukan Dinas Hubkominfo dalam meningkatkan layanan *e-Government* dalam internal organisasi pemerintah daerah Kabupaten Kapuas Hulu. Dimana sejalan dengan berkembangnya penggunaan internet di lingkungan pemerintah dan masyarakat, maka pemerintah menyikapinya dengan menggunakan teknologi tersebut sebagai alat untuk memperlancar dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintah. Untuk implementasi *e-Government* pemerintah telah mengeluarkan Kebijakan dan Strategi Pengembangan *e-Government* yang dituangkan melalui INPRES No.3 tahun 2003. Sedangkan di tingkat pemerintah daerah (PEMDA), masing-masing mengembangkan situs resmi daerahnya, situs ini berisi informasi mengenai daerah masing-masing. Selanjutnya ketersediaan menu layanan publik pada situs pemerintah daerah sebaiknya merupakan fasilitas untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. *e-Government* tidak berupa *website* semata, yang memuat informasi dari pemerintah daerah tapi merupakan salah satu cara menuju *good governance* yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat, transparan dan akuntabel. *e-Government* juga bertujuan untuk menciptakan kenyamanan masyarakat dalam menerima layanan.

Selain itu, pendapat yang dikemukakan Atthur (Warta Ekonomi, diakses 3 Maret 2014) beberapa negara yang sudah cukup maju dalam memanfaatkan *e-Government* antara lain adalah New Zealand, Singapore, dan Amerika Serikat juga sesuai dengan apa yang sedang dilakukan oleh

Pemerintah Daerah Kabupaten Kapuas Hulu melalui Dinas Hubkominfo sebagai salah satu bagian dari bangsa Indonesia dalam menciptakan media layanan elektronik untuk mendukung proses kinerja SKPD agar lebih efektif dan efisien dalam memberikan layanan publik yang prima. Indonesia pun sudah mulai memanfaatkan potensi *e-Government* dalam berbagai sektor. Hal ini bisa kita lihat dari media massa yang mempromosikan kemudahan mengakses fasilitas dan pelayanan pemerintah. Lihat iklan dalam sektor pajak, yang dari iklan tersebut bisa kita lihat pemerintah dengan slogannya ingin menunjukkan bahwa pelayanan sektor pajak kini tidak lagi merepotkan, tidak berbelit-belit, dan menawarkan berbagai kemudahan dan keuntungan bagi yang melaksanakan kewajiban dalam membayar pajak. Diharapkan dengan kemudahan ini, masyarakat akan tertarik membuat NPWP dan membayar pajak. Pemerintah diuntungkan dengan masyarakat yang membayar pajak, dan masyarakat pun diuntungkan dengan diberi kemudahan dalam menunaikan kewajibannya. Adapun hal lain yang dapat kita rasakan sekarang ini adalah dalam hal pelayanan umum. Kita dapat mencari informasi, mengirim saran, mengajukan permintaan, maupun menyampaikan keluhan terhadap pelayanan pemerintah secara praktis, dengan begitu respon pun akan lebih cepat kita rasakan. Inti dari *e-Government* adalah memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan pemerintah, dan menjembatani kepentingan masyarakat dengan pemerintah.

Masyarakat dalam memanfaatkan *e-Government* dengan menggunakan website <http://kapuashulukab.go.id> di dalamnya sudah terdapat menu-menu:

- a. Beranda yang memuat informasi umum seputar layanan *e-Government*
- b. Profil, yang memuat : visi-misi, selayang pandang, geografi, struktur organisasi, dan penghargaan.
- c. Pemerintah, yang memuat: Bupati, Wakil Bupati, Sekretaris Daerah, Pejabat Legislatif, Periode Kepala Daerah, Kecamatan, Forkopimda dan PKK.
- d. Situs SKPD yang memuat: Sekretaris Daerah, Badan, Dinas, Kantor, dan Kecamatan.
- e. Potensi Daerah yang memuat: Taman Nasional, Objek Wisata dan Kebudayaan.
- f. Peraturan yang memuat: Peraturan Bupati dan Peraturan Daerah.

Penyediaan layanan *e-Government* oleh pemerintah kabupaten Kapuas Hulu telah tertuang dalam Peraturan Bupati Kapuas Hulu Nomor 5 tahun 2013 tentang Cetak Biru (*Blue Print*) Pengembangan *e-Government* Pemerintah Kabuapten Kapuas Hulu. Penyediaan Cetak Biru dan Aksi Strategis *e-Government* Kabupaten Kapuas Hulu dimaksudkan untuk memberikan panduan buku pengembangan *e-Government* dengan ruang

lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten Kapuas Hulu. Adapun pentingnya penyediaan dokumen Cetak Biru ini adalah sebagai berikut.

- a. Penyeragaman perencanaan pengembangan *e-Government* di lingkungan dinas/instansi pemerintah daerah Kabupaten Kapuas Hulu
- b. Standarisasi arsitektur maupun fungsi sistem aplikasi *e-Government* di dinas/instansi pemerintah daerah Kabupaten Kapuas Hulu
- c. Memberikan landasan berpikir bagi pengembangan *e-Government* Kabupaten Kapuas Hulu yang komperhensif, efisien dan efektif
- d. Mengintegrasikan dan menyusun pengembangan sistem informasi berbasis teknologi informasi guna mengakomodasi pelayanan informasi masyarakat dan pelaku usaha

Pengembangan penyediaan *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. Segala bentuk pembiayaan Penyediaan layanan *e-Government* dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kapuas Hulu.

Penyediaan layanan *e-Government* pemerintah kabupaten Kapuas Hulu dapat dikategorikan telah efektif meskipun baru sebatas layanan informasi dan aduan (belum sampai pada layanan transaksional) dengan menggabungkan teknologi SMS dan email sebagai pelengkap layanan yang

sudah ada. Selama periode penelitian ini dapat diketahui bahwa ada peningkatan jumlah input rata-rata per bulan. Hasil ini membuktikan bahwa penerapan layanan *e-Government* telah mampu mengatasi persoalan akses informasi dan penanganan persoalan bagi masyarakat yang memiliki tingkat mobilitas tinggi tanpa harus meluangkan waktu, tenaga dan biaya tinggi dibandingkan bila harus datang langsung ataupun harus mengikuti event tertentu.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Rossel, Finger dan Misuraca (2006) bahwa konsep *mobile e-government for mobile person* sangat sesuai dengan tipe layanan cepat bagi masyarakat dengan mobilitas tinggi. Berdasarkan hasil pengamatan selama periode waktu penelitian ini, pemanfaatan *e-Government* ternyata telah mampu mengurangi resiko aktivitas kerja di tingkat internal organisasi. Sumberdaya manusia (aparatur) dan anggaran yang terbatas menjadi lebih efisien dalam mengelola dan menangani informasi, aduan dan saran dari masyarakat. Penanganan permasalahan yang sama akan dilayani dengan respon yang bersifat otomatis. Sejak layanan ini dimanfaatkan, Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu lebih banyak mendapatkan input langsung dari masyarakat baik sebagai evaluasi kinerja pemerintahan serta mendapatkan masukan bagi penyusunan program kerja di periode waktu selanjutnya. Hasil ini sejalan dengan pendapat Bonham (2001) bahwa penerapan *e-Government* akan menghasilkan potensi keuntungan baik secara langsung maupun tidak

langsung yaitu layanan yang efisien, layanan baru dan lebih baik (efektif), peningkatan partisipasi dan transparansi.

e-Government mewujudkan pergeseran paradigma bagaimana layanan diberikan kepada publik. Pergeseran ini melibatkan transisi dari satu model pelayanan ke model lain dengan perubahan radikal dalam posisi pemerintah terhadap masyarakat dan inisiatif-inisiatif bisnisnya. Masyarakat tidak lagi perlu bertemu secara langsung dengan pemerintah dan tidak perlu tahu siapa yang melayaninya, bahkan dilayani oleh antarmuka web sebagai latar kantor didukung oleh sistem informasi atau *back office* yang berbeda-beda (Enoksen, 2004).

Melalui *e-Government*, pemerintah daerah dapat mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah. Dengan demikian, seluruh lembaga pemerintah, masyarakat, dunia usaha, dan pihak-pihak berkepentingan lainnya dapat setiap saat memanfaatkan informasi dan layanan pemerintah secara optimal. Pengembangan *e-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Pembuatan situs web pemerintah merupakan salah satu strategi di dalam melaksanakan pengembangan *e-Government* secara sistematis melalui tahapan yang nyata

dan dapat terukur. Pembuatan situs web pemerintah ini merupakan tingkatan awal dalam pengembangan *e-Government* di Indonesia dengan sasaran agar masyarakat Indonesia dapat dengan mudah memperoleh akses kepada informasi dan layanan pemerintah, serta ikut berpartisipasi di dalam pengembangan layanan administrasi publik dengan menggunakan media internet.

2. Faktor penghambat pemanfaatan *e-Government* Dalam Layanan Internal Organisasi Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu.

Menurut Rahardjo (2001), ada beberapa hambatan dalam implementasi *e-Government* di Indonesia antara lain :

- a. Budaya berbagi (*sharing*) belum ada. Budaya berbagi (*sharing*) informasi dan mempermudah urusan belum membudaya di Indonesia.
- b. Kultur mendokumentasi belum lazim. Salah satu kesulitan besar yang dihadapi adalah kurangnya kebiasaan mendokumentasikan apa saja.
- c. Langkanya SDM yang handal. Teknologi informasi merupakan sebuah bidang yang baru. Pemerintah umumnya kurang memiliki SDM yang handal di bidang TI. Sedangkan SDM yang handal ini sebagian besar ada di lingkungan industri/bisnis.
- d. Infrastruktur yang belum memadai dan mahal. Infrastruktur telekomunikasi di Indonesia belum tersebar secara merata. Terdapat di berbagai daerah masih belum tersedia saluran telepon, atau bahkan aliran listrik, misalnya ada, harganya masih relatif mahal.

- e. Tempat akses yang terbatas. Jumlah tempat akses informasi masih sangat terbatas.

Pendapat Rahardjo (2001) di atas, sesuai dengan fakta di lapangan yang menjadi hambatan dalam pemanfaatan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu. Selain sumber daya manusia yang terbatas juga sarana dan prasarana yang belum memadai serta jangkauan wilayah yang terlalu luas dan terisolir merupakan faktor penghambat yang sangat fatal dalam pemanfaatan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu. Di samping hambatan di atas, terdapat pemahaman yang kurang dari pihak Pemerintah Daerah mengenai esensi dan tujuan penerapan *e-Government* ini. Selain pendapat bahwa konsep *e-Government* ini sangat menguntungkan dan dapat mempermudah proses layanan pemerintah ke masyarakat, namun disisi lain masih ada yang berpendapat dan menyatakan keraguannya terhadap pendayagunaan *e-Government*. Pemerintah hanya menganggap konsep *e-Government* hanyalah semata-mata kewajiban yang harus dilaksanakan dan otomatisasi sistem, sehingga tidak mengubah cara kerja pemerintah/birokrasi. Oleh karena itu esensi dari tujuan penerapan konsep *e-Government* tidak akan tercapai.

Dari sisi aturan dan pedoman nampaknya masih mencari model tentang gambaran yang jelas tentang implementasi *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu. Maka tidak heran masih banyak pegawai Pemerintah Daerah yang ditugaskan dalam mengelola *e-Government* bertanya-tanya seperti apakah *e-Government* yang ideal itu dari sisi *back office* maupun *front office*. Jika pun tidak bertanya umumnya pihak Pemerintah Daerah akan akibat belum adanya

standardisasi dan sosialisasi yang jelas tentang bagaimana penyelenggaraan situs pemerintah daerah yang riil dan ideal. Artinya walaupun undang-undang, peraturan pemerintah dan petunjuk pedoman sudah ada namun masing-masing Pemerintah Daerah masih menerjemahkannya secara sendiri-sendiri karena persoalan petunjuk teknis dan operasionalnya yang tidak jelas dan “ngambang” mengambil bantuan tenaga dari luar (*outsourcing*) yang pada akhirnya terjemahan implementasinya pun belum tentu sesuai. Dalam banyak kasus bentuk keluaran situs web Pemerintah Daerah hanya sekedar situs lembaga yang berisi layanan informasi saja tanpa ada manfaat lain dari situs tersebut.

Faktor lain yang memiliki kaitan dengan poin di atas adalah belum tersediannya sumber daya manusia (SDM) yang memadai atau minim dari segi *skill* dan manajerial dalam pengelolaan situs Pemerintah Daerah, hal ini menjadikan banyak Pemkab dan Pemkot yang ragu menerapkan *e-Government*. Konteks di sini memperlihatkan bahwa pelaksanaan *e-Government* tidak sejalan dengan ketersediaan dan kesiapan dari pihak Pemerintah Daerah dalam penyediaan sumber daya yang handal untuk mengelola situs *e-Government*. Lebih jauh lagi pada akhirnya mereka memaksa sumber daya yang ada untuk melaksanakan kegiatan *e-Government* dengan keterbatasan pengetahuan dan ketrampilan. Apabila SDM diambilkan dari pihak luar maka akan terjadi kurangnya rasa memiliki karena anggapan bahwa implementasi situs web Pemerintah Daerah merupakan “proyek”, yang pada akhirnya begitu selesai proyek, maka kegiatan tersebut dianggap telah selesai, tanpa memunculkan kesadaran untuk melakukan pemeliharaan dan menegakkan keberlanjutannya.

Bila melihat kondisi geografis Kapuas Hulu yang merupakan daerah sungai dan serta kondisi alam yang berstruktur banyak bukit serta pegunungan, maka hal ini juga merupakan kendala yang perlu dipertimbangkan, untuk dapat mempersiapkan pendanaan (*budget*) dapat dipastikan akan memakan biaya yang banyak.

Secara faktual sebagian besar kantor pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu daerah sudah memiliki koneksi LAN dan sebagian kecil yang telah memiliki koneksi LAN. Meskipun sudah memiliki koneksi LAN di kantor pemerintah kabupaten Kapuas Hulu, tetapi pertukaran data melalui komunikasi data belumlah banyak dilakukan, mengingat ketiadaan data dan informasi yang diharapkan karena masih rendahnya konsepsi basis datanya. Hal ini disebabkan karena kultur mendokumentasikan belum lazim. Bahkan arsip atau dokumen pribadi belum terkelola dengan baik, dapat menjadi hambatan dalam integrasi dan pertukaran data. Pada sisi lain dalam hal koneksi ke internet instansi pemerintah di daerah secara sekilas kadang tidak mempunyai pilihan yang terlalu banyak untuk dapat melakukan koneksi ke internet, mengingat di beberapa kecamatan hanya tersedia sedikit provider internet, berakibat pada sering ditemui Pemerintah Daerah yang hanya bergantung pada satu provider saja tanpa ada pilihan lain.

Kenyataan di atas tentunya memiliki keterkaitan pada terbatasnya tempat akses informasi. Tempat akses informasi (khususnya internet) jumlahnya masih terbatas, bila tersedia umumnya mengelompok hanya di sekitar lembaga perguruan tinggi berupa warnet dan penyediaan layanan *wi-fi*

(*area hot spot*). Selain perguruan tinggi beberapa sekolah menengah atas telah mulai mengembangkan fasilitas tempat akses informasi, namun di instansi pemerintah belum atau masih sangat terbatas.

Faktor penghambat lainnya masih belum meratanya kemampuan/skill individu masyarakat berkaitan dengan pemanfaatan *e-Government* karena mayoritas penduduk berada pada garis golongan menengah ke bawah. Ini menjadi faktor yang menyebabkan keraguan dalam memanfaatkan *e-Government* di jajaran Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, kemudia dikaitkan dengan pendapat Parson tentang studi evaluasi kebijakan terutama pada tahap yang ketiga yaitu evaluasi sumatif, dimana faktor yang menghambat dalam proses pemanfaatan *e-Government* dalam layanan internal organisasi Pemerintah Daerah Kabupaten Kapuas Hulu yang dikelola oleh Dinas Hubkominfo adalah pada unsur sosialisasi program layanan *e-Government* yang belum optimal dilakukan untuk seluruh wilayah Kabupaten Kapuas Hulu terutama wilayah-wilayah kecamatan dan desa-desa. Kurangnya sosialisasi merupakan akibat dari terbatasnya tenaga lapangan untuk melakukan proses sosialisasi dimaksud sehingga belum semua lapisan masyarakat merasakan penggunaan media layanan *e-Government* tersebut.

D. Implikasi Penelitian

Berikut beberapa implikasi untuk meningkatkan penerapan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu:

1. Di bidang regulasi dan pedoman penyelenggaraan situs web Pemerintah Daerah maka pemerintah daerah perlu membuat *master plan* dan *grand strategy e-Gov* yang dituangkan dalam undang-undang atau peraturan pemerintah beserta petunjuk pelaksanaan teknisnya karena implementasi membutuhkan tindakan dan penyediaan sarana dan bukan hanya konsep belaka. Selain itu pihak pemerintah daerah perlu memikirkan anggaran operasional serta anggaran pemeliharaan yang memadai. Oleh karenanya perlu penekanan bagi pemerintah daerah untuk memasukkan anggaran *e-Gov* pada Anggaran Belanja dan Pendapatan Daerah serta menempatkan program *e-Gov* sebagai skala prioritas di dalam pembangunan daerahnya.
2. Untuk SDM maka perlu dilakukan pendidikan dan pelatihan SDM di bidang teknologi informasi dan komunikasi yang terintegarsi. Secara pragmatis hendaknya pelatihan tersebut bersifat "*inhouse*" di tingkat penyelenggara pemerintah daerah agar diperoleh pemahaman dan *literacy* yang menyeluruh dikalangan pegawai pemerintah daerah. *In house training* tersebut dapat melibatkan para pakar di daerah maupun di lain daerah serta kerjasama dengan pihak perguruan tinggi yang ada. Sementara di tingkat pusat perlu diselenggarakan secara sentralisasi (oleh Depkominfo melalui Diklat terpadu) dan secara desentralisasi dengan membuat pusat-pusat diklat di lembaga pendidikan milik Depdagri

atau Lembaga Pendidikan milik swasta yang bekerjasama dengan Depkominfo, maupun perguruan tinggi. Selain itu diklat ini dapat dilaksanakan sendiri oleh masing-masing Pemerintah Daerah yang lebih tahu kebutuhannya sendiri berkaitan dengan implementasi *e-Government*. Peningkatan SDM pegawai untuk implementasi *e-Government* perlu penanganan yang serius dan dilakukan bersama oleh pemerintah, Perguruan Tinggi, dan pihak swasta. Yang paling penting dan utama untuk disampaikan dalam pelatihan tersebut adalah perlu diubah pandangan tentang keberhasilan pelaksanaan *e-Gov*, bukan terletak pada teknologinya tetapi bergantung pada kemampuan manusia yang mengelolanya pada sisi manajerial perlu dibuat suatu model pengelolaan *e-Government*, baik untuk tingkat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Pada struktur organisasi yang ada di departemen, kementerian dan Lembaga pemerintah Non Departemen perlu dipertegas bagian dari organisasi yang menangani *e-Government* disesuaikan dengan tugas pokok dan fungsi dari struktur organisasi yang telah ada agar tidak terjadi kerancuan di dalam pengelolaan dan implementasi *e-Government* di pemerintahan daerah. Hal lain yang perlu diingat, bahwa di dalam manajemen *e-Government* kepedulian pimpinan baik dalam anggaran, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi adalah penting. Situs *web* Pemerintah Daerah akan memberikan manfaat lebih apabila memberikan akses publik untuk berinteraktif melalui situs *web* Pemerintah Daerah tersebut tanpa diwakilkan oleh admin. Fenomena ini akan meningkatkan akuntabilitas Pemerintah Daerah beserta

jajaran di mata publik. Berdasarkan pengamatan penulis, ada korelasi yang signifikan antara kemajuan penyelenggaraan *e-Gov* dengan *IT literacy* kepala daerah.

3. Dalam hal keterbatasan sarana dan prasarana; maka diperlukan suatu solusi dalam bentuk kebijakan pemerintah untuk merangkul pihak swasta, khususnya *provider* ITC dalam bentuk kerjasama terpadu yang tentunya menguntungkan ke dua belah pihak.

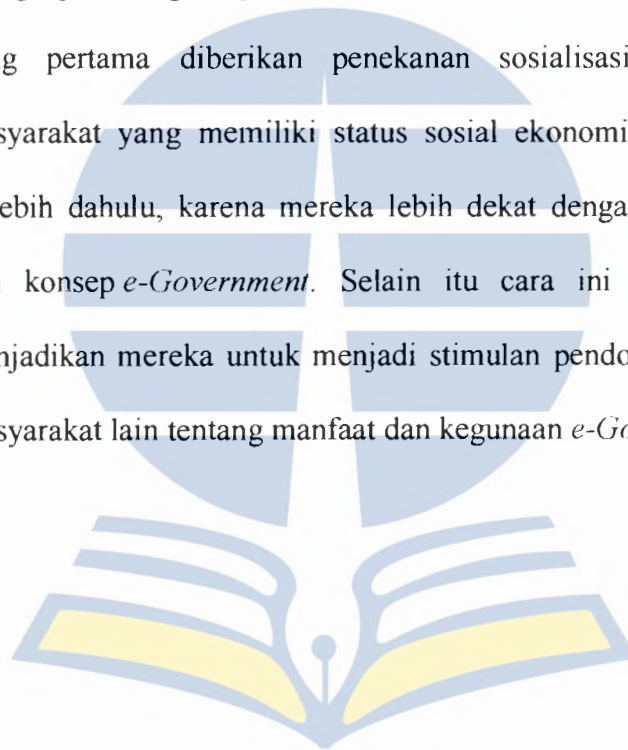
Selain itu, secara teknis pihak pemerintah daerah perlu membuat *masterplan e-Government* yang bisa melibatkan semua satuan kerja yang mencakup aspek pembangunan infrastruktur, aplikasi, sumber daya manusia, perundang-undangan dan anggaran. Bila di perlukan maka pihak Pemerintah Daerah bisa melibatkan pihak ketiga (konsultan) dalam membuat masterplan yang bisa memfasilitasi kebutuhan dan keinginan semua satuan kerja. Akan tetapi harus diingat jangan sampai peran konsultan tersebut hanya "menginduk" pada salah satu satuan kerja karena tidak menjadikan *e-Government* komprehensif, selain itu perlu dipertimbangkan pilihan konsultan yang bukan berorientasi pada uang dan bisnis tetapi lebih yang mengutamakan pada profesionalisme kerja. Di dalam perencanaan tersebut harus mendahulukan hal-hal yang bersentuhan dan yang memiliki dampak langsung pada publik seperti masalah perizinan, pajak, kependudukan dan sebagainya. Setelah hal tersebut terpenuhi baru dipikirkan hal-hal kebijakan lain yang akan dituangkan dalam implementasi *e-Government*. Yang terakhir dalam kasus

ini, pemerintah daerah dibantu pihak swasta harus melakukan penambahan akses dan jangkauan infrastruktur telematika bagi semua kalangan masyarakat dari atas hingga bawah. Termasuk dalam hal ini adalah menetapkan tarif yang transparan dan terjangkau untuk semua kalangan. Kalau perlu pihak pemerintah sedikit memberikan tekanan agar tercapai deferensiasi tarif khusus untuk menunjang pelaksanaan *e-Government*.

4. Untuk mengatasi belum meratanya kemampuan/skill masyarakat tentang penggunaan *e-Government* maka diperlukan strategi sosialisasi kepada masyarakat dengan beberapa tahapan yaitu :
 - a. Tahapan sosialisasi yang pertama adalah ditujukan kepada pimpinan lembaga pemerintah. Karena secara kultur faktor pemimpin sangat memegang peranan dalam implementasi *e-Government*. Banyak contoh keberhasilan pelaksanaan *e-Government* di berbagai negara, daerah atau kantor pemerintah disebabkan karena faktor *skill* dan kepedulian manajemen para pemimpinnya.
 - b. Tahapan ke dua adalah memberikan penekanan dalam sosialisasi *e-Government* di kalangan para pimpinan tentang manfaat yang bisa diperoleh dari penggunaan ICT dalam tata pemerintahan. Baik itu dari segi politis, ekonomi, produktivitas kerja pegawai dan juga *image* di mata masyarakat.
 - c. Tahapan ke tiga, adalah melibatkan semua bagian dalam lembaga pemerintah termasuk Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) dalam merumuskan dan membuat rencana induk (masterplan) pelaksanaan *e-*

Government daerah dan instansi. Keterlibatan DPR memiliki peran penting dalam kesuksesan pembangunan *e-Government* semua elemen pemerintahan harus terlibat di dalamnya.

- d. Tahapan ke empat dalam sosialisasi *e-Government* adalah memberikan *brand awarness* kepada para masyarakat luas tentang manfaat dan kegunaan bentuk-bentuk layanan dalam *e-Government*. Mengingat beragamnya status sosial dan ekonomi masyarakat maka yang pertama diberikan penekanan sosialisasi adalah golongan masyarakat yang memiliki status sosial ekonomi menengah ke atas terlebih dahulu, karena mereka lebih dekat dengan teknologi internet dan konsep *e-Government*. Selain itu cara ini juga akan mampu menjadikan mereka untuk menjadi stimulan pendorong bagi golongan masyarakat lain tentang manfaat dan kegunaan *e-Government*.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari penelitian tentang “evaluasi pemanfaatan *e-Government* yang dikelola Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Dalam Layanan Internal Organisasi Pemerintah Daerah Kabupaten Kapuas Hulu”, dirumuskan beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Pemanfaatan *e-Government* yang dikelola Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika dalam layanan internal organisasi pemerintah daerah di Kabupaten Kapuas Hulu sudah berjalan dengan baik terutama tentang peraturan daerah. Hal ini terlihat pada jumlah peraturan daerah yang masuk dalam media layanan elektronik dan dapat diakses sudah mencapai 97% pada tahun 2013.
2. Adapun faktor penghambat pemanfaatan *e-Government* yang dikelola Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika dalam layanan internal organisasi pemerintah daerah di Kabupaten Kapuas Hulu yaitu belum optimalnya proses sosialisasi pemanfaatan *e-Government* sebagai layanan internal organisasi pemerintah daerah. Hal ini dikarenakan kurangnya tenaga lapangan dalam melaksanakan proses sosialisasi ke seluruh wilayah Kabupaten Kapuas Hulu terutama wilayah-wilayah kecamatan dan perdesaan. Selain itu, masih kurangnya sarana dan prasarana untuk mendukung pelaksanaan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu.

B. Saran

1. Agar pemanfaatan *e-Government* sebagai sarana layanan internal organisasi Pemerintah Daerah Kabupaten Kapuas Hulu yang dikelola Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika hendaknya diupayakan meningkatkan sosialisasi pemanfaatan *e-Government* sebagai media layanan pemerintah kepada masyarakat sehingga semua satuan perangkat kerja daerah dapat memanfaatkan *e-Government* dengan efektif dan efisien.
2. Perlunya sosialisasi yang intensif tentang pemanfaatan *e-Government* sebagai media layanan internal pemerintah daerah ke wilayah-wilayah kecamatan dan perdesaan sekaligus penyediaan sumber daya manusia yang mampu menggunakan akses layanan tersebut. Agar Penyediaan layanan pemanfaatan *e-Government* oleh pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu dapat optimal, perlu diperhatikan pentingnya aspek sumber daya manusia yaitu (a) Setiap instansi harus memiliki staf khusus/operator teknologi informasi, (b) Perlu adanya pemerataan jumlah staf yang memiliki pemahaman dan kemampuan teknologi informasi di setiap instansi, (c) Perlunya pelatihan atau *workshop* mengenai *e-Government* yang secara langsung menggunakan komputer dan pemanfaatan teknologi informasi., (d) Perlunya penambahan dan peningkatan kualitas sarana dan prasarana dalam layanan *e-Government*.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Dwiyanto, Agus, 2006, *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University.
- Aminudin, Muhammad, 2007, *Evaluasi Rencana Lokasi Pemindahan Terminal Induk Km. 6 Banjarmasin*. (Tesis). Yogyakarta: MPKD Universitas Gadjah Mada.
- Anderson, E.James, 2006, *Public Policy Making: An Introduction*. Belmont: Wadsworth.
- Aprilia, Hera, 2009, *Evaluasi Pelaksanaan Program Transmigrasi Lokal Model Ring I Pola Tani Nelayan di Bugel, Kec. Panjatan, Kab. Kulon Progo dan Gesing, Kec. Panggang Kab. Gunung Kidul*. (Tesis). Yogyakarta: MPKD Universitas Gadjah Mada.
- Arikunto, S., 2004, *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Baverley Raphael, 2011, *Evaluation a Guide for Good Practice*. Australia. National Youth Suicide Prevention Strategy Evaluation Working Group.
- Bryan dan White, 1987, *Manajemen Pembangunan untuk Negara Berkembang*, Cetakan Pertama, Alih Bahasa Rusyanto L. Simatupang, Jakarta: LP3ES.
- Chaedar, A. Alwasilah, 2003, *Pokoknya Kualitatif*. Jakarta : Kiblat Buku Utama.
- Eko Putro Widoyoko, 2009, *Evaluasi Program Pembelajaran: Panduan Praktis Bagi Pendidik dan Calon Pendidik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hallie Preskill and Nathalie Jones, 2009, *A Practical Guide For Engaging Stakeholders In Deceloping Evaluation Question*. Princeton. Robert Wood Johnson Foundation.
- Hamalik, Oemar, 2010, *Kurikulum dan Pembelajaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Horison, 2007, *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara
- Islamy, Irfan, 2005, *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakanaksanaan Negara* . Jakarta : Penerbit Bumi Aksara.

- James, R. Sanders, Chair, 2010, *The Program Evaluation Standards*. 2nd Edition, How to Asses Evaluations of Educational Programs. USA. The Joint Committee on Standards For Educational Evaluation. 2010.
- Keban, Yeremias, T., 1995, *Indikator Kinerja Pemerintah Daerah : Pendekatan Manajemnt an Kebijakan*, Seminar Sehari Kinerja Organisasi Sektor Publik, Kebijakan dan Penerapan, 20 Mei 1995. Yogyakarta: MAP-UGM.
- Keith, Mackay, 1998. *Public Sector Performance-The Critical Role of Evaluation*. (Washington, D.C. World Bank.
- Miles B Matthew., 2007, Hubermen A. Michael. *Qualititive Data Analysis. A Sourcebook of New Methods*. London. SAGE Publication.
- Moleong, Lexy J., 2003, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Nugroho, Riant., 2003, *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*, Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Parsons, Wayne, 2005, *Public Policy*: (New York. Prentice Hall Inc.
- Patilima, Hamid, 2006, *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfbeta
- Reeve, J; Peerbhoy, D. 2007. "Evaluating the evaluation: Understanding the utility and limitations of evaluation as a tool for organizational learning". *Health Education Journal* 66 (2): 120–131.
- Richard, Heeks., 2001, "Understanding e-governance for development, institute for development policy and management, University of Manchester, Precinct Centre, Manchester, United Kingdom.
- Rossi, Peter H. & Walter Williams (eds), 2012, *Evaluating Social Programs – Theory; Practice, and Politics*; Seminar Press; New York.
- Santoso, Amir, 2008, *Analisis Kebijakan Publik: Suatu Pengantar*. Jakarta: Gramedia.
- Sallis, Edward, 2010, *Total Quality Management in Education*. Alih Bahasa: Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi. Yogyakarta: IRCiSoD
- Subarsono, A.G., 2008, *Analisis Kebijakan Publik*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar,

- Stufflebeam, DL., 2003, 'The CIPP Model for Evaluation', in T Kellaghan and DL Stufflebeam (eds), *International Handbook of Educational Evaluation*, pp. 31-62
- Sunggono, Bambang, 1994, *Hukum dan Kebijakan Publik*. Jakarta: Penerbit Sinar Grafika
- Tangkilisan, Hesel Nogi S., 2003, *Implementasi Kebijakan Publik: Transformasi Pemikiran George Edwards*. Yogyakarta : Lukman Offset & Yayasan Pembaharuan Administrasi Publik Indonesia.
- Wahab, Solihin, A., 2005, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Malang : UMM Press
- Winarno, Budi., 2011, *Kebijakan Publik : Teori dan Proses*. Yogyakarta: Penerbit Media Pressindo
- Wina, Sanjaya, 2008, *Perencanaan dan Desain Sistem Pembelajaran*. Jakarta: Kencana Prenada Media Gorup
- Wibawa, Samodra, 2004, *Kebijaksanaan Publik Proses dan Analisis*, Jakarta. Intermedia
- Winarno, Budi, 2008, *Teori dan proses kebijakan Publik*. Jakarta. MedPress
- Peraturan Perundang-Undangan:**
- Keppres No. 20 Tahun 2006 tentang Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional.
- Peraturan Pemerintah No 39 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan.

Sumber Lain:

- Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas Hulu.
- Ashaye Olusoyi Olatokunbo Richard, 2014, *Evaluating Implementation of E-Government in Developing Contries : The Case Of Nigeria*. A thesis submitted for the Degree of Doctor of Philosophy. London. Postgraduate Brunel University

- Barry Carin and David A. Good. *Evaluating Efficiency and Effectiveness in Public Sector Delivery*. Kaliningrad Workshop July 24-25, 2004, p, 4
- Bonham, G.M.; Seifert, J.W. & Thorson, S.J. 2001. *The Transformational Potential of e-Government: The Role of Political Leadership*. Prosiding 4th Pan European International Relations Conference of the European Consortium for Political Research. 9 September 2001. Canterbury, Inggris
- Boonchutima, Smith. Evaluation of Public Health communication performance by Stufflebeam's CIPP model : Case Study of Thailand's *Department of Disease Control*. ASBBS Annual Conference: Las Vegas. Proceedings. Volume 19 Number 1. February 2012, pp 52-63
- Enoksen, J.A., 2004, *What is E-Government*. Prosiding the INTOSAI Standing Committee on IT Audit 4th Working Seminar on Performance Auditing. 20 – 21 April. Moskow. Rusia.
- Gordon, T.F., 2002, *Introduction to E-Government*. European Research Consortium for Informatics and Mathematics (ERCIM) News. No. 48. Januari. Pp. 12 –13
- Quinta Nven-akeng Nkohkwo and M. Sirajul Islam *Challenges to the Successful Implementation of e-Government Initiatives in Sub-Saharan Africa : A Literature Review*". Academic Publishing International Ltd . *Electronic Journal of e-Government* Volume 11 Issue 2 2013, (pp253-267).
- Rahardjo, Budi., 2001, *Membangun E-Government* melalui <http://www.cert.or.id/budi/articles/e-gov-makassar.doc> [23 November 2006].
- Rossel, P Finger, M & Misuraca, G.,2006, “ “Mobile”e-Government Options : Between Technology-driven and Usercentric”, *The Electronic Journal of e-Government*, Volume 4 Issue 2, pp 79-86, oline tersedia di <http://www.ejeg.com>
- Sufianti, Ely. “*Aplikasi E-Government Dalam Meningkatkan kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Kota/Kabupaten Di Indonesia*”. *Jurnal Ilmu Administrasi* Vol IV-No -4- Desember2007.

Lampiran 1

PEDOMAN WAWANCARA

Identitas Informan

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin :
4. Pendidikan :
5. Jabatan :
6. Unit kerja dalam instansi :

A. Pemanfaatan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu

1. Bagaimana latar belakang pemanfaatan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu?
2. Bagaimana pemanfaatan *e-Government* dalam layanan internal organisasi Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu?
3. Bagaimana sosialisasi dalam pemanfaatan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu?
4. Bagaimana kemampuan sumberdaya finansial dalam pemanfaatan *e-government*?
5. Bagaimana kemampuan infrastruktur dalam pemanfaatan *e-Government*?
6. Bagaimana kemampuan sumber daya manusia dalam pemanfaatan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu?
7. Bagaimana pemanfaatan *e-Government* dalam menunjang kegiatan organisasi pemerintah?
8. Bagaimana capaian pemanfaatan *e-Government* dalam internal organisasi pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu?
9. Bagaimana budaya pemanfaatan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu?
10. Bagaimana hasil pemanfaatan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu?
11. Bagaimana capaian pemanfaatan *e-Government* tahun 2011-2013 di Kabupaten Kapuas Hulu?
12. Bagaimana proses penyebarluasan pemanfaatan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu?

13. Bagaimana pemanfaatan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu?
14. Bagaimana upaya pemanfaatan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu?
15. Apa tujuan pemanfaatan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu?
16. Bagaimana bentuk pemanfaatan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu?

B. Faktor Penghambat Penerapan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu

17. Apa faktor penghambat pemanfaatan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu?



Lampiran 2

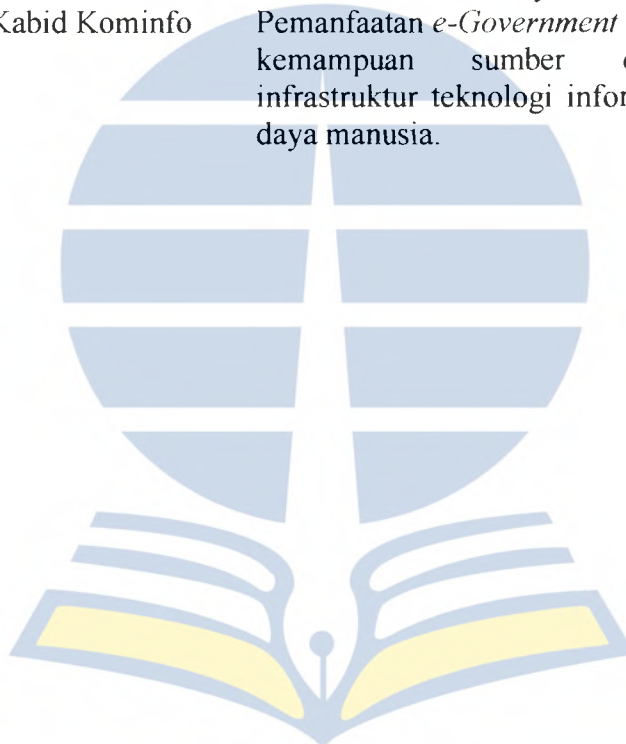
TRANSKRIP WAWANCARA

1. Bagaimana latar belakang pemanfaatan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu

No	Informan	Jawaban Hasil Wawancara
1.	Sekretaris Dinas Hubkominfo	Adapun latar belakang pemanfaatan <i>e-Government</i> di Kabupaten Kapuas Hulu terutama yang dikelola oleh Dishubkominfo adalah berawal dari adanya tuntutan zaman yang serba canggih. Selain itu juga, dengan dimanfaatkannya <i>e-Government</i> diharapkan lebih mempermudah proses kinerja pemerintah yang bersifat online, sebagai contoh adanya layanan pengadaan barang/jasa pemerintah secara elektronik.
2.	Kabid Kominfo	Hal ini terjadi, ya karena tuntutan zaman yang mengharuskan dunia kerja pemerintahan yang tepat guna, cepat dan akuntabel, sehingga dengan dimanfaatkannya <i>e-Government</i> urusan pemerintahan diharapkan lebih baik lagi dari tahun sebelumnya

2. Bagaimana pemanfaatan *e-Government* dalam layanan internal organisasi Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu?

No	Informan	Jawaban Hasil Wawancara
1.	Sekretaris Dinas Hubkominfo	Pemanfaatan <i>e-Government</i> di Kabupaten Kapuas Hulu didukung oleh elemen pemerintah, masyarakat setempat maupun <i>stakeholder</i> atau swasta. Dukungan tersebut berupa kesepakatan penggunaan e-goverment antara lain support elemen, regulasi, sosialisasi dan kontinuitas.
2.	Kabid Kominfo	Pemanfaatan <i>e-Government</i> tidak terlepas dari kemampuan sumber daya finansial, infrastruktur teknologi informasi dan sumber daya manusia.



3. Bagaimana sosialisasi dalam pemanfaatan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu?

No	Informan	Jawaban Hasil Wawancara
1.	Sekretaris Dinas Hubkominfo	Biasanya sosialisasi yang kita terapkan adalah sosialisasi berkelanjutan dengan membagi wilayah dalam beberapa zona sebagai target sosialisasi tersebut.
2.	Kabid Kominfo	Yang kami lakukan selama ini adalah sosialisasi kontinyu dan bertahap tentang pelaksanaan <i>e-Government</i> tersebut, sehingga elemen masyarakat sebagai pengguna layanan mendapatkan informasi yang lebih akurat.



4. Bagaimana kemampuan sumberdaya finansial dalam pemanfaatan *e-Government*?

No	Informan	Jawaban Hasil Wawancara
1.	Sekretaris Dinas Hubkominfo	Perlu diketahui bahwa salah satu hambatan dalam pemanfaatan <i>e-Government</i> di Kabupaten Kapuas Hulu adalah masalah pendanaan atau anggaran. Wilayah Kabupaten Kapuas Hulu adalah wilayah dengan cakupan luas dan akses untuk setiap wilayah belum semua terbuka sehingga sangat sulit untuk menerapkan <i>e-Government</i> bila tidak didukung oleh anggaran yang besar.



5. Bagaimana kemampuan infrastruktur dalam pemanfaatan *e-Government*?

No	Informan	Jawaban Hasil Wawancara
1.	Kabid Kominfo	Untuk kemampuan infrastruktur, wilayah Kabupaten Kapuas Hulu sepertinya belum mampu memenuhi semua cakupan wilayah kabupaten. Hal ini terjadi karena wilayah yang sangat luas, dana terbatas sehingga upaya pemenuhan infrastrukturnya pun terkendala. Selain itu juga, dalam internal organisasi Pemda Kabupaten KapuasHulu pun belum semua SKPD menggunakan layanan <i>e-Government</i> secara <i>online</i> dengan sistem layanan satu atap.



6. Bagaimana kemampuan sumber daya manusia dalam pemanfaatan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu?

No	Informan	Jawaban Hasil Wawancara
1.	Sekretaris Dinas Hubkominfo	Untuk masalah kemampuan dan ketersediaan sumber daya manusia dalam memanfaatkan layanan <i>e-Government</i> di Kabupaten Kapuas Hulu sudah memadai hanya saja jumlah pegawainya masih terbatas sebagai operator SKPD yaitu satu orang untuk setiap SKPD. Jumlah tersebut menurut kami belum mencukupi dalam memberikan layanan secara <i>online</i> .



7. Bagaimana manfaat *e-Government* dalam menunjang kegiatan organisasi pemerintah?

No	Informan	Jawaban Hasil Wawancara
1.	Sekretaris Dinas Hubkominfo	Manfaat yang diperoleh Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu setelah diterapkannya <i>e-Government</i> antara lain meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional pemerintah di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maupun <i>stakeholder</i> serta melalui website http://www.kapuashulukab.go.id pemerintah dapat meningkatkan transparansi dalam rangka mewujudkan terciptanya <i>good governance</i> di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu.



8. Bagaimana capaian pemanfaatan *e-Government* dalam internal organisasi pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu?

No	Informan	Jawaban Hasil Wawancara
1.	Kabid Kominfo	Elemen lain yang turut menentukan keberhasilan di dalam pemanfaatan <i>e-Government</i> yaitu dari sisi masyarakat.



9. Bagaimana budaya pemanfaatan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu?

No	Informan	Jawaban Hasil Wawancara
1.	Sekretaris Dinas Hubkominfo	Bahwa budaya pemanfaatan <i>e-Government</i> mampu mengembangkan budaya lokal masyarakat. Budaya lokal yang hidup di masyarakat merupakan faktor penting yang mempengaruhi persepsi masyarakat akan teknologi informasi sehingga berpengaruh terhadap kemampuan masyarakat di dalam pemanfaatan penerapan <i>e-Government</i> di suatu daerah.



10. Bagaimana hasil pemanfaatan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu?

No	Informan	Jawaban Hasil Wawancara
1.	Kasi Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi	Pemanfaatan <i>e-Government</i> yang dikelola Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika dalam layanan internal organisasi pemerintah daerah di Kabupaten Kapuas Hulu, telah mencapai hasil yang cukup memadai.



11. Bagaimana capaian pemanfaatan *e-Government* tahun 2011-2013 di Kabupaten Kapuas Hulu?

No	Informan	Jawaban Hasil Wawancara
1.	Sekretaris Dinas Hubkominfo	Capaian <i>e-Government</i> yang dikelola Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika dalam layanan internal organisasi pemerintah daerah di Kabupaten Kapuas Hulu dari tahun 2011 hingga tahun 2013 menunjukkan hasil yang sangat baik, sebab rata-rata capain di atas 95 %.



12. Bagaimana proses penyebarluasan pemanfaatan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu?

No	Informan	Jawaban Hasil Wawancara
1.	Kasi Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi	Penyebarluasan informasi melalui MCAP dan CAP, pengelolaan dan pengembangan aplikasi <i>website</i> , pemeliharaan dan pengembangan pelaksana MPLIK, pembinaan dan pengembangan jaringan komunikasi dan informasi terutama diprioritas pada 26 SKPD dalam lingkup Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, 14 Dinas, 1 Inspektorat, 5 Badan, 3 kantor, 1 Rumah Sakit Umum.



13. Bagaimana pemanfaatan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu?

No	Informan	Jawaban Hasil Wawancara
1.	Sekretaris Dinas Hubkominfo	Capaian <i>e-Government</i> yang dikelola Dinas Bahwa pada tahun 2014 di lingkungan internal Pemerintah Daerah Kabupaten Kapuas Hulu dilakukan dalam bentuk penerapan absensi sidik jari yang bertujuan meningkatkan disiplin aparatur dilingkungan Pemerintah Daerah Putussibau. Capaian Absensi sidik jari ternyata mampu meningkatkan disiplin pegawai, hingga 98% baik pada waktu datang maupun pulang kantor sesuai dengan jam kantor yang ditetapkan.



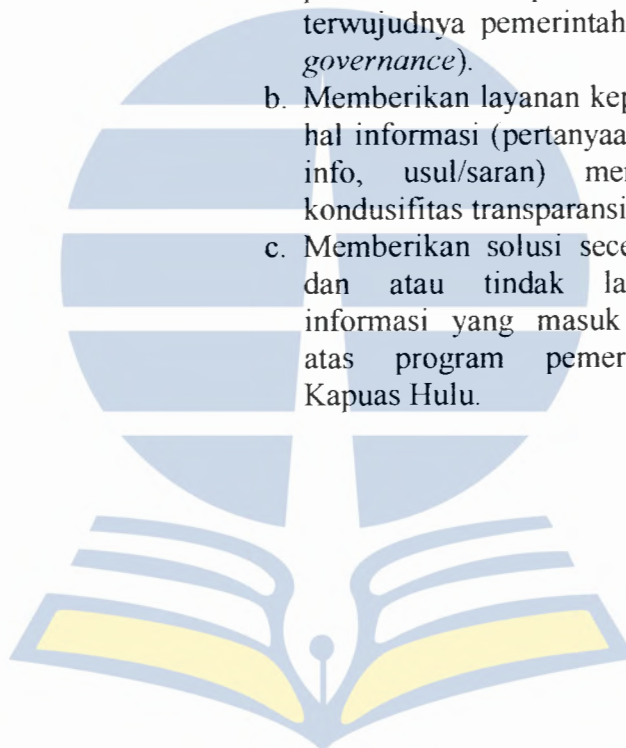
14. Bagaimana upaya pemanfaatan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu?

No	Informan	Jawaban Hasil Wawancara
1.	Kabid Kominfo	<i>e-Government</i> yang dikelola Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika berusaha meningkatkan pelayanan masyarakat dengan menyediakan suatu layanan pengaduan bagi masyarakat (<i>Government helpdesk</i>) berupa informasi, aduan, keluhan, pertanyaan usul, saran dari masyarakat dengan menggunakan teknologi informasi yang bersifat <i>mobile</i> .



15. Apa tujuan pemanfaatan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu?

No	Informan	Jawaban Hasil Wawancara
1.	Kasi Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi	Dengan <i>e-Government</i> yang dikelola Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika sebagai strategi kebijakan untuk : <ol style="list-style-type: none">Mendapatkan masukan berupa informasi dari masyarakat sebagai bahan evaluasi dan analisis program kerja pemerintah menuju perbaikan kinerja instansi pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu, serta terwujudnya pemerintah yang baik (<i>good governance</i>).Memberikan layanan kepada SKPD dalam hal informasi (pertanyaan, kritik, keluhan, info, usul/saran) menuju terciptanya kondusifitas transparansi informasi.Memberikan solusi secepatnya (jawaban, dan atau tindak lanjut/teknis) atas informasi yang masuk dari masyarakat atas program pemerintah kabupaten Kapuas Hulu.



16. Bagaimana bentuk pemanfaatan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu?

No	Informan	Jawaban Hasil Wawancara
1.	Kassubag program Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika	Salah satu bentuk pemanfaatan <i>e-Government</i> untuk mencapai <i>good governance</i> adalah pengadaan barang/jasa pemerintah secara elektronik. Hal tersebut merupakan wujud dari perubahan yang dilakukan karena banyaknya permasalahan yang terjadi dalam pengadaan barang/jasa pemerintah secara konvensional.



17. Apa faktor penghambat pemanfaatan *e-Government* di Kabupaten Kapuas Hulu?

No	Informan	Jawaban Hasil Wawancara
1.	Sekretaris Dinas Hubkominfo	Salah satu ada beberapa faktor penghambat dalam proses pemanfaatan <i>e-Government</i> di Kabupaten Kapuas Hulu yang dikelola oleh Dinas Hubkominfo yaitu sumber daya manusia, kondisi geografis wilayah, infrastruktur yang terbatas, dan sosialisasi yang belum maksimal.
2.	Kabid Kominfo	Layanan <i>e-Government</i> di wilayah Kabupaten Kapuas Hulu yang dikelola Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika masih belum maksimal karena sumber daya manusia terbatas dan infrastruktur jaringan layanan yang masih kurang.
3.	Kasi Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi	Bahwa dengan <i>e-Government</i> bahwa pemanfaatan <i>e-Government</i> Dalam Layanan Internal Organisasi Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu, juga berhadapan dengan faktor-faktor penghambat tersebut merupakan kendala yang berasal dari internal SKPD (Dishubkominfo) sendiri sebagai pihak pengelola <i>e-Government</i> , Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu, maupun faktor eksternal yaitu masyarakat sebagai pengguna layanan fasilitas <i>e-Government</i> . Adapun beberapa hambatan yang terjadi di dalam pengembangan <i>e-Government</i> di Kabupaten Kapuas Hulu, antara lain : <ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="727 1547 1329 1686">a. Belum adanya Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu yang mengatur tentang pelaksanaan <i>e-Government</i> di Kabupaten Kapuas Hulu. <li data-bbox="727 1693 1329 1872">b. Belum adanya sosialisasi langsung yang mempertemukan antara pemerintah dengan masyarakat mengenai keberadaan <i>website</i> resmi Pemerintah Daerah Kabupaten Kapuas Hulu. <li data-bbox="727 1879 1230 1906">c. Keterbatasan sumber daya finansial.

- d. Keterbatasan infrastruktur teknologi informasi serta adanya kerusakan alat yang disebabkan cuaca buruk.
- e. Keterbatasan sumber daya manusia pengelola *e-Government*/pegawai baik dari kualitas maupun kuantitas.
- f. Keterbatasan kemampuan masyarakat di dalam memanfaatkan fasilitas *e-Gov* dikarenakan masyarakat belum sepenuhnya melek komputer ataupun internet.
- g. Budaya lokal masyarakat yang terbiasa menggunakan cara manual daripada menggunakan media elektronik di dalam melakukan berbagai pekerjaan.

