

**MANAJEMEN E-GOVERNMENT DI KECAMATAN BUKIT RAYA KOTA
PEKANBARU TAHUN 2018**

Oleh: Akbar Islami

Email: akbar_islamii@yahoo.co.id

Pembimbing : Drs. M. Y. Tiyas Tinov, M.Si

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

Bukit Raya Subdistrict is the only subdistrict in Kota Pekanbaru which first innovate in terms of E-Government that follows the presidential Instruction No. 3 year 2003 about E-Government. It is also aligned with the vision and mission of Pekanbaru City to the civil city of Smart City. E-Government in Bukit Raya subdistrict started in July in 2017. This E-Government management has several stages in managing it, preparation phase, maturation stage, maturation stage and utilization stage. There are several theories, one of which is E-Goverment In Action by Richardus Eko Indrajit (2005:5) explaining the vision that proclaimed also should reflect the shared vision of the existing stakholder, improving productivity and operational performance Government in serving its community, promoting clean and transparent government, improving the quality of people's lives through the performance of public services, ensuring the creation of a democratic state. This research uses a descriptive method with a qualitative type of research by conducting interviews and documentation in the field. Here are some applications of E-Government of Bukit Raya Kota Pekanbaru is integrated system of administration Services (Sipadu), E-Sapa residents, integrated Administration services System (snail), strategic database, E-PPBMRW, E-MTQ, website District.

Research results seen E-Government management in Bukit Raya Kota Pekanbaru in the year 2018 can be concluded, that has been done with maximum. With the phenomenon of E-Government management in Bukit Raya City Pekanbaru District, among others, there is no full support from Pekanbaru city government such as socialization and budget as well as the absence of experts or escort team of city government Pekanbaru. E-Government provides more effective and efficient administration management & Information disclosure on the way government system. Bukit Raya became the best district for the last 3 years in the performance of Pekanbaru city level. Results in the starting field of August 2017 to 2018, now starting to optimal according to the field findings with a cooperation of 2,725 letters through Sipadu (E-Government) previously only done by manual can work on 627 Surat. Factors affecting E-Government management in Bukit Raya District Pekanbaru is the political environment, leadership, planning, transparency, stakeholders, finance, technology and innovation.

Keywords: Management, E-Government

Pendahuluan

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *Electric Government* (*E-Government*) merupakan “angin segar” bagi penerapan teknologi komunikasi dan informasi di bidang pemerintahan. Saat ini telah banyak instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah otonom yang berinisiatif mengembangkan pelayanan publik melalui jaringan komunikasi dan informasi dalam bentuk situs *website*.

Dasar-dasar hukum untuk *E-Government* ini berdasarkan pada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Keterbukaan Informasi Publik yang dilanjutkan Peraturan Gubernur Nomor 26 Tahun 2006 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu, Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 107 Tahun 2016 Tentang Tentang Keterbukaan Informasi Pelayanan Publik (*E-Government*) dan Surat Keputusan Camat Bukit Raya Kota Pekanbaru Tahun 2016.

E-Government di Kecamatan Bukit Raya dimulai tahun 2017, Elemen-elemen *E-Government* di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru dapat diklasifikasikan dalam bagian-bagian yang melayani 3 kelompok pengguna/operator: masyarakat, operator dan pengambil keputusan. Bagian pelayanan masyarakat memberikan kemudahan proses untuk:

1. Mendapatkan informasi potensi wilayah, kependudukan dan pengembangan/pemanfaatan potensi-potensi tersebut dan peraturan perundang-undangan

yang berlaku.

2. Mendapatkan kartu identitas diri (kependudukan)
3. Pengurusan berbagai perijinan.

Kegiatan operator utama di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru adalah memasukkan data ke dalam sistem dan menerbitkan segala macam laporan yang diperlukan termasuk berbagai surat yang diperlukan tiap penduduk seperti kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga, dan akte kelahiran. Kualitas sistem bergantung pada kualitas kerja pemasukan data karena sistem akan dapat bekerja dengan baik apabila di dalamnya terkandung data primer yang lengkap dan akurat.

Paten ini sendiri juga memiliki dasar hukum seperti Peraturan Walikota Pekanbaru No 11 Tahun 2013 Tentang Pelimpahan Wewenang Dari Walikota Kepada Camat, Keputusan Walikota Pekanbaru Nomor 584 Tahun 2014 Tentang Penetapan Kecamatan Sebagai Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kota Pekanbaru.

Kecamatan Bukit Raya merupakan Kecamatan yang berada di Kota Pekanbaru Provinsi Riau yang mewujudkan *E-Government* dan konsep *Smart City Madani*. Berbagai inovasi pelayanan publik tersebut berupa pelayanan jasa seperti *delivery* surat permohonan dan izin usaha, pelayanan publik berupa produk aplikasi-aplikasi *mobile* yang memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang efektif, efisien dan transparan, serta juga terdapat tandatangan elektronik yang mana pengurusan surat izin dulu

sampai lima hari, sekarang dapat menjadi satu hari saja bahkan dapat ditunggu. Apabila menggunakan sistem manual, maka akan membutuhkan waktu yang lama dalam administrasi dan sulitnya mencari data Organisasi Pemerintah Daerah.

Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu (Sipadu) adalah aplikasi yang dibuat untuk mempermudah administrasi pelayanan publik melalui teknologi dan informasi. E-Sapa warga yakni forum diskusi *online* berbentuk aplikasi dan bisa dilihat di *website* Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru.

Berdasarkan hasil data yang didapatkan penulis di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru adalah satu faktor ketertarikan penulis untuk meneliti salah satu Kecamatan di Kota Pekanbaru, yakni Kecamatan Bukit Raya dengan perolehan prestasi yang diraih diantaranya:

1. Juara 4 lomba penilaian publik se-Kota Pekanbaru 2014.
2. Juara 1 lomba kinerja Kecamatan se-Kota Pekanbaru 2015.
3. Juara 1 lomba evaluasi kinerja Kecamatan se-Kota Pekanbaru 2016.
4. Juara 1 lomba evaluasi kinerja Kecamatan se-Provinsi Riau tahun 2016.
5. Juara 1 lomba evaluasi kinerja Kecamatan se-Kota Pekanbaru tahun 2018.

Berikut ini tata cara penggunaan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu (Sipadu) di kantor Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru :

- a) Buka Aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu (Sipadu) yang

telah di *install* melalui *Google playstore*.

- b) Setelah mereka *upload* semua persyaratan di aplikasi, lalu diterima operator di Kecamatan/Kelurahan, sebagai bukti sudah diterima, ada notifikasi atau pemberitahuan langsung ke ponsel mereka.
- c) Semua pengesahan baik dari lurah dan lainnya hingga tanda tangan Camat/lurah masyarakat tidak perlu datang ke kantor. Bila persyaratan lengkap semua dan ditandatangani secara digital oleh Camat/lurah.
- d) Aplikasi pengurusan nanti dikirim lagi kepada masyarakat dalam bentuk digital dan mereka bisa langsung dicetak.

Aplikasi ini hanya berbentuk inovasi dari Kecamatan Bukit Raya, sehingga berdampak pada kurangnya sosialisasi, infrastruktur terbatas di setiap Kecamatan, terkhusus Kecamatan Bukit Raya yang sudah berinovasi ini dan belum ada pemerataan *E-Government* di Kecamatan Se-Kota Pekanbaru.

Tabel 1
Jenis Permohonan Surat Masuk Bukit Raya 2018 (Sipadu)

No	Jenis surat permohonan (surat keterangan)	Permohonan yang telah diselesaikan <i>E-Government</i> (2018)

1	Belum masuk listrik	1
2	Belum memiliki rumah	260
3	Belum menikah	139
4	Bersih diri	7
5	Catatan kepolisian	32
6	Dimisili	483
7	Domsili usaha	719
8	Jaminan kesehatan	10
9	Janda/duda	8
10	Kehilangan	100
11	Menikah	6
12	Penghasilan	126
13	Perbedaan data	86
14	Tidak mampu	698
15	Pangkalan elpiji	23
16	Usaha	27
Total		2.725

Sumber : Kantor Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru

Tabel 2
Jenis Permohonan Surat Masuk Bukit Raya 2016 (Manual)

No	Jenis surat permohonan (surat keterangan)	Permohonan yang telah diselesaikan <i>E-Government</i> (2018)
1	Belum masuk listrik	2
2	Belum memiliki rumah	188
3	Belum menikah	39
4	Bersih diri	17
5	Catatan kepolisian	23
6	Kehilangan	15
7	Menikah	4
8	Penghasilan	12
9	Perbedaan data	118

10	Tidak mampu	123
11	Pangkalan elpiji	66
12	Usaha	20
Total		627

Sumber : Kantor Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru

Berdasarkan uraian di atas, ditahun 2016 masih menggunakan manual dan dari tahun 2017 baru beralih menuju *E-Government*, tetapi masih juga ada keluhan dari masyarakat karena dalam manajemen harus mengikuti *E-Government* untuk tahun 2018, jikalau tidak memenuhi syarat maka tidak akan dilayani oleh aparat. Maka dengan ini penulis ingin mengetahui sejauh mana Manajemen *E-Government* melalui inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dan mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi dari proses manajemen *E-Government* yang dilakukan oleh instansi terkait.

Penulis ingin mengetahui sejauh mana Manajemen *E-Government* melalui inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dan mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi dari proses manajemen *E-Government* yang dilakukan oleh instansi terkait. Oleh sebab itu, sangat perlu dilakukan penelitian lebih jauh, sehingga dalam penelitian ini penulis memilih judul : **“MANAJEMEN *E-GOVERNMENT* DI KECAMATAN BUKIT RAYA KOTA PEKANBARU TAHUN 2018”**.

Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena dan latar belakang yang diatas, mengenai belum optimalnya manajemen karena belum adanya dukungan dari Pemerintah Kota Pekanbaru, maka dengan ini munculah gagasan pertanyaan antara lain :

1. Bagaimana Manajemen *E-Government* Di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru Tahun 2018 ?
2. Apa saja yang menjadi faktor-faktor yang mempengaruhi dalam melaksanakan Manajemen *E-Government* Di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru Tahun 2018?

Kerangka Teoritis

a. *E-Government*

Menurut Samodra Wibawa (2009:113) *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti *wide area Networks (WAN)* internet, *mobile computing*, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya.

Sedangkan dalam buku *E-Government In Action* oleh Richardus Eko Indrajit (2005:5) menguraikan *E-Government* adalah suatu usaha menciptakan suasana penyelenggaraan pemerintah yang sesuai dengan objektif bersama (Shared goals) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan. Oleh karena itu visi yang dicanangkan juga harus mencerminkan visi bersama dari pada stakeholder yang ada:

1. memperbaiki produktifitas dan kinerja operasional

pemerintah dalam melayani masyarakatnya;

2. mempromosikan pemerintah yang bersih dan transparans;
3. meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat meluli kinerja pelayanan publik;
4. menjamin terciptanya penyelenggaraan negara yang demokratis

b. Manajemen *E-Government*

Manajemen *E-Government* dapat dilaksanakan melalui empat tingkatan yaitu persiapan, pematangan, pemantapan, dan pemanfaatan. (Kementrian Komunikasi dan Informasi, 2003).

1. Persiapan, yang meliputi pembuatan situs web sebagai media informasi dan komunikasi lembaga pemerintah, pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia, penyiapan sarana akses publik misalnya warnet, dan sosialisasi keberadaan layanan informasi.

2. Pematangan, yaitu penjelasan dan pembuatan situs informasi layanan publik interaktif dan pembuatan antarmuka keterhubungan dengan lembaga lain dan alur penggunaan aplikasi-aplikasi tersebut.

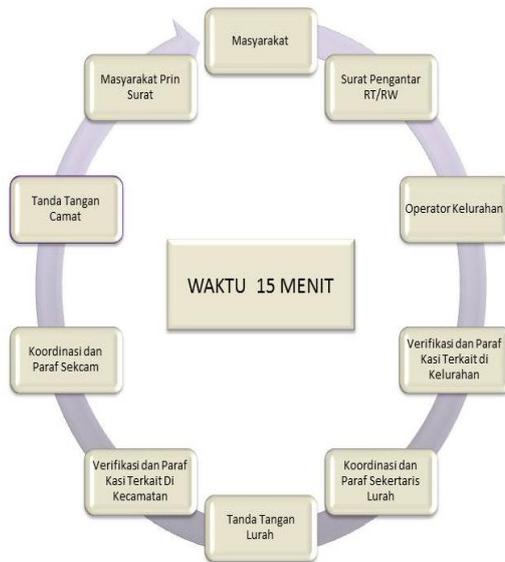
3. Pemantapan, yaitu penyediaan fasilitas transaksi secara media dan elektronik dan pembuatan aplikasi *online* maupun aplikasi *website* .

4. Pemanfaatan, yang meliputi pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang terintegrasi, pengembangan proses

layanan *E-Government* yang efektif dan efisien.

Gambar 1

Alur Pelayanan Sipadu



Sumber : Kecamatan Bukit Raya, 2019

Beberapa inisiatif *E-Government* dari yang berhasil dengan sukses sampai yang gagal dipelajari secara sungguh-sungguh untuk mencari elemen keberhasilan yang dimaksud. Berdasarkan studi ini, dirumuskan ada 8 (delapan) elemen sukses didalam melakukan manajemen proyek *E-Government*..

1. Lingkungan Politik
2. Kepempimpinan
3. Perencanaan
4. Stakeholders
5. Transparansi
6. Keuangan
7. Teknologi
8. Inovasi

c. Manajemen Pemerintahan

Menurut Budi Supriyanto (2009:24) manajemen pemerintahan adalah suatu proses kegiatan melakukan tata kelola atau pengelolaan pemerintahan oleh penguasa atau penyelenggara pemerintah dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan, yaitu meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Menurut Budi Supriyanto (2009:41) fungsi dan tugas manajemen pemerintahan dapat dikategorikan antara lain sebagai berikut:

- 1) Manajemen pemerintahan berarti membuat keputusan-keputusan, mulai dari perencanaan, pelaksanaan sampai *monitoring* atau evaluasi tentang tata kelola pemerintahan, baik yang dilakukan Pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
- 2) Manajemen pemerintahan berarti membuat kebijakan-kebijakan tentang hubungan yang mengikat antara pemerintahan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
- 3) Manajemen pemerintahan berarti menetapkan kebijakan-kebijakan kerjasama antara pemerintah dengan masyarakat dan penguasa untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat.
- 4) Manajemen pemerintah berarti menetapkan kebijakan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat.
- 5)

d. Inovasi

Inovasi dalam konteks sektor publik didefinisikan sebagai penciptaan dan pelaksanaan proses, produk, jasa dan metode pengiriman yang menghasilkan perbaikan yang signifikan dalam efisiensi, efektivitas atau kualitas hasil. Singkatnya, inovasi adalah aplikasi ide-ide baru untuk menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Inovasi terjadi di seluruh spektrum badan pemerintah Indonesia yang bergerak dalam sektor publik, dari pengembangan kebijakan untuk pelaksanaan program, pendekatan regulasi untuk penggunaan teknologi, perbaikan sumber daya manusia.

Inovasi adalah alat untuk mencapai tujuan, sebuah apresiasi terhadap pentingnya keragaman inovasi dan bagaimana mencapainya, harus menjadi bagian dari pengetahuan, keterampilan, dan perilaku dari setiap pekerja pemerintah.

Inovasi memiliki kaitan erat dengan teknologi dan informasi, khususnya internet yang memiliki peran penting dalam meningkatkan transparansi pemerintahan. Richard Heeks dalam (Lembaga Administrasi Negara, 2007).

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan proposal penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yaitu memaparkan hasil penelitian tentang bagaimana manajemen mengelola *E-Government* untuk pelayanan publik yang dilakukan oleh Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru. Penelitian ini pada umumnya bertujuan untuk mendeskripsikan secara sistematis, faktual dan akurat terhadap suatu populasi atau daerah

tertentu, mengenai sifat, karakteristik atau factor-faktor tertentu.

Sumber Data

Tabel 3
Informan Penelitian

NO	Informan	Jumlah
1.	Camat Bukit Raya Kota Pekanbaru Kepala	1
2.	Kepala Seksi Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru	5
3.	Sekretaris Camat Bukit Raya Kota Pekanbaru	1
4.	Masyarakat Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru	10
5.	Operator Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru	1
6.	Operator Kelurahan Bukit Raya Kota Pekanbaru	1
Jumlah		19

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2019.

Hasil Penelitian & Pembahasan Manajemen *E-Government* Di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru Tahun 2018

Dalam penelitian ini penulis mengamati manajemen *E-Government* di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru Tahun 2018, penulis memberi fokus cara mengelola *E-Government* Di Kecamatan Bukit Raya yaitu berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang *E-Government*. Manajemen *E-Government* dapat dilaksanakan melalui empat tingkatan yaitu persiapan, pematangan, pemantapan, dan pemanfaatan. (Kementerian Komunikasi dan Informasi, 2003).

- 1. Persiapan**, pembuatan situs website kecamatan, system pelayanan administrasi terpadu (Sipadu), E-Sapa Warga Tahun 2017.

Tabel 4
Inovasi Pelayanan
Kecamatan Bukit Raya

No.	Jenis Inovasi Pelayanan Kecamatan Bukit Raya
1.	Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu (SIPADU)
2.	Forum Diskusi Online E-Sapa Warga Bukit Raya
3.	Website Kecamatan
4.	Pangkalan Dokumen Strategis
5.	Pelayanan Antar Jemput Paten dan IUMK
6.	Bukit Raya Peduli
7.	Orang Tua Asuh

Sumber :Kecamatan Bukit Raya, 2018

2. Pematangan, yaitu *E-Government* menghadirkan pengurusan administrasi yang lebih efektif dan efisien & Keterbukaan informasi terhadap jalannya sistem pemerintahan, Bukit Raya menjadi kecamatan terbaik selama 3 tahun terakhir dalam kinerja kecamatan tingkat Kota Pekanbaru. Hasil dilapangan pada permulaan di Agustus 2017 hingga 2018, kini sudah mulai menuju optimal sesuai dengan temuan lapangan dengan telah dikerjakanya 2.725 surat melalui Sipadu (*E-Government*) yang sebelumnya hanya dikerjakan dengan manual hanya dapat mengerjakan 627 Surat.

3. Pemantapan, yaitu penyediaan fasilitas transaksi tambahan secara media dan elektronik dan pembuatan aplikasi online maupun aplikasi *website* seperti E-PPMBRW, E-MTQ, dan lain-lain.

4. Pemanfaatan, yang meliputi pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang terintegrasi, pengembangan proses layanan *E-Government* yang efektif dan efisien belum terlaksana di Bukit Raya .

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Manajemen *E-Government* Di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru Tahun 2018

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang manajemen *E-Government* Di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru Tahun 2018 maka ditemukan beberapa faktor yang mempengaruhi dalam manajemen tersebut, faktor-faktor tersebut ialah:

Beberapa inisiatif *E-Government* dari yang berhasil dengan sukses sampai yang gagal dipelajari secara sungguh sungguh untuk mencari elemen keberhasilan yang dimaksud. Berdasarkan studi ini, dirumuskan ada 8 (delapan) elemen sukses didalam melakukan manajemen proyek *E-Government*.

1. Lingkungan Politik

Dukungan memang harus ada dari Pemerintah Kota Pekanbaru, dukungan yang dimaksud adalah seperti disepakatinya kerangka *E-Government* ditingkat kota sebagai salah satu upaya untuk mencapai visi misi dan menjadi prioritas tinggi dalam proses pemerintahan. Dukungan juga dapat dilakukan dengan cara mensosialisasikan konsep *E-Government* secara merata, berkelanjutan, konsisten dan menyeluruh kepada seluruh lapisan birokrat dan masyarakat secara umum. Berikut hasil wawancara dengan pemerintah Kecamatan Bukit Raya terkait aspek *support* dalam

penerapan *E-Government* melalui inovasi pelayanan public tetapi belum adanya dukungan penuh dari Pemerintah Kota Pekanbaru baik anggaran, sosialisasi dan lain-lain.

2. Kepemimpinan

Pada dasarnya kepemimpinan sudah menjadi persoalan yang utama dalam mengatur *E-Government* ini berjalan dengan baik, *E-Government* di Kecamatan Bukit Raya sudah memiliki 2 kepemimpinan camat, Inovatornya adalah Bapak Camat sebelumnya yakni Bapak Maskur tetapi bergantinya kepemimpinan tetapi masih terlaksana dengan baik *E-Government* di Bukit Raya.

3. Perencanaan

Perencanaan sarana dan prasarana kurang mendapatkan perhatian dari Pemerintah Kota Pekanbaru, apabila rencana pekerjaan telah tersusun, maka sarana dan prasarana harus juga memadai seperti perangkat, wifi, dan komputer dan camat harus dapat bersikap tegas dan memberikan sanksi kepada bawahannya yang melakukan kesalahan dalam bertugas.

4. Stakeholders

Sumber daya manusiaanya belum ada pendampingan tim ahli dan tim pendamping *E-Government*. Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor penting yang mampu memajemen *E-Government* Di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru, karena pada dasarnya dengan adanya kualitas sumber daya manusia yang baik maka pengawasan juga akan berjalan dengan baik maka pengawasan juga akan berjalan dengan baik. Begitu juga sebaliknya, jika kualitas sumber daya manusia tidak baik, maka pengawasan tidak akan berjalan sesuai dengan apa yang telah ditentukan. Beberapa faktor yang

dapat dilihat dalam sumber daya manusia ini berupa tingkat pendidikannya, pengalaman kerja yang dimilikinya, serta kemampuan pegawai dalam melakukan tugasnya. Maksudnya disini adalah kurangnya sumber daya manusia yakni kepegawaian yang belum menguasai teknologi dan informasi terutama *E-Government* itu sendiri, sehingga hanya berketergantungan dengan 1 operator kecamatan dan beberapa operator kelurahan.

Tabel 5
Sertifikasi Khusus Pegawai Dalam Hal Mengelola *E-Government*

No	Sertifikasi	Jumlah Pegawai	Tugas
1.	Petugas Operator Di Kecamatan	1	Petugas Pelaksana <i>E-Government</i> Di Kecamatan Bukit Raya Kota pekanbaru
2.	Petugas Operator Di Setiap kelurahan	5	Petugas Pelaksana <i>E-Government</i> dan lainnya Di lima Kelurahan Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru
	Jumlah	6 Pegawai Operator	

(Sumber: Data Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru)

5. Transparansi

Keterbukaan informasi publik berjalan dengan baik.

6. Keuangan

Dukungan anggaran dari Pemerintah Kota Pekanbaru belum ada kejelasan. Dalam hal pembiayaan sebenarnya belum

maksimal, karena dukungan dari pemerintah sebenarnya sudah ada, tetapi belum maksimal seperti tidak ada pendampingan dalam hal *E-Government* ini, tidak hanya sampai disana, biaya perawatan dan pengadaan server juga belum memiliki perhatian khusus oleh Pemerintah Kota Pekanbaru dan belum tercantum biaya untuk *E-Government* ini.

7. Teknologi

E-Government dengan teknologi berjalan dengan baik, Sistem operasi adalah perangkat lunak yang berhubungan dengan manajemen perangkat keras yang digunakan. Ada 4 komponen utama sistem operasi yang berhubungan dengan operasional hardware: input/output, data storage, manajemen proses dan komunikasi. Input/output menandai peralatan pemasukan data seperti keyboard, scanner dan mouse; dan peralatan penyajian data seperti layar monitor dan printer. Data storage menandai penyimpanan data baik yang terpasang permanen seperti memori utama dan harddisk maupun yang bersifat sementara seperti *CDROM*, *flashdisk*, dan *floppydisk*. Manajemen proses mengatur perjalanan program-program aplikasi terutama dalam penggunaan peralatan perangkat keras yang tersedia. Terakhir, modul komunikasi mengatur penggunaan peralatan komunikasi seperti jaringan kabel ethernet, Wi-Fi (tanpa kabel) maupun komunikasi jarak dengan sinar inframerah atau gelombang radio terbata, ini belum dimiliki sepenuhnya oleh Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru.

8. Inovasi

Aplikasi *E-Government* seperti sipadu, E-sapa warga dan lain-lain berjalan dengan baik., terutama di

bidang pelayanan publik. Kerjasama dan koordinasi yang dilakukan juga menjadi bahan masukan sebagai evaluasi bagi Kecamatan Bukit Raya untuk memperbaiki penyelenggaraan sistem pemerintahan.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis data kualitatif yaitu seluruh data yang diperoleh penulis baik dari wawancara maupun penelusuran dokumen, kemudian dianalisis baris demi baris serta dicari intisari dari data tersebut sampai memungkinkan untuk diambil sebuah kesimpulan mengenai permasalahan yang diteliti.

Salah satu upaya dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*) adalah dengan mempercepat proses kerja serta modernisasi administrasi melalui otomatisasi di bidang administrasi perkantoran, modernisasi penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

E-Government sebagai salah satu aplikasi dari teknologi informasi. Pengembangan dan penerapan *E-Government* merupakan alternatif yang strategis dalam rangka mengkomunikasikan informasi secara dua arah itu sendiri.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa dalam Manajemen *E-Government* dapat dilaksanakan melalui empat tingkatan yaitu persiapan, pematangan, pemantapan, dan pemanfaatan. (Kementerian Komunikasi dan Informasi, 2003) ada hubungan yang saling mempengaruhi dengan Beberapa inisiatif *E-Government* dari yang berhasil dengan sukses sampai yang gagal dipelajari secara sungguh sungguh untuk mencari elemen keberhasilan yang dimaksud. Berdasarkan studi ini, dirumuskan

ada 8 (delapan) elemen sukses didalam melakukan manajemen proyek *E-Government* yang saling berhubungan baik elemen dan 4 tingkatan manajemennya itu sendiri.

Salah satu upaya dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*) adalah dengan mempercepat proses kerja serta modernisasi administrasi melalui otomatisasi di bidang administrasi perkantoran, modernisasi penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat melalui *E-Government* sebagai salah satu aplikasi dari teknologi informasi. Pengembangan dan penerapan *E-Government* merupakan alternatif yang strategis dalam rangka mengkomunikasikan informasi secara dua arah itu sendiri.

Tujuannya telah tercapai dengan dibuktikan menggunakan teori *E-Government In Action* oleh Richardus Eko Indrajit (2005:5) menguraikan *E-Government* adalah suatu usaha menciptakan suasana penyelenggaraan pemerintah yang sesuai dengan objektif bersama (*Shared goals*) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan.

Oleh karena itu visi yang dicanangkan juga harus mencerminkan visi bersama dari pada *stakeholder* yang ada:

1. Memperbaiki produktifitas dan kinerja operasional pemerintah dalam melayani masyarakatnya;
2. Mempromosikan pemerintah yang bersih dan transparans;
3. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat melalui kinerja pelayanan publik;
4. Menjamin terciptanya penyelenggaraan negara yang demokratis.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah peneliti kemukakan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Manajemen *E-Government* Di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru Tahun 2018 dapat disimpulkan bahwa sudah mulai terlaksana dengan maksimal. Dengan fenomena sebelumnya belum optimalnya Manajemen *E-Government* di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru karena belum adanya dukungan penuh dari pemerintah Kota Pekanbaru seperti sosialisasi dan anggaran maupun Belum adanya tenaga ahli atau tim pendamping dari Pemerintah Kota Pekanbaru, *E-Government* menghadirkan pengurusan administrasi yang lebih efektif dan efisien & Keterbukaan informasi terhadap jalannya sistem pemerintahan Bukit Raya menjadi kecamatan terbaik selama 3 tahun terakhir dalam kinerja kecamatan tingkat Kota Pekanbaru. Hasil dilapangan pada permulaan di Agustus 2017 hingga 2018, kini sudah mulai menuju optimal sesuai dengan temuan lapangan dengan telah dikerjakanya 2.725 surat melalui Sipadu (*E-Government*) yang sebelumnya hanya dikerjakan dengan manual hanya dapat mengerjakan 627 Surat.
2. Manajemen *E-Government* melalui inovasi pelayanan publik di Kecamatan Bukit Raya dapat menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik, dimana layanan pemerintah bersifat transparan, akuntabel dan bebas KKN. Manajemen *E-Government*

memberikan perubahan yang dapat membantu jalannya sistem pemerintahan dan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Sistem komunikasi antara pemerintah dan masyarakat juga terjalin efektif sehingga mampu mengarahkan pencapaian tujuan pembangunan, karena dalam proses pembangunan sangat diperlukan keterlibatan dan partisipasi dari berbagai elemen masyarakat.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi manajemen *E-Government* Di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru Tahun 2018 adalah 8 elemen: Lingkungan politik, Kepemimpinan, Perencanaan, Stakeholder, Keuangan, Transparansi, Teknologi dan Inovasi.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Tahun 2018, maka dapat memberi saran sebagai berikut:

1. Dalam melakukan Manajemen E-Government Di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru Tahun 2018 hendaknya Pemerintah Kota Pekanbaru melaksanakan dukungan secara berkala baik secara anggaran dan pelaksanaannya, seperti melakukan atau mengirim tim pendamping untuk E-Government Di Seluruh Kecamatan Di Kota Pekanbaru, khususnya Kecamatan Bukit Raya yang sudah berinovasi serta sosialisasi terhadap sosialisasi untuk pegawai dan masyarakat.
2. Seharusnya dengan melaksanakan manajemen E-Government pegawai juga memahami cara dan mekanisme E-Government seperti

meningkatkan sosialisasi baik untuk pegawai dan masyarakat, menambah sarana dan prasarana, menyediakan dan meminta sarana dan prasarana lebih maupun mempersiapkan sumber daya manusia yang siap untuk mengelola E-Government Kecamatan Bukit Raya bisa menjadi panutan bagi Kecamatan lainnya Di Kota Pekanbaru.

3. Sebaiknya Kecamatan Bukit Raya dalam memajemen E-Government Di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru Tahun 2018 sebagai Instansi Pemerintah mampu memberi jaminan terhadap masyarakat dengan memberi pelayanan untuk berkonsultasi secara maksimal dengan membuka akses masyarakat untuk mengetahui dan mengadukan apabila terjadi kelemahan dalam pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Anwar, M. Khoirul dan Oetoyo S. Asianti. (2004). *SIMDA: Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan Di Era Otonomi Daerah*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Bungin (Ed.), Burhan. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Faisal, Sanapiah. 2010, *Format-Format Penelitian Sosial*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Indrajit, Richardus Eko. (2005). *E-Government in Action*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Indrajit, Richardus, Eko. (2006). *Electronic Government : Strategi Pembangunan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi
- James, A Black. dan Dean, J Champion. 2009. *Metode & Masalah Penelitian Sosial*, Refika Aditama, Bandung.
- Kementrian Komunikasi dan Informasi, 2003
- Lembaga Administrasi Negara, 2007
- Manullang, M. 2015, *Dasar – Dasar Manajemen*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Samodra, Wibawa, 2009. *Dilema Birokrasi Dalam Democratic Governance*, Makalah Disampaikan Dalam Work Shop *Democratic Governance : Gugatan Atas Konsep Good Governance*, Fisipol UGM, Yogyakarta.
- Sosiawan, Edwi Arief, 2005, , Penggunaan isi, bentuk dan desain komunikasi virtual pada websites pemerintah daerah di wilayah Yogyakarta, Penelitian LPPM UPN
- Supriyanto, Budi 2009. *Manajemen Tata Ruang*. Tangerang: Media Brilliant.
- Diakses tanggal 26 July 2019 Pukul 02.00 Wib.
- Iswandi, L. (2019). *Pengembangan E-Government Dalam Penyelenggaraan Tata Kelola Pemerintahan Daerah Di Provinsi Riau Tahun 2016*. 1(1), 4.
- Hardjaloka, Loura. 2018. *Studi Penerapan E-Government Di Indonesia Dan Negara Lainnya Sebagai Solusi Pemberantasan Korupsi Di Sektor Publik*. Jakarta Selatan : Associates Bahar & Partners. Diakses tanggal 26 July 2019 Pukul 02.10 Wib.
- Prastowo Bambang. 2004 . *Manajemen E-Government*. Universitas Gajah Mada .Diakses Tanggal 27 July 2019 Pukul 02;00 Wib
- Risnandar. (2014). *Analisis E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah*. 2(7), 192-199.
- Vita Elysia, Ake Wihadanto, S. (2017). *Implementasi E-Government Untuk Mendorong Pelayanan Publik Yang Terintegrasi Di Indonesia*. 353–380.

Jurnal :

- Arief, Edwi, 2015. *Evaluasi Implementasi E-Government Pada Situs Website Pemerintah Daerah Di Indonesia : Prespektif Content Dan Manajemen*. Yogyakarta.

Skripsi :

- Nainggolan, Desriani Paulina. 2013, *Strategi Penerapan E-Government Di Kota Pekanbaru*. Ilmu Pemerintahan. Fisip. Universitas Riau. Pekanbaru.

Vergien, Giovanni, 2011. *Pelaksanaan E-Government Di Kantor Imigrasi 1 Kota Pekanbaru Tahun 2014*. Administrasi Publik. Fisip. Universitas Riau. Pekanbaru.

Dokumen :

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* Tentang Penerapan Teknologi Komunikasi Dan Informasi Di Bidang Pemerintahan.

Keputusan Walikota Pekanbaru Nomor 584 Tahun 2014 Tentang Penetapan Kecamatan Sebagai Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kota Pekanbaru.

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Kecamatan.

Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 107 Tahun 2016 Tentang *E-Government* Di Pekanbaru.

Surat Keputusan Camat Bukit Raya Tentang Penyelenggaraan Sipadu Tahun 2016.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.