

**MANAJEMEN LAYANAN INFORMASI PEMERINTAH DAN MASYARAKAT (InPAS)
OLEH PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR TAHUN 2018**

Oleh:

Andhika Asmara

Email: kapalpocah97@gmail.com

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

Government and Community Information or InPAS is an information technology-based and practical program for a variety of information needs, so that it is easily accessible and used by Regional Organizations (OPD) and the Society in providing its participation as a more harmonious, fast and trusted space for communication and information space. The problem in this study is that the management and information services are not yet optimal in the Indragiri Hilir district government to produce quality information services. The purpose of this study is to describe the Management of Government and Community Information services by the Government of Indragiri Hilir Regency in 2018.

The research approach used is a qualitative approach. This type of research is descriptive. The location of the research is in the Office of Communication, Information, coding and statistics and PPID of Indragiri Hilir Regency. The types and sources of research data are divided into primary data using purposive informant retrieval techniques and secondary data in the form of supporting data related to InPAS. Data collection techniques used by interview and documentation. While the data analysis is done using qualitative analysis.

The results of this study are that first, the management of InPAS services by the Government of Indragiri Hilir Regency in 2018 has been carried out less than optimal where in carrying out its management functions related to the implementation of E-Government has not shown the stage of perfection. Planning, Organizing, Implementing and Monitoring InPAS still has obstacles. Second, the critical success factors for the implementation of Government and Community Information in the management of InPAS services in Indragiri Hilir Regency is one of the Legal Instruments as the legal basis for the InPAS.

Keywords: Service Management, E-Government, InPAS

PENDAHULUAN

Di era keterbukaan informasi publik yang telah menjadi kebutuhan utama masyarakat, pemerintah semakin dituntut untuk lebih memaksimalkan peran dan fungsinya sebagai pelayan publik. Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (KominfoPS) tidak hanya sekedar tampil sebagai tim perancang beragam perangkat Teknologi Informasi Komunikasi dan komunikator penyampai pesan dari berbagai kebijakan pemerintah saja. Akan tetapi juga harus menjalankan peran gandanya sebagai humas pemerintah serta menciptakan masyarakat melek IT yang juga mampu memproduksi informasi. Melalui *new media*, peran dan fungsi Dinas KominfoPS dalam mempublikasikan program *e-government* sekaligus untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dinas Kominfops Kabupaten Indragiri Hilir merupakan instansi pemerintah di bidang IT yang mencoba memfasilitasi segala kebutuhan IT warganya agar dapat melek IT sekaligus diharapkan mampu memproduksi konten informasi, sehingga dapat berkontribusi dalam pembangunan Kabupaten Indragiri Hilir.

Terbatasnya akses informasi dan dilaksanakan sebagai wujud tindaklanjut dari

Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik merupakan latar belakang lahirnya ide sistem aplikasi InPAS ini. InPAS merupakan sebuah program berbasis internet yang tengah dikembangkan DiskominfoPS Inhil dengan tujuan untuk mempermudah akses informasi pemerintahan oleh masyarakat Indragiri Hilir secara luas. Melalui aplikasi ini, merupakan bagian pemanfaatan kemajuan di bidang teknologi informasi ini dengan sebaik-baiknya dalam rangka optimalisasi keterbukaan informasi publik sesuai amanah UU Nomor 14 Tahun 2008. Diharapkan operator mampu menyampaikan berita-berita yang berkualitas melalui InPAS.

Permasalahan dalam penelitian ini salah satunya belum berkembangnya integrasi jaringan seluruh SKPD yang didukung dengan implementasi teknologi informasi dan komunikasi. Selain itu belum optimalnya pengelolaan dan pengembangan *database* sehingga implementasi *e-government* belum sepenuhnya didukung oleh data akurat, cepat dan tepat. Untuk lebih memfokuskan penelitian yang akan dilakukan maka dilakukan analisis untuk mengukur tingkat *Urgent, Serious, Growth (USG)* yang tergambar pada tabel berikut:

Tabel 1. Deskripsi Permasalahan yang dihadapi Dinas Komunikasi Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Indragiri Hilir

No.	Deskripsi Permasalahan	U	S	G	Jumlah Total	Prioritas
1	Belum tersedianya sistem keterbukaan informasi berbasis teknologi	5	5	4	14	I
2	Belum dikelola secara baik, cepat dan akurat informasi dari OPD dan Masyarakat	4	5	3	12	II
3	Belum memiliki informasi yang cepat dan akurat	4	3	4	11	III
4	Masih rendahnya pemahaman OPD terhadap kewajiban memberi informasi	3	3	4	10	IV
5	Belum tersedia tempat informasi/ berita aktual dari masyarakat.	3	3	3	9	V

Sumber: Dinas Kominfo PS Kabupaten Indragiri Hilir, 2019

Hasil analisis terhadap deskripsi permasalahan melalui Metode USG yang menjadi skala prioritas adalah pada area implementasi teknologi informasi dan komunikasi. Dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana yang kurang memadai menghambat Dinas KominfoPS dalam mewujudkan teknologi informasi dan komunikasi di Kabupaten Indragiri Hilir. DiskominfoPS Kabupaten Indragiri Hilir memiliki peran untuk mengelola penyelenggaraan data elektronik, melakukan penyiapan, perumusan dan pelaksanaan kegiatan dibidang infrastruktur teknologi, pengembangan pengelolaan aplikasi serta keamanan informasi dan komunikasi. Namun permasalahan yang muncul dalam pengembangan *E-Government* di Pemerintahan Kabupaten Indragiri Hilir tersebut antara lain :

- a. Belum optimalnya pengelolaan dan pelayanan informasi dilingkungan pemerintah daerah Kabupaten Indragiri Hilir untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas. Sehingga belum berkembangnya integrasi jaringan seluruh SKPD yang didukung dengan implementasi teknologi informasi dan komunikasi. Selain itu belum optimalnya pengelolaan dan pengembangan *database* sehingga implementasi *e-government* belum sepenuhnya didukung oleh data akurat, cepat dan tepat.
- b. Kurang optimalnya sarana prasarana teknologi informasi dan komunikasi yang disediakan oleh Pemerintah Daerah. Dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana yang kurang memadai menghambat Dinas KominfoPS dalam mewujudkan teknologi informasi dan komunikasi di Kabupaten Indragiri Hilir.
- c. Kurangnya Sumber Daya Manusia Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik yang mempunyai latar belakang teknis dan kecilnya peluang dalam mengikuti Diklat atau Pendidikan dan Pelatihan.

RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana manajemen layanan Informasi Pemerintah dan Masyarakat

(InPAS) oleh Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2018?

2. Apa sajakah yang menjadi faktor penentu keberhasilam manajemen layanan Informasi Pemerintah dan Masyarakat (InPAS) oleh Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2018?

TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mendeskripsikan manajemen layanan Informasi Pemerintah dan Masyarakat (InPAS) oleh Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir.
- b. Untuk melihat faktor apa saja yang menjadi penentu manajemen layanan Informasi Pemerintah dan Masyarakat (InPAS) oleh Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir..

2. Manfaat Penelitian

- a. Secara akademis, sebagai bahan kajian ilmiah dan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk perkembangan Ilmu Pemerintahan khususnya tentang manajemen pengelolaan Informasi Pemerintah dan Masyarakat (InPAS) oleh Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2018.
- b. Secara praktis, dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir agar dapat meningkatkan pencapaian *E-Government* pada pelayanan di lingkungan Kabupaten Indragiri Hilir.

KERANGKA TEORI

1. Manajemen Pemerintahan

Menurut (Nawawi, 2013) Pihak manajemen harus responsif dengan perkembangan ini dengan melakukan sejumlah penyesuaian, kemudian mengambil manfaat atau keuntungan dari sejumlah perubahan tersebut. Misalnya dengan mengadopsi sistem apa yang sering disebut *e-government*. Jika tugas dan fungsi manajemen itu meliputi fungsi *planning*, *organizing*, *actualing*, dan *controlling* atau yang sering

tingkat POAC, maka jika disederhanakan ke dalam perspektif teknologi informasi (IT), pada dasarnya tugas umum manajemen pemerintahan adalah melayani masyarakat yang didalamnya berkaitan dengan pengumpulan, pengolahan, penyajian, dan penyebaran data maupun informasi yang penting bagi masyarakat.

Fungsi-fungsi manajemen pemerintahan yang dimaksud Taliziduhu Ndraha dalam bukunya yang berjudul *Kybernology* (Ilmu Pemerintahan Baru) Jilid 1 (Ndraha, 2011), antara lain :

1) Perencanaan Pemerintahan;

Dilakukan untuk mengklarifikasi tujuan organisasi dan menyusun langkah-langkah guna mencapai tujuan (tujuan konkret dan terukur) organisasi.

Menurut Nurman (Nurman, 2017) manajemen sangatlah berperan dalam organisasi termasuk organisasi pemerintahan dimana terdapat fungsi-fungsi manajemen yang bekerja didalam pemerintahan di antaranya, fungsi perencanaan yang bersifat strategik yang dilakukan oleh pemerintah yang diyakini seiring berjalannya waktu pemerintah akan lebih banyak menjalankan fungsi perencanaan pada pemerintahan yang dijalankannya demi tercapainya tujuan dari negara. Sedangkan fungsi yang bersifat taktis dan operasional dibuat oleh perancangnya. Untuk menyusun perencanaan strategik, organisasi pemerintah perlu didukung oleh pegawai yang memiliki wawasan luas dan jangkauan pandangan ke masa depan.

Menurut (Indrajid, Tata Kelola Teknologi Informasi, 2016) proses tata kelola teknologi informasi yang harus diperhatikan adalah menyusun rencana strategis teknologi informasi. Menyusun rencana pembangunan dan pengembangan teknologi informasi di sebuah institusi sangatlah penting untuk menjamin bahwa seluruh sumber daya yang dimiliki diarahkan demi kepentingan dan kebutuhan lembaga dimaksud. Keselarasan antara tujuan organisasi dengan program maupun portofolio proyek pembangunan teknologi informasi sangatlah penting untuk memastikan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi.

2) Pengorganisasian sumber-sumber pemerintahan;

Realisasi (implementasi) langkah-langkah tersebut memerlukan sumber daya, baik Sumber Daya Alam (SDA), Sumber Daya Manusia (SDM), maupun Sumber Daya Benda (SDB). Sebelum digunakan, sumber daya harus diorganisasikan agar siap pakai.

Menurut (Nurman, 2017) Bila dilihat dari fungsi pengorganisasian, manajemen pemerintahan bekerja dengan sistem jaringan. Semakin banyaknya jaringan yang bisa didapat pada saat ini akan memudahkan pemerintah dalam mengorganisasikan sesuatu. Kerja sama lintas fungsi dan lintas unit akan lebih banyak dilakukan. Dengan sendirinya hubungan kerja secara hierarki menjadi semakin berkurang.

Menurut (Indrajid, Tata Kelola Teknologi Informasi, 2016) dalam sebuah organisasi yang memanfaatkan teknologi informasi, perlu secara jelas dirumuskan peranan, fungsi, tugas dan tanggung jawab setiap individu yang mengelola maupun menggunakannya. Dengan semangat tata kelola organisasi yang baik (*good corporate governance*), harus ditetapkan siapa-siapa saja yang berhak dan bertanggung jawab terhadap penerapan serta pemeliharaan teknologi informasi berbasis asas transparansi dan akuntabilitas yang jelas. Pimpinan organisasi harus memastikan adanya strategi, aturan, kebijakan dan prosedur yang ditaati serta dipatuhi seluruh pemangku kepentingan.

3) Penggunaan sumber-sumber pemerintahan;

Dilakukan untuk menggerakkan sumber-sumber pemerintahan agar mendapatkan hasil-hasil yang sudah ditetapkan.

Menurut (Nurman, 2017) dengan adanya jaringan kerja, maka fungsi penggerakan akan lebih banyak berupa garis-garis kebijakan. Para anggota organisasi yang cerdas dan kreatif akan mampu menerjemahkan sesuai dengan situasi dan kondisi yang dihadapinya. Dalam hal ini, delegasi wewenang diberikan kepada setiap anggota organisasi sesuai dengan kapasitas dan kemampuannya.

Menurut (Indrajid, Tata Kelola Teknologi Informasi, 2016) mengatakan bahwa dalam implementasinya, para pengguna atau *user*-lah yang akan memakai,

menggunakan, menerapkan, atau mengoperasikan teknologi yang tersedia di organisasi atau perusahaan. Oleh karena itulah harus tersedia dokumen penerapan aplikasi yang dapat membantu pengguna dalam memahami dan mengoperasikan berbagai sistem yang ada di organisasi. Disamping itu diperlukan pula serangkaian pelatihan atau training bagi para pengguna agar lancar serta mahir mengoperasikan teknologi yang ada.

4) Kontrol pemerintahan;

Dilakukan untuk menjamin kesesuaian antara target pada perencanaan dengan hasil yang diperoleh dari penggunaan sumber-sumber pemerintahan tersebut.

Fungsi pengawasan dan pengendalian menurut (Nurman, 2017) yang dilaksanakan oleh manajemen pemerintahan justru akan semakin mendalam dan luas, seiring dengan membesarnya desentralisasi kegiatan pemerintah kepada masyarakat dalam bentuk privatisasi. Tanpa adanya pengawasan dan pengendalian yang ketat akan terjadi suasana tanpa kendali.

Untuk memastikan efektivitas implementasi teknologi informasi dan komunikasi menurut (Indrajid, Tata Kelola Teknologi Informasi, 2016) dibutuhkan proses pengawasan dan pemantauan yang ketat. Indikator atau ukuran kinerja haruslah ditetapkan sebagai acuan apakah sistem dimaksud telah bekerja sebagaimana target atau harapan yang diinginkan atau tidak. Dari waktu ke waktu, secara rutin maupun *ad-hoc*, harus dilakukan pengawasan dan pemantauan terhadap seluruh indikator yang dimaksud. Jika terjadi penyimpangan, harus segera dilakukan langkah-langkah untuk menanganinya, sehingga dilakukan intervensi agar kinerja sistem teknologi yang dimiliki kembali pada situasi seharusnya.

2. *Electronic Government*

Menurut (Indrajid, e-Government in Action, 2005), ada sejumlah faktor penentu yang patut menjadi pertimbangan dalam menentukan tingkat kesiapan sebuah daerah untuk menerapkan e-government yaitu:

1) Infrastruktur Telekomunikasi.

Dalam level pelaksanaannya, perangkat keras seperti komputer, jaringan dan infrastruktur akan menjadi faktor teramat penting dalam penerapan *e-government*.

Secara ideal memang harus tersedia infrastruktur yang dapat menunjang target atau prioritas pengembangan *e-government* yang telah disepakati. Untuk daerah yang masih memiliki infrastruktur yang masih teramat sangat minim, adalah baik dipikirkan pola kerjasama dengan sejumlah pihak swasta guna mengundang mereka berinvestasi di daerah tersebut.

Dalam dunia penjaminan mutu, istilah yang kerap dipakai sebagai standar baku manajemen pengelolaan kualitas adalah QMS atau *Quality Management System*. Sebagai sebuah infrastruktur pendukung bisnis, teknologi informasi dan komunikasi harus memiliki standar kualitas yang jelas – untuk memastikan tercapainya kinerja sebagaimana diharapkan. Perlu diperhatikan, bahwa dari waktu ke waktu, harus terjadi perbaikan kualitas. Pemenuhan sebuah standar bukanlah sasaran akhir dari sebuah manajemen kualitas. Organisasi atau perusahaan berdaya saing tinggi perlu memiliki kinerja teknologi informasi yang jauh melampaui standar umum.

2) Tingkat Konektivitas dan Penggunaan TI oleh Pemerintah.

Dengan mengamati sejauh mana pemerintah saat ini telah memanfaatkan beraneka ragam teknologi informasi dalam membantu kegiatan sehari-hari akan tampak sejauh mana kesiapan mereka untuk menerapkan konsep *e-government*, sudah menjadi rahasia umum bahwa meskipun banyak sekali lembaga internasional yang telah memberikan bantuan dana pinjaman atau hibah untuk membeli sejumlah teknologi perangkat keras bagi pemerintah, namun instrumen tersebut tidak dipergunakan secara maksimal dan banyak yang tidak dirawat sehingga kini sudah dalam kondisi rusak.

Menurut (Indrayani, 2013) komputerisasi dapat meningkatkan efisiensi administrasi pemerintahan daerah sekaligus menampung semakin banyaknya kebutuhan pengolahan data untuk pengambilan keputusan dan pelayanan publik.

3) Kesiapan Sumber Daya Manusia di Pemerintah.

Yang akan menjadi “pemain utama” atau subjek didalam inisiatif *e-government* pada dasarnya adalah manusia yang bekerja di

lembaga pemerintahan, sehingga tingkat kompetensi dan keahlian mereka akan sangat mempengaruhi performa penerapan *e-government*. Semakin tinggi tingkat *information technology literacy* SDM di pemerintah, semakin siap mereka untuk menerapkan konsep *e-government*.

Menurut (Indrajid, Tata Kelola Teknologi Informasi, 2016) Teknologi informasi harus dikelola oleh orang-orang yang berkompoten di beragam bidang, seperti: jaringan, perangkat keras, aplikasi, *database*, data center, pelatihan, proses bisnis, dan lain sebagainya. Oleh karena itulah maka proses perekrutan, penempatan, pengembangan, penguatan, penilaian, pengawasan, hingga pelepasan (terminasi) para personal teknologi informasi harus dikelola secara profesional.

4) Ketersediaan Dana dan Anggaran.

Pemerintah daerah tertentu harus memiliki jaringan yang cukup terhadap berbagai sumber dana yang ada dan memiliki otoritas untuk menggerakkannya. Dana yang dibutuhkan tidak sekedar investasi belaka, namun perlu pula dianggarkan untuk biaya operasional, pemeliharaan dan pengembangan dikemudian hari.

Menurut (Indrajid, Tata Kelola Teknologi Informasi, 2016) Demi memperoleh layanan teknologi informasi yang andal dan prima, dibutuhkan biaya atau sumber daya finansial dengan jumlah yang sesuai dengan fitur serta kualitas yang diinginkan. Oleh karena itulah maka setiap kebutuhan biaya harus dihitung secara cermat dan mendapatkan komitmen persetujuan pimpinan organisasi untuk dialokasikan atau dibayarkan kepada penyedia jasa layanan teknologi informasi.

5) Perangkat Hukum.

Karena konsep *e-government* sangat terkait dengan usaha penciptaan dan pendistribusian data / informasi dan hak cipta intelektual, misalnya akan merupakan hal yang perlu dilindungi oleh Undang-undang atau peraturan hukum yang dapat menjamin terciptanya mekanisme *e-government* yang kondusif.

Menurut (Indrajid, Tata Kelola Teknologi Informasi, 2016) Kebutuhan untuk menjaga validitas dan integritas data maupun informasi serta memproteksi berbagai aset

teknologi informasi memaksa organisasi untuk menerapkan sejumlah proses terkait dengan manajemen keamanan sistem. Organisasi perlu mengembangkan sejumlah kebijakan, standar, maupun prosedur untuk mengelola aspek keamanan dimaksud. Keseluruhan peraturan tersebut haruslah dipantau implementasinya dan dipastikan efektivitasnya – terutama dalam hubungannya dengan usaha untuk menanggapi berbagai ancaman keamanan maupun menghadapi kelemahan/ kerawanan sistem yang dimiliki organisasi.

6) Perubahan Paradigma.

Perubahan paradigma ini akan bermuara pada dibutuhkannya kesadaran dan keinginan untuk mengubah cara kerja, bersikap, perilaku, dan kebiasaan sehari-hari. Jika para pemimpin dan karyawan di pemerintahan tidak mau berubah, maka dapat dikatakan bahwa yang bersangkutan belum siap untuk menerapkan konsep *e-government*.

Sangat banyak proyek teknologi informasi yang gagal bukan pada tahap perancangan dan pembangunannya, namun pada saat implementasi atau penerapannya di organisasi atau perusahaan. Penyebab utamanya sangatlah klasik, seperti:

- a. Kebanyakan pengguna atau user yang terdiri dari manajemen maupun karyawan enggan atau tidak mau untuk berubah karena sudah nyaman dengan kondisi yang ada;
- b. Tidak adanya komitmen yang nyata dari pimpinan untuk membantu proses implementasi sehingga segenap jajaran sumber daya manusia diperusahaan tidak begitu peduli terhadap keberadaan aplikasi baru yang ingin diterapkan;
- c. Resistansi dari sejumlah pihak yang lebih senang menggunakan cara kerja dengan sistem lama, apalagi secara politis mendapatkan dukungan dari vendor atau mitra teknologi yang ada;
- d. Komunikasi yang tidak lancar antara pihak-pihak yang bertanggung jawab maupun berkepentingan dengan penerapan teknologi informasi sehingga tidak terdapat kejelasan mengenai keberadaan, strategi,

pendekatan, kepentingan, peta pandu, dan lain sebagainya;

- e. Kurangnya dana dan sumber daya yang tersedia untuk melakukan proses edukasi dan sosialisasi yang mencukupi; dan lain sebagainya.

Pemahaman Pemerintah Daerah mengenai esensi dan tujuan *e-government* juga menjadi faktor yang mempengaruhi dalam penerapan *e-government*, hal ini karena penerapan *e-government* diharapkan dapat merubah sistem pemerintahan dapat menjalankan fungsi-fungsinya dengan baik dan terorganisir. Sehingga penerapan *e-government* oleh pemerintah daerah tidak hanya karena ketakutan akan ketertinggalan oleh negara lain dalam bidang teknologi, sedangkan esensi dan tujuan utama *e-government* tidak dapat terwujud. Hal ini tentu akan merugikan pemerintah daerah sendiri karena akan terjadi pemborosan dana.

Metode Penelitian

Metode penelitian dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik ini dimaksudkan untuk mendapatkan informasi yang lebih terperinci dalam mengeksplorasi dan klarifikasi fenomena terkait pengelolaan aplikasi Informasi Pemerintah dan Masyarakat (InPas) oleh Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir.

Dalam memperoleh sumber data primer, peneliti menggunakan teknik penentuan informan secara purposif. Informan secara sengaja dipilih dengan pertimbangan mengetahui, berkompetensi, dan terlibat dengan topik penelitian. Adapun daftar informan penelitian ini adalah:

1. Kepala Dinas KominfoPS Kabupaten Indragiri Hilir, Drs. H. M. Thaher, MM;
2. Kepala Bidang P4KSDKI DiskominfoPS Kabupaten Indragiri Hilir / PPID Utama, Trio Beni Putra, SE, MM;
3. PPID Kabupaten Indragiri Hilir, Nur Yuniati, SE, Sukmawati, SE dan Bety Septika, SE;
4. Wartawan, Adhitya Prahara, SE;
5. Masyarakat, Suseswo Husodo, Andriansyah dan Siti Aisyah.

Selanjutnya, teknik pengumpulan data menggunakan penelitian lapangan, wawancara, dan studi dokumentasi. Penelitian lapangan yaitu dilakukan untuk memperoleh berbagai informasi dari informan dengan cara menuju ke lokasi penelitian yakni Kabupaten Indragiri Hilir. Wawancara yaitu pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh peneliti kepada informan, dan jawaban-jawaban informan dicatat atau direkam dengan alat perekam. Studi dokumentasi yaitu menggunakan dokumen-dokumen yang telah ditulis dari tahun 2018 untuk membantu memahami fenomena penelitian.

Adapun analisis data menggunakan Teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu dimulai dari analisis berbagai data yang terhimpun dari suatu penelitian, kemudian bergerak ke arah pembentukan kesimpulan. Dimana penelitian ini melalui proses wawancara dan pengamatan di lapangan yang selanjutnya dianalisis sehingga menjadi suatu kesatuan yang utuh dan menghasilkan suatu kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Manajemen Layanan Informasi Pemerintah dan Masyarakat (InPAS)

Sebagaimana dalam Peraturan Bupati Indragiri Hilir Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi, Serta Tata Kerja Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir. Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik merupakan unsur pelaksana Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah. Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik melaksanakan Urusan Pemerintahan di bidang Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik. Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui manajemen layanan Informasi Pemerintah dan Masyarakat atau InPAS oleh Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2018.

Dalam manajemen layanan Informasi Pemerintah dan Masyarakat (InPAS), pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir melalui Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik dan PPID melakukan fungsi manajemen *electronic government* dalam

layanan InPAS yaitu:

a. Perencanaan Pemerintahan layanan InPAS

Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Indragiri Hilir mensinergikan perencanaan pembangunan sarana dan prasarana (infrastruktur) Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik nasional melalui program-program Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik dan merupakan satu kesatuan dari Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Indragiri Hilir.

Pembangunan sarana dan prasarana (infrasruktur) Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Indragiri Hilir diselenggarakan berdasarkan arah dan kebijakan pembangunan daerah yang melibatkan seluruh pemangku kepentingan dengan pola pemberdayaan masyarakat yang komprehensif yang mengedepankan prinsip dan nilai kearifan lokal.

Awal mula dikeluarkannya sebuah perencanaan kebijakan dalam rangka meningkatkan Keterbukaan Informasi Publik melalui program Informasi Pemerintah dan Masyarakat (InPAS) di Kabupaten Indragiri Hilir tahun 2018, dilatarbelakangi oleh kebutuhan informasi publik yang relatif sulit diakses oleh masyarakat. Pemkab Inhil melalui DiskominfoPS sudah berupaya semaksimal mungkin agar pelaksanaan UU KIP berjalan baik. Kendati demikian, dukungan dari OPD terkesan masih setengah hati yang diindikasikan dengan sulitnya akses informasi oleh masyarakat. Kesulitan untuk mendapatkan data dan informasi dari OPD di lingkungan Pemkab Inhil, disebabkan oleh ketidaksamaan persepsi, kekhawatiran penyalahgunaan membuat sebagian besar OPD enggan memberikan data dan informasi kepada pihak - pihak yang sebenarnya sangat memerlukan. Oleh karena itu layanan Informasi Pemerintah dan Masyarakat (InPAS) menjadi sebuah kebutuhan, ditambah dengan amanat Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Perencanaan program Informasi Pemerintah dan Masyarakat atau InPAS

terkait perbandingan target dan realisasi program dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Realisasi dan Target Program InPAS

No.	Program	Target Awal	Realisasi
1	Pengembangan program InPAS	50 %	22 %

Sumber: Dinas Kominfo PS Kabupaten Indragiri Hilir, 2019

Berdasarkan tabel diatas, program pengembangan layanan berbasis teknologi informasi di Kabupaten Indragiri Hilir yaitu program InPAS dari target awal 50 % namun yang terealisasi hanya 22 %. Penulis berpendapat bahwa realisasi program Informasi Pemerintah dan Masyarakat atau InPAS masih jauh dari target yang direncanakan diawal.

b. Pengorganisasian Sumber-sumber Pemerintahan dalam layanan InPAS

Kabupaten Indragiri Hilir mendapatkan penghargaan dari Komisi Informasi (KI) Riau 2019 sebagai Badan Publik Cukup Informatif. Penghargaan tersebut diberikan setelah Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir dinilai capak sebagai badan publik dengan kategori cukup Informatif oleh Komisi Informasi (KI) Provinsi Riau. Beberapa kriteria sebagai peraih penghargaan telah dipenuhi oleh Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir seperti tata kelola informasi publik, PPID Utama, sistem layanan serta SDM dan infrastruktur yang memadai. Namun demikian, kekurangan berada pada PPID Pembantu yang berada di instansi atau OPD, perlu meningkatkan lagi kualitas dan kuantitasnya sehingga dapat patuh dalam pengisian informasi publik. Keputusan Bupati Indragiri Hilir Nomor: Kpts. 634/IX/HK-2017 tentang Penetapan Struktur dan Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Daerah Kabupaten Indragiri Hilir. Tanggal 28 September 2017 menetapkan Struktur dan Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Daerah Kabupaten Indragiri Hilir.

Struktur tim program Informasi Pemerintah dan Masyarakat atau InPAS yang

telah disusun oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Indragiri Hilir, diisi oleh struktur inti teknis pelaksana program Informasi Pemerintah dan masyarakat atau InPAS yaitu Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Indragiri Hilir sebagai pimpinan SKPD. Kemudian selaku koordinator program Informasi Pemerintah dan Masyarakat atau InPAS, diisi oleh Kepala Bidang Pengelolaan, Pelayanan, Penyediaan dan Penguatan Kapasitas Sumber Daya Komunikasi dan Informasi Kabupaten Indragiri Hilir.

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Utama diisi oleh Bidang Pengelolaan, Pelayanan, Penyediaan dan Penguatan Kapasitas Sumber Daya Komunikasi dan Informasi, terdiri dari:

1. Seksi Pengelolaan Opini, Aspirasi dan Pengelolaan Informasi Publik.
2. Seksi Pelayanan, Penguatan Kapasitas Sumber Daya dan Penyediaan Akses Informasi.
3. Seksi Penyediaan Konten, Pengelolaan Media Komunikasi Publikasi dan Layanan Hubungan Media.

c. Penggunaan Sumber-sumber Pemerintahan dalam Layanan InPAS

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Trio Beni Putra, SE, MM selaku koordinator dan Kepala Bidang Pengelolaan, Pelayanan, Penyediaan dan Penguatan Kapasitas Sumber Daya Komunikasi dan Informasi Kabupaten Indragiri Hilir dalam Informasi Pemerintah dan Masyarakat atau InPAS, menjelaskan bahwa bentuk koordinasi yang dilakukan dalam pelaksanaan Informasi Pemerintah dan Masyarakat atau InPAS bermula dari Pimpinan Perangkat Daerah membuat rancangan Daftar Informasi Publik. Hal tersebut dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 3. Pelaksana Kegiatan Informasi Pemerintah dan Masyarakat

No.	Uraian Kerja atau Prosedur
1	Pimpinan Perangkat Daerah membuat rancangan Daftar Informasi Publik
2	PPID Pembantu (Sekretaris) Perangkat Daerah mempersiapkan rancangan Daftar Informasi Publik beserta informasi/ data/ dokumen.
3	PPID Pembantu (Sekretaris) membuat dan mengumpulkan Daftar Informasi Publik
4	PPID Pembantu (Sekretaris) memeriksa rancangan Daftar Informasi Publik
5	PPID Pembantu (Sekretaris) menyusun rancangan Daftar Informasi Publik
6	PPID Pembantu (Sekretaris) menyerahkan rancangan Daftar Informasi Publik ke Pimpinan Organisasi Perangkat Daerah (OPD)
7	Pimpinan Perangkat Daerah menyetujui Daftar Informasi Publik
8	PPID Utama menyetujui Daftar Informasi Publik
9	Operator menginput Daftar Informasi Publik disertai salinan dokumen (<i>softcopy</i>) atau informasi (rilis kegiatan dan foto) kedalam aplikasi InPAS
10	PPID Utama melakukan pemuktakhiran dan pengelolaan seluruh Daftar Informasi Publik (DIP) Kabupaten Indragiri Hilir dengan mengikuti prosedur diatas, dan mempublikasikannya.

Sumber: Dinas Kominfo PS Kabupaten Indragiri Hilir, 2019

d. Kontrol Pemerintahan dalam layanan InPAS

Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Indragiri Hilir dalam melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan Informasi Pemerintah dan Masyarakat atau InPAS dilakukan oleh Kepala Dinas Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Indragiri Hilir selaku pimpinan SKPD.

Prosedur pengawasan dalam Informasi Pemerintah dan Masyarakat atau InPAS ini

dilakukan secara informal. Pengawasan dilakukan secara informal melalui *dashboard* Kabar Masyarakat, karena pusat koordinasi seluruh tim Informasi Pemerintah dan Masyarakat atau InPAS berada di sistem InPAS ini sehingga proses pengawasan dapat dijalankan dengan baik.

2. Faktor penentu Tingkat Kesiapan *E-Government* pada layanan InPAS

Berikut dijelaskan pengaruh indikator penentu tingkat kesiapan *E-Government* pada Layanan Informasi Pemerintah dan Masyarakat atau InPAS di Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2018.

Tabel 4. Misi 1 Meningkatkan Sarana dan Prasarana, Jaringan Hingga Kepedesaan yang Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi

No.	Tujuan	Sasaran	Strategi	Kebijakan
1	Meningkatkan sarana dan prasarana TIK untuk mendukung sistem keamanan pelayanan informasi, komunikasi dan data	Tersedianya sarana dan prasarana, informasi, komunikasi dan data dengan sistem keamanan yang berbasis TIK	Tersediannya sarana prasarana informasi komunikasi dan data dengan sistem yang berbasis TIK	1. Media Center 2. PPID 3. Sistem Informasi dan komunikasi yang terintegrasi antar OPD 4. Sistem persandian

Sumber: Renstra Dinas Kominfo PS Kabupaten Indragiri Hilir 2017-2018

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa Misi Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Indragiri Hilir salah satunya adalah Meningkatkan sarana, dan prasarana, jaringan hingga kepedesaan yang berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi adapun indikator dalam misi tersebut adalah:

- a. Pusat Layanan Internet Masyarakat
- b. Media Center milik Pemda
- c. Sistem Informasi dan Komunikasi yang terintegrasi antar OPD

b. Tingkat Konektivitas dan Penggunaan TI oleh Pemerintah

InPAS Kabupaten Indragiri Hilir bertujuan untuk memberikan hubungan pengguna yang efektif karena menggunakan sistem berbasis android. Hanya saja dalam implementasi pada sistem ini masih ada beberapa kendala, salah satunya belum terintegrasinya *website* Perangkat Daerah Kabupaten dan Kecamatan di www.inhilkab.go.id.

a. Infrastruktur Telekomunikasi

Pembangunan sarana dan prasarana (infrastruktur) Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Indragiri Hilir diselenggarakan berdasarkan arah kebijakan pembangunan daerah yang melibatkan seluruh pemangku kepentingan dengan pola pemberdayaan masyarakat yang komprehensif yang mengedepankan prinsip dan nilai kearifan lokal

Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir menunjukkan satu langkah keseriusannya terhadap penerapan *E-Government* melalui dikeluarkannya Peraturan Bupati Indragiri Hilir No. 20 Tahun 2018 Tentang Manajemen Layanan Informasi dan Dokumentasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir, namun dukungan dari pejabat publik masih belum maksimal karena kurangnya pemahaman dari pejabat publik mengenai penerapan *E-Government* untuk menjalankan pemerintahannya.

Beberapa permasalahan yang mempengaruhi komitmen pimpinan pada layanan Informasi Pemerintah dan Masyarakat atau InPAS diantaranya :

1. Kepala Perangkat Daerah tidak serius mendukung berjalannya Informasi Pemerintah dan Masyarakat.
2. Proses birokrasi pengajuan Surat Keterangan atau SK Bupati terlalu panjang mulai dari koreksi staf bagian hukum, asisten, Sekretaris Daerah atau Sekda dan apabila salah

satu tidak ada ditempat akan memperlambat proses penandatangananannya.

3. Tidak tersedia secara langsung yang tertuang dalam APBD Tahun 2018 tentang Informasi Pemerintah dan Masyarakat atau InPAS.
4. Bidang aplikasi kurang serius memberikan dukungan sebagai pejabat pengelola layanan Informasi Pemerintah dan Masyarakat.

c. Kesiapan Sumber Daya Manusia di Pemerintah

Rencana Program dan Kegiatan, Indikator Kinerja, Kelompok Sasaran, dan Pendanaan Indikatif memiliki tujuan meningkatkan tata kelola Pemerintahan yang bersih dan baik. Sasaran dari kegiatan ini meningkatkan transparansi penyenggaraan Pemerintahan. Berikut disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 5. Program Fasilitasi Peningkatan SDM Bidang Komunikasi dan Informasi Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Indragiri Hilir

No.	Indikator Kinerja	Data Capaian	Tahun 2017		Tahun 2018	
			Target	Rp.	Target	Rp.
1.	Jumlah Pendidikan dan Pelatihan Teknis / Bimtek yang Terlaksanakan	7 kali	16 orang	328,36	66 kali	350,00

Sumber: Renstra DiskominfoPS Kabupaten INHIL Tahun 2017-2018

d. Ketersediaan Dana dan Anggaran

Anggaran merupakan unsur yang cukup penting dalam melaksanakan program, tidak hanya dalam lingkungan pemerintahan tetapi juga dalam lingkungan privat atau swasta. Hal itu menjadi sebuah penentu terlaksana atau tidaknya sebuah program yang telah direncanakan sebelumnya. Dalam hal pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi guna menjadikan aplikasi Informasi Pemerintah dan Masyarakat (InPAS) sebagai sarana penyebaran informasi publik tentu memerlukan anggaran yang tidak sedikit.

Sejauh ini Dinas Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Indragiri Hilir telah melakukan terobosan dan perkembangan yang cukup baik, namun memang belum maksimal. Keterbatasan anggaran yang dikeluarkan Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir ternyata menjadi salah satu hambatan yang sejauh ini berpengaruh terhadap pengembangan aplikasi Informasi Pemerintah dan dan Masyarakat (InPAS).

Berikut data kendala internal serta strategi mengatasi kendala adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Kendala Internal dan Strategi Mengatasi Kendala

No.	Masalah/ Kendala	Strategi Mengatasi
1.	Proyek InPAS ini tidak tersedia anggaran secara langsung yang tertuang dalam APBD Tahun 2018	Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Indragiri Hilir akan menyingkronkan dan mensinergikan dengan kegiatan lain yang telah diterangkan pada APBD Tahun 2018.

Sumber: Dinas Kominfo PS Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2019

Berdasarkan tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa masalah tidak tersedianya anggaran secara langsung yang tertuang dalam APBD Tahun 2018, Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Indragiri Hilir mengatasi

masalah tersebut dengan strategi menyingkronkan dan mensinergikan dengan kegiatan lain yang telah diterangkan pada APBD Tahun 2018.

e. Perangkat Hukum

Peraturan (*regeling*) dan Keputusan (*beschikking*) sudah menjadi prinsip umum hukum (*general principe of law*). Program Informasi Pemerintah dan Masyarakat atau InPAS di Kabupaten Indragiri Hilir memiliki perangkat hukum baik Peraturan maupun Keputusan, hal tersebut penulis sajikan dalam bentuk tabel berikut:

Tabel 7. Perangkat Hukum InPAS

No.	Peraturan (Regeling)	Keputusan (Beschikking)
1	Peraturan Bupati Indragiri Hilir No. 20 Tahun 2018 Tentang Manajemen Layanan Informasi dan Dokumentasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir	Keputusan Bupati Indragiri Hilir Nomor: Kpts. 634/IX/HK-2017 tentang Penetapan Struktur dan Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Daerah Kabupaten Indragiri Hilir

Sumber: Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir, 2019

f. Perubahan Paradigma

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) dan internet telah menjadi alat kekuatan untuk memikirkan kembali sistem pemerintahan dengan model yang baru. TI dan internet mendorong transformasi dari paradigma birokrasi tradisional (yang menekankan kepada standarisasi, rutinitas, spesialisasi, fokus internal dan kewenangan), menuju paradigma *e-government* (yang menekankan kepada membangun jaringan yang terkordinasi, kerjasama eksternal dan orientasi pelayanan kepada *customer/masyarakat* sebagai fokusnya). Sehingga TI menjadi salah satu elemen utama dalam memperbaiki sistem managerial pemerintahan.

Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi membawa perubahan luar biasa bagi *privat sector* yang telah lebih dahulu mengadopsi dan mengaplikasikan internet sebagai media komunikasi antar *privat sector* yang dikenal dengan nama *e-Commerce* dan dampak yang ditimbulkan sangat luar biasa dan berakibat semakin tertinggalnya *public sector* yang masih menggunakan cara-cara tradisional dalam berkomunikasi dengan para stakeholder-nya, inilah yang memicu *public sector* untuk melahirkan *e-Government*.

PENUTUP

1. Kesimpulan

Pada saat ini telah banyak instansi pemerintah pusat dan daerah yang berinisiatif menerapkan *Electronic Government*, kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengamatan yang di Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir

- Di dalam menjalankan fungsi manajemennya terkait penerapan *E-Government* melalui layanan Informasi Pemerintah dan Masyarakat atau InPAS, bahwa inisiatif *E-Government* belum menunjukkan tahap kesempurnaan. Di dalam manajemen penerapan *E-Government* masih terdapat beberapa kelemahan yang dilihat dengan empat fungsi manajemen pemerintahan. Fungsi yang pertama yaitu perencanaan pemerintahan, pada proses ini di Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Indragiri Hilir telah memuat tujuan dari Informasi Pemerintah dan Masyarakat yaitu keterbukaan informasi publik melalui pelayanan berbasis teknologi. Pada fungsi yang kedua yaitu proses pengorganisasian sumber-sumber pemerintahan, bahwa anggota tim pengelola layanan Informasi Pemerintah dan Masyarakat (InPAS) jumlahnya belum mencukupi serta SDA dan anggaran tidak tertuang secara langsung pada APBD Tahun 2018. Fungsi yang ketiga yaitu proses penggunaan sumber-sumber pemerintahan dalam InPAS, Menurut temuan lapangan, proses pembinaan dari atasan kepada bawahan di dalam

menerapkan *E-Government* masih kurang maksimal, hal ini dikarenakan kurangnya pemahaman pemimpin mengenai *E-Government* suatu pemerintahan daerah untuk menciptakan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel (*good governance*). Fungsi yang keempat adalah proses kontrol pemerintahan, proses pengawasan dan penilaian. Kegiatan dalam *monitoring* dan evaluasi di Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Indragiri Hilir sudah berjalan optimal, karena dilakukan secara informal meski terdapat berbagai permasalahan akan tetapi Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir sudah menyiapkan tindakan yang akan dilakukan untuk menangani masalah tersebut.

- b. Faktor penentu tingkat kesiapan *E-Government* pada layanan Informasi Pemerintah dan Masyarakat atau InPAS di Kabupaten Indragiri Hilir terpenuhi ialah Perangkat Hukum. Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir telah menetapkan Perbup tentang InPAS dan Surat Keputusan Bupati serta tersusunnya SOP pengelolaan InPAS. Sselain itu, indikator lain masih memiliki kendala. Diantarnya faktor yang menghambat keberhasilan penerapan Informasi Pemerintah dan Masyarakat ialah Infrastruktur Telekomunikasi yaitu kurangnya sarana dan prasarana dalam menerapkan InPAS, Tingkat Konektivitas dan Penggunaan TI oleh Pemerintah, Kesiapan SDM di Pemerintah, Ketersediaan Dana dan Anggaran serta Perubahan Paradigma.

2. Saran

Saran yang dapat diberikan peneliti berdasarkan temuan dalam penelitian ini khususnya kepada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Indragiri Hilir dan PPID Kabupaten Indragiri Hilir adalah sebagai berikut:

- a. Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik serta PPID Kabupaten Indragiri Hilir segera merencanakan pengelolaan *E-*

Government melalui layanan Informasi Pemerintah dan Masyarakat atau InPAS agar bisa menuju proses selanjutnya, yaitu tingkat pematangan yang di dalam aplikasi Informasi Pemerintah dan Masyarakat atau InPAS terdapat interaksi, sehingga bisa mewujudkan proses pelayanan publik melalui penerapan *E-Government* dengan konsep *smart city*.

- b. Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik serta PPID Kabupaten Indragiri Hilir harus memperhatikan faktor penentu tingkat kesiapan *E-Government* pada layanan InPAS seperti Infrastruktur Telekomunikasi, Tingkat Konektivitas dan Penggunaan TI oleh Pemerintah, Kesiapan SDM di Pemerintah, Ketersediaan Dana dan Anggaran serta Perubahan Paradigma.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Arief, M. (2016). *Framework Masterplan E-Governement Pemerintah Kabupaten-Kota*. Jakarta: BPPT Press.
- Bungin, B. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi Format-format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen dan Pemasaran*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Grup.
- Gunawan, C. I. (2015). *Sistem Informasi Manajemen dan E-Government*. Purwokerto: CV. IRDH.
- Indrajid, R. E. (2005). *e-Government in Action*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Indrajid, R. E. (2016). *Tata Kelola Teknologi Informasi*. Yogyakarta: The Preinexus Indonesia.
- Indrayani, E. (2013). *Sistem Informasi Manajemen Pemerintahan: Konsep dan Aplikasinya pada Organisasi*

Pemerintahan/ Pemda. Bandung: IPDN Press.

Nawawi, Z. (2013). *Manajemen Pemerintahan.* Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

Ndraha, T. (2011). *Kybermologi (Ilmu Pemerintahan Baru).* Jakarta: Rineka Cipta.

Nurman. (2017). *Strategi Pembangunan Daerah.* Depok: PT. RajaGrafindo Persada.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Peraturan Bupati Indragiri Hilir No. 20 Tahun 2018 Tentang Manajemen Layanan Informasi dan Dokumentasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir.

Keputusan Bupati Indragiri Hilir Nomor: Kpts. 634/IX/HK-2017 tentang Penetapan Struktur dan Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Daerah Kabupaten Indragiri Hilir

Peraturan-Peraturan :

Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

Instruksi Presiden No. 6/2001 tanggal. 24 April 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintahan harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi.

Peraturan Bupati Indragiri Hilir Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi, Serta Tata Kerja Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir.