

**IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI LABUHANBATU NO.
14 TAHUN 2018 TENTANG PEDOMAN PELAKSANAAN
E-GOVERNMENT DI KANTOR BAPPEDA
KABUPATEN LABUHANBATU**

TESIS

OLEH

**BAMBANG IRAWAN
NPM. 181801006**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2020**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 14/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)14/8/23

ABSTRAK

IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI LABUHANBATU NO. 14 TAHUN 2018 TENTANG PEDOMAN PELAKSANAAN *E-GOVERNMENT* DI KANTOR BAPPEDA KABUPATEN LABUHANBATU

Nama : Bambang Irawan
NPM : 181801006
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Abdul Kadir, M.Si
Pembimbing II : Dr. Warjio, MA

Sampai saat ini Peraturan Bupati Labuhanbatu No. 14 Tahun 2018 belum dapat diimplementasikan dengan baik pada Kantor Bappeda Kabupaten Labuhanbatu. Hal ini terlihat dari informasi publik dalam instansi tersebut belum dapat diperoleh masyarakat dengan cepat khususnya informasi mengenai rencana pembangunan. Rumusan masalah yang diajukan adalah: 1) Bagaimana implementasi Peraturan Bupati Labuhanbatu No. 14 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pelaksanaan *e-government* di Kantor Bappeda Kabupaten Labuhanbatu, 2) Faktor apa saja yang menjadi kendala dalam penerapan *e-government* di Kantor Bappeda Kabupaten Labuhanbatu. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif, sedangkan teknik analisis data menggunakan deskriptif kualitatif. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari segi komunikasi, implementasi Peraturan Bupati Labuhanbatu No. 14 Tahun 2018 tentang pedoman pelaksanaan *e-government* di Kantor Bappeda Kabupaten Labuhanbatu sudah berjalan dengan baik. Dari segi sumber daya, implementasi Peraturan Bupati Labuhanbatu No. 14 Tahun 2018 tentang pedoman pelaksanaan *e-government* di Kantor Bappeda Kabupaten Labuhanbatu belum berjalan dengan baik. Hal ini disebabkan sistem informasi sudah dirancang sedemikian rupa agar memenuhi kebutuhan dalam implementasi *e-government*, tetapi sistem tersebut belum sepenuhnya dapat dioperasionalkan dengan baik. Ketersediaan dana untuk mendukung kebijakan *e-government* masih tergolong kurang memadai, padahal banyak hal yang harus dilakukan agar kebijakan *e-government* benar-benar dapat dilaksanakan. Dari segi disposisi, implementasi Peraturan Bupati Labuhanbatu No. 14 Tahun 2018 tentang pedoman pelaksanaan *e-government* di Kantor Bappeda Kabupaten Labuhanbatu belum berjalan dengan baik. Hal ini disebabkan pegawai kurang memenuhi tanggungjawab pekerjaan jika dibanding dengan tanggungjawab pribadi. Dari segi struktur birokrasi, implementasi Peraturan Bupati Labuhanbatu No. 14 Tahun 2018 tentang pedoman pelaksanaan *e-government* di Kantor Bappeda Kabupaten Labuhanbatu sudah berjalan dengan baik. Kendala yang dihadapi instansi dalam implementasi *e-government* adalah sistem informasi belum memadai, program pelatihan pegawai belum memadai, ketersediaan dana kurang memadai, serta kurangnya tanggungjawab pegawai terhadap pekerjaan dibanding urusan pribadi.

Kata Kunci : Implementasi, Pedoman Pelaksanaan, *E-Government*

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 14/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)14/8/23

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF REGENT REGULATION OF LABUHANBATU NO. 14 OF 2018 CONCERNING IMPLEMENTATION GUIDELINES E-GOVERNMENT IN BAPPEDA OFFICE LABUHANBATU DISTRICT

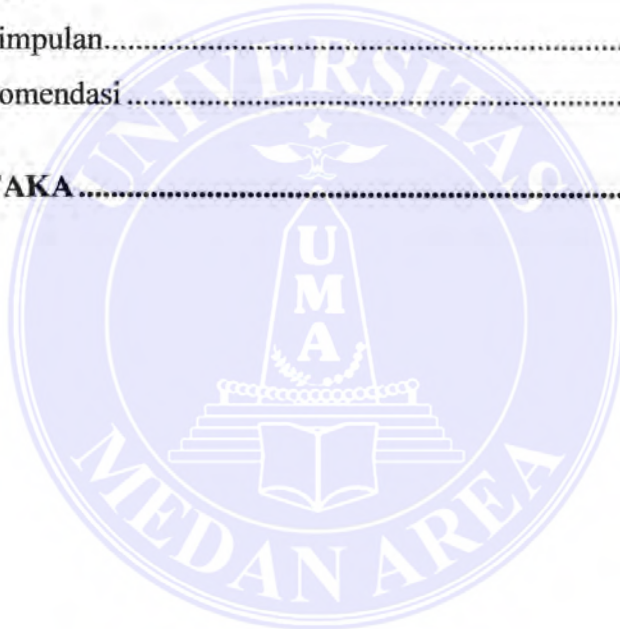
Name : Bambang Irawan
NPM : 181801006
Study Program : Master of Science Public Administration
Supervisor I : Dr. Abdul Kadir, M.Si
Supervisor II : Dr. Warjio, MA

Until now, Labuhanbatu Regent's Regulation No. 14 of 2018 has not been implemented well in the Labuhanbatu Regency Bappeda Office. This can be seen from the public information within the agency that cannot be obtained quickly by the community, especially information about development plans. The formulation of the problem being raised is: 1) How is the implementation of Labuhanbatu District Regulations No. 14 of 2018 concerning Guidelines for the Implementation of e-government in the Labuhanbatu Regency Bappeda Office, 2) What factors are obstacles in implementing e-government in the Labuhanbatu Regency Bappeda Office. The research method used is descriptive method, while the data analysis technique uses qualitative descriptive. From the results of this study indicate that in terms of communication, the implementation of Labuhanbatu District Regulations No. 14 of 2018 concerning guidelines for implementing e-government in the Labuhanbatu Regency Bappeda Office has been going well. In terms of resources, the implementation of Labuhanbatu Regent's Regulation No. 14 of 2018 concerning guidelines for implementing e-government in the Labuhanbatu Regency Bappeda Office. This is because the information system has been designed in such a way as to meet the needs in the implementation of e-government, but the system has not been fully operational properly. The availability of funds to support e-government policies is still inadequate, even though there are many things that must be done so that e-government policies can actually be implemented. In terms of disposition, the implementation of Labuhanbatu Regent's Regulation No. 14 of 2018 concerning guidelines for implementing e-government in the Labuhanbatu Regency Bappeda Office. This is due to employees not fulfilling job responsibilities when compared with personal responsibilities. In terms of bureaucratic structure, the implementation of Labuhanbatu District Regulations No. 14 of 2018 concerning guidelines for implementing e-government in the Labuhanbatu Regency Bappeda Office has been going well. The obstacles faced by agencies in implementing e-government are inadequate information systems, inadequate employee training programs, inadequate funding availability, and lack of employee responsibility for work compared to personal matters.

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kerangka Teori.....	8
2.1.1. Analisis Kebijakan Publik.....	8
2.1.2. Implementasi Kebijakan.....	11
2.1.3. <i>E-Government</i>	15
2.2. Penelitian Terdahulu	26
2.3. Kerangka Pemikiran.....	29
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	31
3.2. Bentuk Penelitian	31
3.3. Informan Penelitian	31
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.5. Teknik Analisis Data.....	33
3.6. Definisi Konsep dan Definisi Operasional.....	35
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Kabupaten Labuhanbatu.....	38
4.1.1. Sejarah Singkat Kabupaten Labuhanbatu	38
UNIVERSITAS MEDAN AREA Batas Wilayah Kabupaten Labuhanbatu	39

4.1.3. Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Bappeda Kabupaten Labuhanbatu.....	40
4.2. Pembahasan.....	61
4.2.1. Implementasi Peraturan Bupati Labuhanbatu No. 14 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pelaksanaan <i>E-Government</i> di Kantor Bappeda Kabupaten Labuhanbatu	61
4.2.2. Faktor Kendala Dalam Penerapan <i>E-Government</i> di Kantor Bappeda Kabupaten Labuhanbatu	92
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan.....	96
5.2. Rekomendasi	97
DAFTAR PUSTAKA.....	98
LAMPIRAN	



BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Secara umum terdapat tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pembangunan (*development function*), fungsi perlindungan (*protection function*), dan fungsi pelayan masyarakat (*public service function*). Ketiga fungsi tersebut merupakan fungsi yang paling mendasar dan sangat berpengaruh terhadap kinerja suatu pemerintahan dalam mewujudkan kesejahteraan umum, yang harus dapat dicapai melalui penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien (Widodo, 2010:3).

Tetapi setelah 20 tahun reformasi, birokrasi pemerintahan di Indonesia, baik pelayanan birokrasi kementerian maupun pelayanan birokrasi pemerintahan daerah masih sangat buruk dan membosankan masyarakat. Sistem birokrasi yang diterapkan masih berbelit-belit dan jauh dari harapan rakyat. Sebagian besar masyarakat mengeluh jika berurusan dengan administrasi pemerintah karena sulitnya memperoleh informasi serta proses pelayanan yang sangat lambat dan membosankan. Terdapat anggapan di tengah masyarakat dan pelaku usaha bahwa berurusan dengan pemerintahan akan menambah biaya ekonomi, sehingga mereka sedapat mungkin akan menghindarinya (Salam, 2014:9).

Dengan semangat reformasi, sebenarnya pemerintah telah berupaya memperbaiki birokrasi tetapi belum berhasil sepenuhnya untuk mewujudkan pemerintahan yang efektif dan efisien. Program-program reformasi birokrasi sudah banyak diterapkan di lingkungan instansi pemerintahan. Namun hasilnya

belum juga tampak, bahkan boleh disebut stagnan. Padahal, reformasi birokrasi seharusnya bermuara pada peningkatan kualitas pelayanan publik yang menjadi harapan rakyat.

Reformasi birokrasi yang belum berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat membuat pemerintahan kehilangan kredibilitasnya. Rakyat akan sinis dengan program reformasi birokrasi karena tidak memberi nilai tambah pada kehidupan padahal dana yang dihabiskan untuk program tersebut relatif besar. Oleh karena itu pemerintah telah berupaya membuat kebijakan sistem birokrasi yang lebih tepat guna, yang disebut dengan *e-government*. Hal ini tertuang dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* yang intinya menyatakan bahwa bupati mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai tugas, fungsi dan kewenangannya guna terlaksananya pengembangan pelaksanaan *e-government* secara nasional. Tujuannya adalah: 1) Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat, 2) pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional, 3) pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara, dan 4) pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan

dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Sebagai tindak lanjut dari instruksi presiden tersebut maka Bupati Labuhanbatu Provinsi Sumatera Utara telah menetapkan Peraturan Bupati Labuhanbatu No. 14 Tahun 2018 tentang Pedoman Pelaksanaan *E-Government* di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu. Adapun tujuan dari peraturan bupati tersebut adalah meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, pemasyarakatan, serta memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik.

Pada Pasal 1 angka 5 Peraturan Bupati Labuhanbatu No. 14 Tahun 2018 dinyatakan bahwa *e-government* adalah pemanfaatan teknologi dalam proses manajemen pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dan sistem informasi pemerintah yang menerapkan teknologi informatika dalam pelaksanaan pemerintahan.

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 mobil di manapun tanpa harus secara fisik datang ke kantor pemerintahan atau tempat-tempat pelayanan umum. Akselerasi kecepatan pelayanan berarti juga merupakan penghematan dalam waktu, energi maupun sumber daya.

Penggunaan teknologi informasi oleh aparat pemerintah dapat meningkatkan hubungan dengan warga negara, pelaku bisnis dan dengan sesama pemerintah itu sendiri. TI memberikan banyak manfaat di bidang perbaikan pelayanan pemerintah, meningkatkan interaksi dengan pelaku bisnis dan industri, serta pemberdayaan warga negara melalui informasi atau menjadikan manajemen pemerintahan yang efektif dan efisien. Misalnya para perusahaan wajib pajak dapat dengan mudah menjalankan aplikasi berbasis web menghitung besarnya pajak yang harus dibayarkan ke pemerintah dan melakukan pembayaran melalui internet. 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.

Tetapi perlu disadari implementasi kebijakan *e-government* tidaklah mudah, karena banyak hal yang harus dipersiapkan. Implementasi butuh perubahan terhadap proses dan struktur birokrasi. Disamping itu, persiapan yang dibutuhkan juga mencakup fasilitas pendukung jaringan teknologi informasi serta sumber daya manusia yang memiliki keahlian dalam menggunakan teknologi informasi. Terdapat banyak kegagalan kebijakan pada tahap implementasi karena kurangnya dukungan sumber daya dari instansi pemerintah.

Kantor Bappeda Kabupaten Labuhanbatu merupakan Organisasi Perangkat Daerah yang bertanggungjawab langsung kepada Bupati Labuhanbatu. Adapun tugas Kantor Bappeda Kabupaten Labuhanbatu adalah sebagai berikut:

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang perencanaan pembangunan.

2. Pengkoordinasian penyusunan perencanaan pengendalian dan evaluasi pembangunan daerah, pemerintahan dan pembangunan manusia, dan perekonomian, sumber daya alam, infrastruktur dan kewilayahan.
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang pengendalian dan evaluasi pembangunan daerah, pemerintahan dan pembangunan manusia, dan perekonomian, sumber daya alam, infrastruktur dan kewilayahan.
4. Pelaksanaan tugas pembantuan di bidang perencanaan dan pembangunan daerah.
5. Pelaksanaan pelayanan administrasi internal dan eksternal.
6. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati, sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Tetapi dari pengamatan penulis bahwa sampai saat ini Peraturan Bupati Labuhanbatu No. 14 Tahun 2018 belum dapat diimplementasikan dengan baik pada Kantor Bappeda Kabupaten Labuhanbatu. Hal ini terlihat dari informasi publik dalam instansi tersebut belum dapat diperoleh masyarakat dengan cepat khususnya informasi mengenai rencana pembangunan, padahal kebutuhan utama masyarakat yang berhubungan dengan instansi adalah informasi pembangunan, terutama pada saat pelaksanaan musyawarah perencanaan pembangunan (Musrenbang). Masyarakat ingin mengetahui apa yang menjadi program prioritas yang diajukan dalam Musrenbang. Masih kurangnya pelaksanaan *e-government* di Kantor Bappeda disebabkan sistem informasi yang sudah dirancang sedemikian rupa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi masih belum sepenuhnya dapat dioperasionalkan dengan baik. Hal ini disebabkan jaringan masterplant masih dalam tahap pengembangan dan masih membutuhkan waktu sampai benar-

benar bisa dioperasikan dengan lancar. Oleh karena itu, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul tesis: Implementasi Peraturan Bupati Labuhanbatu No. 14 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pelaksanaan *E-Government* di Kantor Bappeda Kabupaten Labuhanbatu.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi Peraturan Bupati Labuhanbatu No. 14 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pelaksanaan *e-government* di Kantor Bappeda Kabupaten Labuhanbatu ?
2. Faktor apa saja yang menjadi kendala dalam penerapan *e-government* di Kantor Bappeda Kabupaten Labuhanbatu?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan ataupun mencari jawaban secara ilmiah dari hal-hal di bawah ini:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis implementasi Peraturan Bupati Labuhanbatu No. 14 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pelaksanaan *e-government* di Kantor Bappeda Kabupaten Labuhanbatu.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi kendala dalam penerapan *e-government* di Kantor Bappeda Kabupaten Labuhanbatu.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

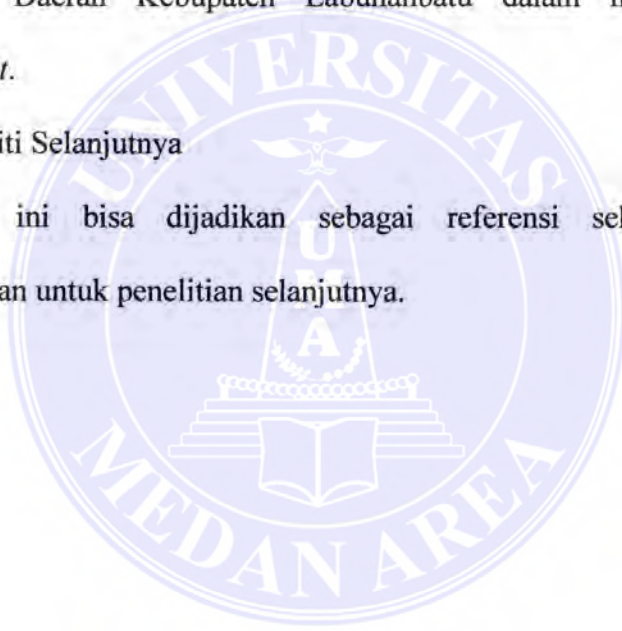
Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan di bidang Administrasi Publik, khususnya penerapan *e-government*.

2. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan terhadap Kantor Sekretaris Daerah Kabupaten Labuhanbatu dalam menerapkan *e-government*.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini bisa dijadikan sebagai referensi sekaligus bahan pembelajaran untuk penelitian selanjutnya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kerangka Teori

2.1.1. Analisis Kebijakan Publik

Kebijakan publik menurut Thomas Dye (2011:1) adalah apa pun pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan (*public policy is whatever governments choose to do or not to do*). Konsep tersebut sangat luas karena kebijakan publik mencakup sesuatu yang tidak dilakukan pemerintah disamping yang dilakukan oleh pemerintah ketika pemerintah menghadapi suatu masalah publik. Sebagai contoh, ketika pemerintah mengetahui bahwa ada jalan yang rusak dan dia tidak membuat kebijakan untuk memperbaikinya, berarti pemerintah sudah mengambil kebijakan. Definisi kebijakan publik dari Thomas Dye tersebut mengandung makna bahwa (1) kebijakan publik tersebut dibuat oleh badan pemerintah, bukan organisasi swasta; (2) kebijakan publik menyangkut pilihan yang harus dilakukan atau tidak dilakukan oleh badan pemerintah. Kebijakan pemerintah untuk tidak membuat program baru atau tetap pada status quo, misalnya tidak menunaikan pajak adalah sebuah kebijakan publik.

Anderson (2016:3) mendefinisikan kebijakan publik sebagai kebijakan yang ditetapkan oleh badan-badan dan aparat pemerintah. Walaupun disadari bahwa kebijakan publik dapat dipengaruhi oleh para aktor dan faktor dari luar pemerintah.

Dalam pandangan David Easton dikutip dalam Dye (2011:3) ketika pemerintah membuat kebijakan publik, ketika itu pula pemerintah

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 14/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)14/8/23

mengalokasikan nilai-nilai kepada masyarakat, karena setiap kebijakan mengandung seperangkat nilai didalamnya. Sebagai contoh, ketika pemerintah menetapkan Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 dan kemudian diganti dengan Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah, terlihat bahwa nilai yang akan dikejar adalah penghormatan terhadap nilai demokrasi dan pemberdayaan terhadap masyarakat lokal dan pemerintah daerah.

Harrold Laswell dan Abraham Kaplan berpendapat bahwa kebijakan publik hendaknya berisi tujuan, nilai-nilai, dan praktik-praktik sosial yang ada dalam masyarakat (Dye, 2011:4). Ini berarti kebijakan publik tidak boleh bertentangan dengan nilai-nilai dan praktik-praktik sosial yang ada dalam masyarakat. Ketika kebijakan publik berisi nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat, maka kebijakan publik tersebut akan mendapat resistensi ketika diimplementasikan. Sebaliknya, suatu kebijakan publik harus mampu mengakomodasi nilai-nilai dan praktik-praktik yang hidup dan berkembang dalam masyarakat.

Proses analisis kebijakan publik adalah serangkaian aktivitas intelektual yang dilakukan dalam proses kegiatan yang bersifat politis. Aktivitas politik tersebut nampak dalam serangkaian kegiatan yang mencakup penyusunan agenda, formulasi kebijakan, adopsi kebijakan, implementasi kebijakan, dan penilaian kebijakan. Sedangkan aktivitas perumusan masalah, *forecasting*, rekomendasi kebijakan, *monitoring*, dan evaluasi kebijakan adalah aktivitas yang lebih bersifat intelektual.

Anderson (2016:4) sebagai pakar kebijakan publik menetapkan proses kebijakan publik sebagai berikut:

.....
 © Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

1. Formulasi masalah (*problem formulation*): apa masalahnya? Apa yang membuat hal tersebut menjadi masalah kebijakan? Bagaimana masalah tersebut dapat masuk dalam agenda pemerintah?
2. Formulasi kebijakan (*formulation*): bagaimana mengembangkan pilihan-pilihan atau alternatif-alternatif untuk memecahkan masalah tersebut? Siapa saja yang berpartisipasi dalam formulasi kebijakan?
3. Penentuan kebijakan (*adoption*): bagaimana alternative ditetapkan? Persyaratan atau kriteria seperti apa yang harus dipenuhi? Siapa yang akan melaksanakan kebijakan? Bagaimana proses atau strategi untuk melaksanakan kebijakan? Apa isi dari kebijakan yang telah ditetapkan?
4. Implementasi (*implementasion*): siapa yang terlibat dalam implementasi kebijakan? Apa yang mereka kerjakan? Apa dampak dari isi kebijakan?
5. Evaluasi (*evaluation*): bagaimana tingkat keberhasilan atau dampak kebijakan diukur? Siapa yang mengevaluasi kebijakan? Apa konsekuensi dari adanya evaluasi kebijakan? Adakah tuntutan untuk melakukan perubahan atau pembatalan?

Sedangkan Michael Howlet dan M. Ramesh (2013:11) menyatakan bahwa proses kebijakan publik terdiri dari lima tahapan sebagai berikut:

1. Penyusunan agenda (*agenda setting*), yakni suatu proses agar suatu masalah bisa mendapat perhatian dari pemerintah.
2. Formulasi kebijakan (*policy formulation*), yakni proses perumusan pilihan-pilihan kebijakan oleh pemerintah.
3. Pembuatan kebijakan (*decision making*), yakni proses ketika pemerintah memilih untuk melakukan suatu tindakan atau tidak melakukan suatu tindakan.
4. Implementasi kebijakan (*policy implementation*), yaitu proses untuk melaksanakan kebijakan supaya mencapai hasil.
5. Evaluasi kebijakan (*policy evaluation*), yakni proses untuk memonitor dan menilai hasil atau kinerja kebijakan.

Analisis kebijakan merupakan proses kajian yang mencakup lima komponen, dan setiap komponen dapat berubah menjadi komponen yang lain melalui prosedur metodologi tertentu, seperti perumusan masalah, peramalan, rekomendasi, pemantauan, dan evaluasi. Sebagai contoh, prosedur peramalan akan menghasilkan masa depan kebijakan, dan rekomendasi akan melahirkan aksi kebijakan, dan pemantauan akan menghasilkan hasil-hasil kebijakan, serta evaluasi akan melahirkan kinerja kebijakan. Melakukan analisis kebijakan berarti

menggunakan kelima prosedur metodologi tersebut, yakni merumuskan masalah kebijakan, melakukan peramalan, membuat rekomendasi, melakukan pemantauan, dan melakukan evaluasi kebijakan.

2.1.2. Implementasi Kebijakan

Kebijakan atau kajian kebijakan dapat pula merujuk pada proses pembuatan keputusan-keputusan penting organisasi, termasuk identifikasi berbagai alternatif seperti prioritas program atau pengeluaran, dan pemilihannya berdasarkan dampaknya. Kebijakan juga dapat diartikan sebagai mekanisme politis, manajemen, finansial, atau administratif untuk mencapai suatu tujuan eksplisit.

Menurut Winarno (2011:9) bahwa proses pembuatan kebijakan merupakan proses yang kompleks karena melibatkan banyak proses maupun variabel yang harus dikaji. Oleh karena itu, dalam memecahkan sebuah permasalahan yang dihadapi kebijakan publik, ada beberapa tahap analisis yang harus dilakukan, yaitu:

1. Agenda kebijakan

Tahap penetapan agenda kebijakan ini adalah penentuan masalah publik yang akan dipecahkan, dengan memberikan informasi mengenai kondisi-kondisi yang menimbulkan masalah. Dalam hal ini isu kebijakan dapat berkembang menjadi agenda kebijakan apabila memenuhi syarat, seperti: memiliki efek yang besar terhadap kepentingan masyarakat, dan tersedianya teknologi dan dana untuk menyelesaikan masalah publik tersebut.

2. Formulasi kebijakan

Formulasi kebijakan berarti pengembangan sebuah mekanisme untuk menyelesaikan masalah publik. Dalam menentukan kebijakan pada tahap ini dapat menggunakan analisis biaya manfaat dan analisis keputusan, dimana keputusan yang harus diambil pada posisi tidak menentu dengan informasi yang serba terbatas. Pada tahap ini diidentifikasi kemungkinan kebijakan yang dapat digunakan melalui prosedur forecasting untuk memecahkan masalah yang di dalamnya terkandung konsekuensi dari setiap pilihan kebijakan yang akan dipilih.

3. Adopsi kebijakan

Merupakan tahap untuk menentukan pilihan kebijakan yang akan dilakukan. Terdapat di dalamnya beberapa hal yaitu identifikasi alternatif kebijakan yang dilakukan pemerintah untuk merealisasikan masa depan yang diinginkan dan juga mengidentifikasi alternatif-alternatif dengan menggunakan kriteria-kriteria yang relevan agar efek positif alternatif kebijakan lebih besar daripada efek negatif yang akan terjadi.

4. Implementasi kebijakan

Pada tahap ini suatu kebijakan telah dilaksanakan oleh unit-unit eksekutor (birokrasi pemerintah) tertentu dengan memobilisasikan sumber daya dan sumber daya lainnya (teknologi dan manajemen). Implementasi berkaitan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan untuk merealisasikan program, dimana pada posisi ini eksekutif mengatur cara untuk mengorganisir, menginterpretasikan dan menerapkan kebijakan yang telah diseleksi. Sehingga dengan mengorganisir, seorang eksekutif mampu mengatur secara efektif dan efisien sumber daya, unit-unit dan teknik yang dapat mendukung pelaksanaan program.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 14/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

5. Evaluasi kebijakan

Tahap akhir dari proses pembuatan kebijakan adalah penilaian terhadap kebijakan yang telah diambil dan dilakukan. Dalam penilaian ini semua proses implementasi dinilai apakah telah sesuai dengan yang telah ditentukan atau direncanakan dalam program kebijakan tersebut sesuai dengan ukuran-ukuran (kriteria-kriteria) yang telah ditentukan. Evaluasi kebijakan dapat dilakukan oleh lembaga independen maupun pihak birokrasi pemerintah sendiri (sebagai eksekutif) untuk mengetahui apakah program yang dibuat oleh pemerintah telah mencapai tujuannya atau tidak. Apabila ternyata tujuan program tidak tercapai atau memiliki kelemahan, maka perlu diketahui apa penyebabnya sehingga kesalahan yang sama tidak terulang di masa yang akan datang.

Model implementasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Edward III. Ada empat faktor yang berpengaruh terhadap keberhasilan atau kegagalan implementasi suatu kebijakan menurut Subarsono (2012:90), yaitu:

1. Komunikasi
2. Sumber daya
3. Struktur birokrasi
4. Disposisi.

Masing-masing faktor dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Komunikasi

Persyaratan pertama bagi implementasi kebijakan yang efektif adalah bahwa mereka yang melaksanakan keputusan harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan. Keputusan-keputusan kebijakan dan perintah-perintah harus

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 14/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)14/8/23

diteruskan kepada personil yang tepat sebelum keputusan dan perintah-perintah tersebut dapat diikuti. Tentu saja, komunikasi harus akurat dan harus dimengerti dengan cermat. Secara umum membahas tiga hal penting dalam proses komunikasi kebijakan yakni transmisi, konsistensi dan kejelasan. Transmisi artinya sebelum pejabat dapat mengimplementasikan suatu keputusan ia harus menyadari bahwa suatu keputusan telah dibuat dan suatu perintah untuk pelaksanaannya telah dikeluarkan. Kejelasan, jika kebijakan sebagaimana yang diinginkan, maka petunjuk pelaksana tidak hanya harus diterima oleh para implementor, tetapi juga komunikasi kebijakan harus jelas. Ketidakjelasan pesan komunikasi yang disampaikan berkenaan dengan implementasi kebijakan akan mendorong terjadinya interpretasi yang salah bahkan mungkin bertentangan dengan makna pesan awal. Konsistensi, artinya bahwa jika implementasi kebijakan ingin berlangsung efektif, maka perintah-perintah pelaksanaan harus konsisten dan jelas.

2. Sumber daya

Sumber daya adalah faktor paling penting dalam implementasi kebijakan agar efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, yakni kompetensi implementor, dan sumber daya financial. Tanpa adanya sumber daya, kebijakan hanya tinggal di kertas menjadi dokumen saja.

3. Disposisi (kecenderungan atau tingkah laku)

Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor seperti komitmen, kejujuran dan sifat demokratis. Apabila implementor memiliki

disposisi yang baik, maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sifat atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.

4. Struktur birokrasi

Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang paling penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (*standar operating procedures* atau SOP). SOP menjadi pedoman bagi implementor dalam bertindak. Selain itu struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan red-tape, yaitu prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks. Dan pada akhirnya menyebabkan aktifitas organisasi tidak fleksibel.

2.1.3. *E-Government*

2.1.3.1. Pengertian *E-Government*

E-Government merupakan kependekan dari *Electronic Government*. *E-Government* adalah salah satu bentuk atau model sistem pemerintahan yang berlandaskan pada kekuatan teknologi digital, di mana semua pekerjaan administrasi, pelayanan terhadap masyarakat, pengawasan dan pengendalian sumber daya milik organisasi yang bersangkutan, keuangan, pajak, retribusi, karyawan dan sebagainya dikendalikan dalam satu sistem. *E-Government* merupakan perkembangan baru dalam rangka peningkatan layanan publik yang

berbasis pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sehingga layanan publik menjadi lebih transparan, akuntabel, efektif dan efisien.

Menurut Indrajit (2012:36) *E-government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. *E-Government* adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Dimana pada intinya *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (penduduk, pengusaha, maupun instansi lain).

Indrajit (2012:1) mengatakan, berbeda dengan definisi *E-Commerce* maupun *E-Business* yang cenderung universal, *E-Government* sering digambarkan atau dideskripsikan secara cukup beragam oleh masing-masing individu atau komunitas. Hal ini disebabkan karena berbagai hal:

- a. Walaupun sebagai sebuah konsep *E-Government* memiliki prinsip-prinsip dasar yang universal, namun karena setiap negara memiliki skenario implementasi atau penerapannya yang berbeda, maka definisi dari ruang lingkup *E-Government* pun menjadi beraneka ragam;
- b. Spektrum implementasi aplikasi *E-Government* sangatlah lebar mengingat sedemikian banyaknya tugas dan tanggung jawab pemerintah sebuah negara yang berfungsi untuk mengatur masyarakatnya melalui berbagai jenis interaksi dan transaksi;

- c. Pengertian dan penerapan *E-Government* di sebuah negara tidak dapat dipisahkan dengan kondisi internal baik secara makro maupun mikro dari negara yang bersangkutan, sehingga pemahamannya teramat sangat ditentukan oleh sejarah, budaya, pendidikan, pandangan politik, kondisi ekonomi, dari negara yang bersangkutan; dan
- d. Visi, misi, strategi pembangunan sebuah negara yang sangat unik mengakibatkan terjadinya beragam pendekatan dan skenario dalam proses pengembangan bangsa sehingga berpengaruh terhadap penyusunan prioritas pengembangan bangsa.

Menurut Andrianto (2010:18) mengatakan bahwa aplikasi teknologi *E-Government* adalah respon terhadap perubahan lingkungan strategik yang menuntut adanya perubahan administrasi publik yang lebih efisien, efektif, transparan, dan akuntabel. Secara perlahan namun tidak menghilangkan batas-batas negara dan peradaban bangsa yang sebelumnya bersifat homogen dan monopolistik bergeser kearah sesuatu yang heterogen dan demokratis.

Budi Rianto dkk (2012:36) menyimpulkan bahwa *E-Government* merupakan bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan menggunakan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi *E-Government* memberikan peluang meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antar instansi pemerintah, hubungan antara pemerintah dengan dunia usaha dan masyarakat. Mekanisme hubungan itu melalui pemanfaatan teknologi informasi yang merupakan kolaborasi atau penggabungan antara komputer dan sistem jaringan komunikasi.

Budi Rianto dkk (2012:39) mengatakan sedikitnya ada empat indikator keberhasilan *E-Government*, yaitu :

1. Ketersediaan data dan informasi pada pusat data.
2. Ketersediaan data dan informasi bagi kebutuhan promosi daerah.
3. Ketersediaan aplikasi *E-Government* pendukung pekerjaan kantor dan pelayanan publik.
4. Ketersediaan aplikasi dialog publik dalam rangka meningkatkan komunikasi antar pemerintah, antara pemerintah dengan sektor swasta dan masyarakat melalui aplikasi e-mail, SMS ataupun teleconference.

Selain itu, untuk melaksanakan maksud tersebut pengembangan *E-government* diarahkan untuk mencapai empat tujuan menurut Inpres RI No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*, yaitu :

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.

3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Menurut Andrianto (2007:19) dijelaskan bahwa *E-government* merupakan pemanfaatan dan pendayagunaan teknologi komunikasi dan informasi dalam rangka mencapai beberapa tujuan dan kebutuhan akan :

1. Meningkatkan efisiensi dan *cost-effectiveness* dari pemerintah;
2. Memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat secara lebih baik;
3. Menyediakan akses informasi kepada publik secara lebih luas;
4. Menjadikan penyelenggaraan pemerintah lebih bertanggung jawab dan transparan kepada masyarakat.

Menurut Indrajit (2012:5) manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *E-Government* bagi suatu negara, antara lain:

1. 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.
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dalam rangka penerapan konsep Good Governance.
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan

4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak berkepentingan.
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Sedangkan menurut Tjahjanto dalam Salam (2014:254), manfaat terpenting dari implementasi *E-Government* adalah terwujudnya pemerintahan yang lebih bertanggung jawab (*accountable*) bagi warganya. Selain itu, akan lebih banyak masyarakat yang bisa mengakses informasi, pemerintahan juga lebih efisien dan efektif, serta akan tercipta layanan pemerintahan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Diharapkan dengan pemanfaatan yang lebih baik atas sumber daya, proses dan teknologi informasi bisa terjadi pula pemerintahan yang lebih baik.

2.1.3.2. Tipe-Tipe Relasi *E-Government*

Tipe-tipe relasi *e-Government* menurut Indrajit (2002:41) adalah sebagai berikut:

1. *Government to Citizen/Government to Customer (G2C)*

Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi *E-Government* yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan

interaksi dengan masyarakat. Dengan kata lain, tujuan utama dari dibangunnya 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 pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari. *Government to Citizen* adalah penyampaian layanan publik dan informasi satu arah oleh pemerintah ke masyarakat. Memungkinkan pertukaran informasi dan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah contohnya G2C : pajak online, mencari pekerjaan, layanan jaminan sosial, dokumen pribadi (kelahiran dan akte perkawinan, aplikasi paspor, lisensi Pengarah), layanan imigrasi, layanan kesehatan, beasiswa, penanggulangan bencana.

2. *Government to Business* (G2B)

Government to Business adalah transaksi-transaksi elektronik dimana pemerintah menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan bagi kalangan bisnis untuk bertransaksi dengan pemerintah. Mengarah kepada pemasaran produk dan jasa ke pemerintah untuk membantu pemerintah menjadi lebih efisien melalui peningkatan proses bisnis dan manajemen data elektronik.

Aplikasi yang memfasilitasi interaksi G2B maupun B2G adalah sistem *E-Procurement*. Manfaatnya adalah :

- a. Para perusahaan wajib pajak dapat dengan mudah menjalankan aplikasi berbasis web untuk menghitung besarnya pajak yang harus

dibayarkan ke pemerintah dan melakukan pembayaran melalui internet;

- b. Proses tender proyek-proyek pemerintahan yang melibatkan sejumlah pihak swasta dapat dilakukan melalui website (sehingga menghemat biaya transportasi dan komunikasi), mulai dari proses pengambilan dan pembelian formulir tender, pengambilan formulir informasi *Term of Reference* (TOR), sampai dengan mekanisme pelaksanaan tender itu sendiri yang berakhir dengan pengumuman pemenang tender;
- c. Proses pengadaan dan pembelian barang kebutuhan sehari-hari lembaga pemerintahan (misalnya untuk back-office dan administrasi) dapat dilakukan secara efisien jika konsep semacam E-Procurement diterapkan (menghubungkan antara kantor-kantor pemerintah dengan para supplier-nya);
- d. Perusahaan yang ingin melakukan proses semacam merger dan akuisisi dapat dengan mudah berkonsultasi sehubungan dengan aspek-aspek regulasi dan hukumnya dengan berbagai lembaga pemerintahan terkait; dan lain sebagainya.

3. *Government to Government* (G2G)

Government to Government adalah memungkinkan komunikasi dan pertukaran informasi online antar departemen atau lembaga pemerintahan melalui basis data terintegrasi. Contoh : konsultasi secara online, blogging untuk kalangan legislatif, pendidikan secara online, pelayanan kepada masyarakat secara terpadu. Disamping prestasi pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintah yang lebih baik sejak reformasi, tentunya

penerapan *E-Government* ini dapat memberikan tambahan manfaat yang lebih kepada masyarakat:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholdernya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara;
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Governance* di pemerintahan (bebas KKN);
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari;
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan;
- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada; dan
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

4. *Government to Employees (G2E)*

Aplikasi ini diperuntukan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan

para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah

institusi sebagai pelayan masyarakat. Contohnya sistem asuransi kesehatan dan pendidikan bagi para pegawai pemerintahan yang telah terintegrasi dengan lembaga-lembaga kesehatan (rumah sakit, poliklinik, apotek, dan lain-lain) dan institusi-institusi pendidikan (sekolah, perguruan tinggi, kejuruan, dan lain-lain).

2.1.3.3. Pengembangan *E-Government*

Pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja dilingkungan pemerintahan dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Berdasarkan sifat transaksi informasi dan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah melalui jaringan informasi, pengembangan *e-government* dapat dilaksanakan melalui empat tingkatan, yaitu:

1. Tingkat 1 – Persiapan
 - a. Pembuatan situs web sebagai media informasi dan komunikasi pada setiap lembaga.
 - b. Sosialisasi situs web untuk internal dan publik
2. Tingkat 2 – Pematangan
 - a. Pembuatan situs web informasi publik yang bersifat interaktif
 - b. Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain
3. Tingkat 3 – Pematapan
 - a. Pembuatan situs web yang bersifat transaksi pelayanan publik

- b. Pembuatan inteperabilitas aplikasi dan data dengan lembaga lain
4. Tingkat 4 – Pemanfaatan
- a. Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat *Government to Government (G2G)*, *Government to Business (G2B)*, *Government to Consumers (G3C)*.

2.1.3.4. Kebijakan dan Strategi Pengembangan *E-Government*

Dalam lampiran Inpres No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, dengan mempertimbangkan kondisi saat ini, pencapaian tujuan strategis *E-Government* perlu dilaksanakan melalui enam strategi yang berkaitan erat yaitu sebagai berikut:

1. Mengembangkan sistem pelayanan yang handal, terpercaya serta terjangkau masyarakat luas. Sasarannya antara lain, perluasan dan peningkatan kualitas jaringan komunikasi keseluruhan wilayah Negara. Sasaran lain adalah pembentukan portal informasi dan pelayanan publik yang dapat mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja instansi pemerintah.
2. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah agar dapat mengadopsi kemajuan teknologi informasi secara cepat.
3. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. Sasaran yang ingin dicapai adalah standarisasi yang berkaitan dengan interoperabilitas pertukaran dan transaksi informasi antar portal pemerintah. Standarisasi dan prosedur yang berkaitan dengan manajemen dokumen dan informasi elektronik.

4. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi. Sasaran yang ingin dicapai adalah adanya partisipasi dunia usaha dalam mempercepat pencapaian tujuan strategis *e-government*.
5. Mengembangkan kapasitas sumber daya manusia. Baik pemerintah maupun masyarakat.
6. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur dalam pengembangan *e-government*, dapat dilaksanakan dengan empat tingkatan, yaitu: persiapan, pematangan, pemantapan dan pemanfaatan.

2.2. Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian tentang *e-government* untuk mengukur kesenjangan digital telah dilakukan oleh peneliti terdahulu. Hasil penelitian Joko Tri Nugraha (2018) dengan judul *E-Government dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerintahan Kabupaten Sleman)*, menunjukkan bahwa Sejak diberlakukannya Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi pengembangan *e-government*, pemerintah dituntut harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi melalui pengembangan pelayanan publik berbasis *e-government*. Di tingkat nasional, sudah banyak pemerintah daerah yang memiliki inisiatif untuk mengimplementasikan *e-government*. Meski demikian, kondisi di lapangan menemukan perbedaan yang terjadi antar daerah dengan berbagai alasan, seperti faktor keterbatasan anggaran, infrastruktur dan sumber daya manusia yang

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 14/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

berbeda-beda. *E-government* yang dikembangkan hanya mengindikasikan sekedar pemenuhan kebijakan tanpa disertai peningkatan kualitas. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan informan dari 28 pengelola web OPD di Kabupaten Sleman, teknik analisis data menggunakan teknik flow model analysis.

Penelitian yang dilakukan oleh Citra Anisa (2011) tentang implementasi *e-government* melalui bursa kerja online pada kementerian tenaga kerja dan transmigrasi. Pada penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi *e-government* melalui bursa kerja online yaitu, dalam komunikasi antara pemerintah pusat ke pemerintah daerah sudah baik dengan pola hubungan yang bersifat langsung dan lancar, namun komunikasi antara pemerintah kepada perusahaan dan masyarakat masih buruk, dimana masih banyak miskomunikasi, sosialisasi yang kurang baik. Sumber daya yang ada dalam implementasi kebijakan ini masih kurang baik dari segi staf, kewenangan, informasi, fasilitas dalam mencapai tujuan *e-government* secara maksimal. Dalam penelitian ini ada beberapa hal yang menjadi tantangan dan hambatan, yaitu:

- 1) kemampuan dan kesiapan manajemen serta para pelakunya bukan teknologi. Suksesnya terletak pada kerja sama yang erat antara tenaga profesional telematika dan para manajer dalam merencanakan dan menerapkan perubahan-perubahan dalam berbagai kegiatan dan praktek pemerintahan.
- 2) adanya hambatan dalam mekanisme pasar yang memperlambat laju penetrasi prasarana jaringan informasi dan pemanfaatannya bagi kegiatan

pemerintah, bisnis, pelayanan publik dan serta kegiatan masyarakat. Adanya daerah serta kelompok sosial yang sukar mendapatkan pelayanan jaringan informasi secara komersial.

- 3) kultur berbagi belum ada : sharing informasi Kebanyakan masyarakat Indonesia masih “pelit” dan berada pada tataran trafik yang rendah. Selain itu kultur mendokumentasikan belum lazim: budaya mendokumentasikan hampir setiap kegiatan dan kesempatan belum merambah masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh Yuliandri Priyo Nugroho (2012) tentang pengembangan system informasi manajemen proyek berbasis web. Dari hasil perancangan sistem informasi manajemen proyek berbasis website, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Dalam sistem informasi ini telah dibangun sebuah database server proyek menggunakan MySQL yang telah mendukung RDBMS, yang semua data yang diolah menjadi laporan proyek berasal dari 1 (satu) sumber dan disimpan di dalam server tersebut sehingga memudahkan dalam penyimpanan dan pencarian serta menjadikannya sebagai cadangan/backup dari dokumen hardcopy.
- 2) Sistem informasi yang berbasis website ini dapat di akses online melalui internet sehingga informasi yang diberikan antara pihak-pihak yang terlibat dalam proyek dapat tersampaikan dengan cepat.
- 3) Sistem laporan dan penagihan online yang terdapat dalam sistem informasi berbasis membuat proses pelaporan kemajuan pekerjaan dan penagihan yang sudah terintegrasi dalam website akan dapat lebih cepat dan

memudahkan penyedia jasa dalam memberikan laporan kepada pemilik proyek.

- 4) Selama proses pengembangan sistem informasi ini, tanggapan dan masukan dari calon pengguna sangatlah membantu dalam hal menyediakan jenis informasi, cara penyajian informasi dan cara penggunaan sistem informasi ini agar system ini berjalan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan calon pengguna.
- 5) Mengingat proses laporan kemajuan pekerjaan dan penagihan pembayaran dari pengajuan hingga persetujuan untuk penandatanganan yang dilakukan secara online melalui internet, kesiapan infrastruktur harus disiapkan dengan baik dari segi sumber daya manusia dan peralatannya di pihak pemilik proyek maupun penyedia jasa.

Hasil penelitian Sitokdana (2015) dengan judul *Evaluasi Implementasi e-Government Pada Situs Web Pemerintah Kota Surabaya, Medan, Banjarmasin, Makassar dan Jayapura*, menunjukkan bahwa kondisi dan kualitas website yang terbaik adalah website Pemkot Surabaya. Hal ini selaras dengan hasil survey Pemingkatan E-gov Indonesia (PEGI) bahwa kondisi *e-government* di Pulau Jawa lebih baik dari daerah lainnya di Indonesia.

2.3. Kerangka Pemikiran

E-Government adalah pemanfaatan teknologi dalam proses manajemen pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dan sistem informasi pemerintah yang menerapkan teknologi informatika dalam pelaksanaan pemerintahan. Pada

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 14/8/23

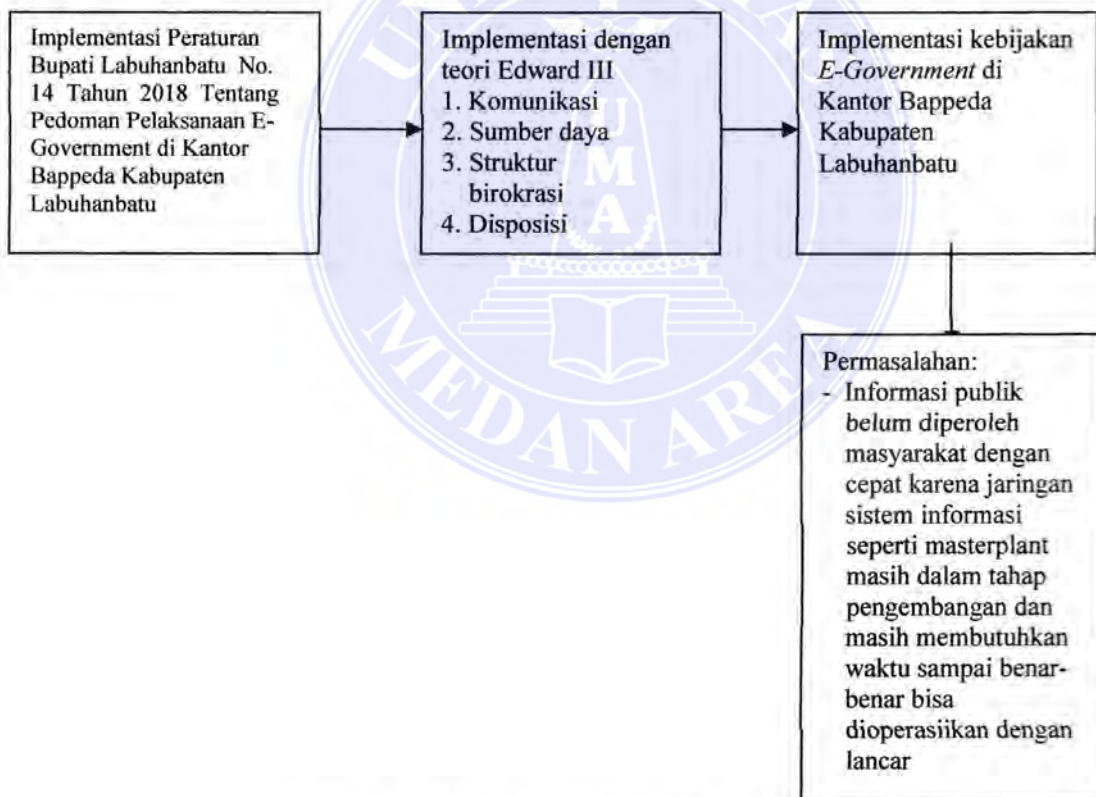
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

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 mobil di manapun tanpa harus secara fisik datang ke kantor pemerintahan atau tempat-tempat pelayanan umum. Akselerasi kecepatan pelayanan berarti juga merupakan penghematan dalam waktu, energi maupun sumber daya.

Kerangka konseptual penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2019 sampai dengan Januari 2020. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Bappeda Kabupaten Labuhanbatu dengan alamat Jl. H. Idris Hasibuan No. 4, Ujung Bandar, Rantauprapat, Kecamatan Rantau Selatan, Kabupaten Labuhan Batu, Provinsi Sumatera Utara.

3.2. Bentuk Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek/objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta yang tampak. Sifat dari penelitian ini adalah deskriptif eksplanatori yakni memberikan gambaran secara mendetail tentang latar belakang, sifat dan karakter dari kasus yang diteliti (Sugiyono, 2012:39).

3.3. Informan Penelitian

Narasumber atau Informan adalah orang yang bisa memberikan informasi-informasi utama yang dibutuhkan dalam suatu penelitian. Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar (lokasi atau tempat) penelitian (Moleong, 2010:132). Adapun teknik yang digunakan untuk menentukan informan dalam penelitian kualitatif ini dijelaskan Prastowo (2011:197) yaitu dengan jalan peneliti memasuki situasi

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 14/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)14/8/23

sosial tertentu, melakukan observasi, dan wawancara kepada orang-orang yang dipandang mengetahui tentang situasi sosial tersebut. Adapun kegunaan informan menurut Lincoln dan Guba Bogdan dan Biklen dalam Moleong (2010:132) yaitu sebagai berikut:

1. Membantu agar secepatnya dan tetap seteliti mungkin dapat membenamkan diri dalam konteks setempat, terutama bagi peneliti yang belum mengalami latihan etnografi.
2. Agar dalam waktu yang relatif singkat banyak informasi yang terjaring, jadi sebagai sampling internal, karena informan dimanfaatkan untuk berbicara, bertukar pikiran, atau membandingkan suatu kejadian yang ditemukan dari subjek lainnya.

Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya. Menurut Suyatno (2010:172) bahwa informan penelitian meliputi beberapa macam, yaitu: 1) informan kunci merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian, 2) informan utama merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti, 3) informan tambahan merupakan mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan informan sebagai berikut:

1. Informan kunci: Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
2. Informan utama: Kepala Sub Bidang Perencanaan dan Pendanaan
3. Informan tambahan: Kepala Sub Bidang Data dan Informasi.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara secara mendalam (*indepht interview*) dengan narasumber (*key informan*) dengan berpedoman pada *interview-guidances* yang telah disusun sebelumnya. Pemberian pertanyaan kepada subjek penelitian yaitu Kasubbag, Kabid, dan Staf Bappeda. Dilakukan secara terbuka dan fleksibel sesuai dengan perkembangan yang terjadi selama proses wawancara, peneliti berusaha menggali sebanyak mungkin Implementasi Peraturan Bupati Labuhanbatu No. 14 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pelaksanaan *E-Government* di Kantor Bappeda Kabupaten Labuhanbatu.

2. Observasi

Pengamatan secara langsung yang dilakukan peneliti di lokasi penelitian untuk melihat kenyataan dan fakta sosial sehingga dapat dicocokkan antara hasil wawancara atau informasi dari subjek penelitian secara langsung yang digunakan untuk mendapatkan data tentang Implementasi Peraturan Bupati Labuhanbatu No. 14 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pelaksanaan *E-Government* di Kantor Bappeda Kabupaten Labuhanbatu.

3.5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif deskriptif, yaitu data yang terkumpul dianalisa dengan menguraikan serta mengaitkan dengan teori-teori yang sesuai dengan permasalahan yang ada, kemudian akan memberikan interpretasi terhadap hasil yang relevan dan kemudian diambil kesimpulan dan saran. Dalam penelitian ini kegiatan analisis data dilakukan dengan cara mengelompokan data yang diperoleh dari sumber data

terkait dengan pentingnya pelaksanaan *E-Government* di Kantor Bappeda Kabupaten Labuhanbatu. Menurut Muslich, (2009:41) yang dimaksud dengan analisis data adalah “pemberlakuan data oleh peneliti setelah data terkumpul”.

Adapun 3 (tiga) komponen analisis data interaktif yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

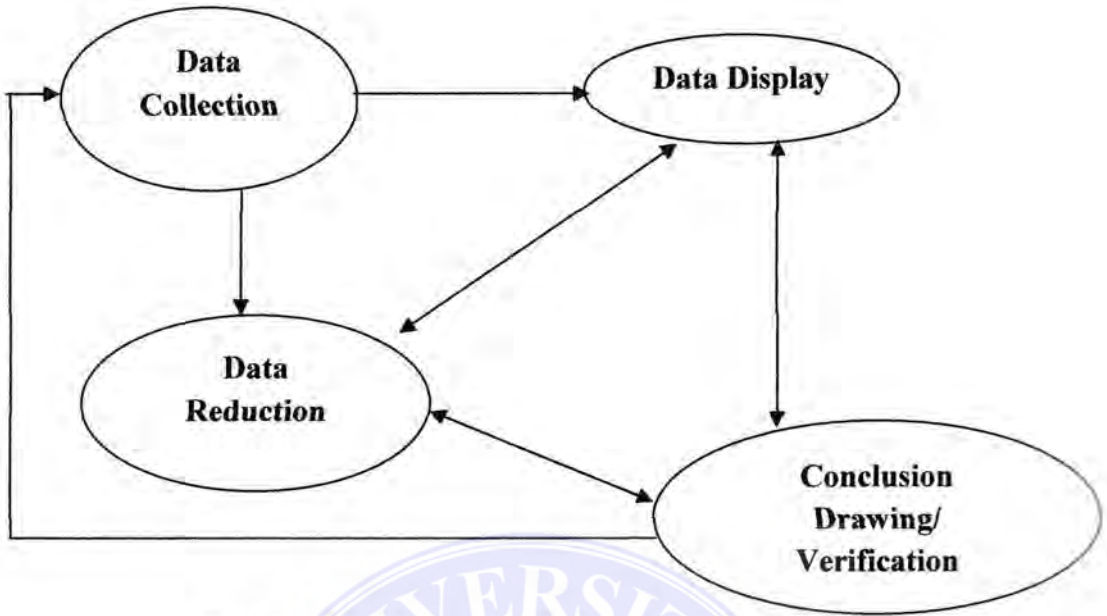
Data lapangan dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Laporan lapangan akan direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari tema atau polanya.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Dimaksudkan untuk memudahkan bagi peneliti guna melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti menyajikan data dalam bentuk uraian yang naratif.

3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi.

Peneliti berusaha untuk menggambarkan dari data yang dikumpulkan yang dituangkan dalam kesimpulan yang masih bersifat tentatif. Akan tetapi, dengan bertambahnya data melalui proses verifikasi secara terus menerus akan ditarik kesimpulan seperti pada gambar di bawah ini :



Gambar 3.1. Komponen Dalam Analisis Data

Sumber: Sugiyono (2012:431)

Dengan demikian, kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

3.6. Definisi Konsep dan Definisi Operasional

3.6.1.1. Definisi Konsep

Kerangka konsep dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Implementasi adalah suatu penerapan atau tindakan yang dilakukan berdasarkan rencana yang telah disusun atau dibuat dengan cermat dan terperinci sebelumnya.

2. Kebijakan publik adalah suatu aturan yang mengatur kehidupan bersama yang harus ditaati dan berlaku mengikat seluruh warganya, setiap pelanggaran akan diberi sanksi sesuai dengan bobot pelanggaran yang dilakukan dan sanksi dijatuhkan didepan masyarakat oleh lembaga yang mempunyai tugas menjatuhkan sanksi.
3. *E-Government* adalah salah satu bentuk atau model sistem pemerintahan yang berlandaskan pada kekuatan teknologi digital, di mana semua pekerjaan administrasi, pelayanan terhadap masyarakat, pengawasan dan pengendalian sumber daya milik organisasi yang bersangkutan, keuangan, pajak, retribusi, karyawan dan sebagainya dikendalikan dalam satu sistem.

3.6.2. Definisi Operasional

Dalam penelitian ini, menurut model implementasi kebijakan George Edwards III, implementasi kebijakan *e-government* dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. Komunikasi, mencakup:
 - a. Transmisi (penyampaian pesan) yaitu saluran informasi yang dapat digunakan untuk menyampaikan suatu kebijakan.
 - b. Kejelasan perintah tentang penyelenggaraan program agar dalam penerapannya tidak bertentangan dengan maksud dari si pembuat kebijakan.
 - c. Konsistensi perintah yang diberikan tentang penyelenggaraan program

2. Sumber daya, mencakup:
 - a. Kompetensi sebagai sumber daya manusia yang bermutu dan profesional.
 - b. Sistem informasi berperan penting dalam setiap transaksi.
 - c. Program pelatihan pegawai dibutuhkan agar pegawai benar-benar mampu memahami proses pelayanan *e-government*.
 - d. Ketersediaan dana dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan barang dan jasa yang diperlukan dalam mendukung proses implementasi.
3. Disposisi, mencakup:
 - a. Tanggungjawab implementor sampai batas-batas yang ditentukan sesuai dengan peranan masing-masing.
 - b. Komitmen bersama-sama menerapkan secara konsisten sesuai dengan isi atau maksud kebijakan yang ditetapkan.
4. Struktur birokrasi, mencakup:
 - a. Pembagian tugas dimana tugas-tugas harus diatur secara jelas dalam arti tidak menimbulkan penafsiran yang berbeda.
 - b. Koordinasi agar semua kegiatan menjadi lebih terpadu dalam mencapai tujuan.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan data penelitian yang telah diuraikan dalam pembahasan dapat dibuat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari segi komunikasi, implementasi Peraturan Bupati Labuhanbatu No. 14 Tahun 2018 tentang pedoman pelaksanaan *e-government* di Kantor Bappeda Kabupaten Labuhanbatu sudah berjalan dengan baik. Dari segi sumber daya, implementasi belum berjalan dengan baik. Hal ini disebabkan sistem informasi sudah dirancang sedemikian rupa agar memenuhi kebutuhan dalam implementasi *e-government*, tetapi sistem tersebut belum sepenuhnya dapat dioperasionalkan dengan baik. Ketersediaan dana untuk mendukung kebijakan *e-government* masih tergolong kurang memadai, padahal banyak hal yang harus dilakukan agar kebijakan *e-government* benar-benar dapat dilaksanakan. Dari segi disposisi, implementasi belum berjalan dengan baik. Hal ini disebabkan pegawai kurang memenuhi tanggungjawab pekerjaan jika dibanding dengan tanggungjawab pribadi. Dari segi struktur birokrasi, implementasi sudah berjalan dengan baik.
2. Kendala yang dihadapi instansi dalam implementasi *e-government* adalah sistem informasi belum memadai, program pelatihan pegawai belum memadai, ketersediaan dana kurang memadai, serta kurangnya tanggungjawab pegawai terhadap pekerjaan dibanding urusan pribadi.

5.2. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas maka penulis mengajukan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Pimpinan instansi perlu mengupayakan agar jaringan masterplant dapat segera diselesaikan untuk mendukung implementasi *e-government*.
2. Pimpinan instansi perlu mengupayakan untuk menyediakan sarana dan prasarana pelatihan sehingga dapat digunakan dalam proses pelatihan pegawai agar lebih mampu menggunakan teknologi informasi sesuai kebutuhan pelaksanaan *e-government*.
3. Pimpinan instansi perlu berupaya meningkatkan anggaran yang lebih besar untuk kebutuhan implementasi *e-government* pada tahun berikutnya, sehingga dapat segera digunakan untuk mempercepat penyediaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk pelaksanaan kebijakan.
4. Pimpinan instansi perlu menghimbau pegawai agar secara sadar lebih mementingkan pelaksanaan pekerjaan dibanding kepentingan pribadi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Anderson James E. 2016. *Public Policy Making*, New York, Holt, Rinehart and Wiston.
- Andrianto, Nico. 2010. *Good E-Government: Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui E-Government*. Malang: Banyu Media Publishing.
- Dye, Thomas R. 2011. *Understanding Public Policy*. 3th (Englewood Cliffs, NJ; Prentice Hall.
- Howlett, Michael dan Ramesh, M. 2013. *Studying Public Policy: Policy Cycles and Policy Subsystem*. Oxford University Press, Canada.
- Indrajit, Richardus Eko. 2012. *Buku Pintar Linux : Membangun Aplikasi e-Government*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda Karya.
- Muslich, M. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Prastowo. 2011. *Motode Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rianto, Budi dan Tri Lestari. 2012. *Polri & Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Putra Media Nusantara (PMN).
- Salam, Darma Setyawan. 2014. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Djambatan.
- Subarsono, A.G. 2012. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, teori, dan Aplikasi)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Suyatno. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Masmmedia.

UNIVERSITAS MEDAN AREA *Demokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: Citra.

Winarno, Budi. 2011. *Kebijakan Publik (Teori, Proses, dan Studi Kasus)*. Yogyakarta: Buku Seru.

Jurnal:

Anisa, Citra. 2011. *Implementasi E-Government Melalui Bursa Kerja Online pada Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi*. Jurnal Penelitian Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Indonesia.

Nugraha, Joko Tri. 2018. *E-Government dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Governmen di Pemerintahan Kabupaten Sleman)*. Jurnal.untidar.ac.id/index.php.

Nugroho, Yuliandri Priyo. 2012. *Pengembangan System Informasi Manajemen Proyek Berbasis Website*. Tesis. Semarang: Universitas Diponegoro.

Sitokdana, M. N. N. 2015. *Evaluasi Implementasi eGovernment Pada Situs Web Pemerintah Kota Surabaya, Medan, Banjarmasin, Makassar dan Jayapura*. Jurnal Buana Informatika, 6(4), 289–300.

Peraturan-peraturan:

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.

Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

Peraturan Bupati Labuhanbatu Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pelaksanaan *E-Government* di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu.

Peraturan Bupati Labuhanbatu Nomor 23 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Labuhanbatu.