

**ANALISIS PENERAPAN PARADIGMA *E-GOVERNMENT* PADA  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KABUPATEN PESISIR SELATAN**

***ANALYSIS OF THE APPLICATION OF THE E-GOVERNMENT  
PARADIGM AT THE COMMUNICATION AND INFORMATION OFFICE  
PESISIR SELATAN DISTRICT***

**Hazid Jalma<sup>1</sup>, Desna Aromatica<sup>2</sup>, dan Ria Ariany<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas  
Andalas  
email: [hazidj16@gmail.com](mailto: hazidj16@gmail.com)

<sup>2</sup>Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas  
Andalas  
email: [desnaaromatica@gmail.com](mailto: desnaaromatica@gmail.com)

<sup>3</sup>Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas  
Andalas  
email: [riaariany@soc.unand.ac.id](mailto: riaariany@soc.unand.ac.id)

**Abstrak**

Sistem pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*) yang merupakan “tonggak” pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah, membutuhkan birokrat pemerintah merubah cara berpikir dari paradigma birokrasi menjadi paradigma *e-government* agar dapat memanfaatkan teknologi informasi dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan paradigma *e-government* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pesisir Selatan Metode yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, materi-materi visual kualitatif dengan pegawai dan *stakeholder* Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pesisir Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, pelaksanaan sistem pemerintahan berbasis elektronik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pesisir Selatan telah menerapkan paradigma *e-government* yang dilihat dari beberapa indikator penelitian seperti orientasi, proses organisasi, prinsip manajemen, gaya kepemimpinan, komunikasi internal, komunikasi eksternal, bentuk penyerahan pelayanan dan prinsip penyerahan pelayanan. Kesimpulan penelitian ini, penerapan paradigma *e-government* dalam pelaksanaan sistem pemerintahan berbasis elektronik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pesisir Selatan memberikan dampak baik pada pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah, proses penyelesaian tugas dengan memanfaatkan elektronik dan hubungan yang baik *stakeholder* dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pesisir Selatan.

**Kata Kunci:** Manajemen Perubahan, Pelayanan Publik, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

**Abstract**

*E-government is a milestone for the government's use of information technology, requiring bureaucrats to shift from a bureaucratic paradigm to an e-government paradigm in order to*

*effectively utilize information technology. This study intends to describe the implementation of the e-government paradigm at the Pesisir Selatan District Department of Communication and Information Office. Observation, interviews, qualitative documentation materials with personnel and stakeholders of the Communication and Information Office of Pesisir Selatan District are utilized to collect descriptive qualitative data. Several research indicators, including orientation, organizational processes, management principles, leadership style, internal communication, external communication, and the service delivery, indicate that the implementation of an electronic-based government system by the Department of Communication and Information Office of Pesisir Selatan District has utilized the e-government paradigm. This study concludes that the implementation of the e-government paradigm in the implementation of an electronic-based government system by the Communication and Information Office Pesisir Selatan District has a positive effect on government-held public services, the process of completing tasks through the use of technology, and the relationship between stakeholders and the Communication and Information Office Pesisir Selatan District.*

**Keywords:** *Change Management, Public Services, E-Government.*

## **PENDAHULUAN**

Dunia selalu dihadapkan pada perkembangan zaman yang semakin maju dan modern. Perkembangan yang terjadi dilihat dari sisi teknologi informasi yang selalu berkembang. Perkembangan zaman menempatkan suatu bangsa pada posisi sejauh mana bangsa tersebut dapat maju didasarkan atas seberapa jauh menguasai teknologi dan informasi (Puspita, 2013). Pemanfaatan teknologi informasi dalam kehidupan menjadi aspek yang tidak dapat ditinggalkan dan menjadi hal yang sangat penting dalam mengikuti arus perkembangan zaman.

Seiring pemanfaatan teknologi informasi, aktivitas kehidupan masyarakat dan organisasi dalam berbagai sektor tengah mengalami perubahan. Sebagai administrator publik, menempatkan pemerintah harus berperan dalam

menggunakan teknologi informasi agar dapat mengimbangi aktivitas yang dilaksanakan masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah perlu didukung perubahan mendasar dalam bentuk reformasi. Tanpa dukungan reformasi, tujuan pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan kualitas pemerintah akan sulit tercapai tujuan (Indrajit, 2007).

Birokrasi yang didasari oleh teori dan aturan yang berlaku serta memiliki spesialisasi sesuai dengan tujuan yang telah disepakati dalam sebuah pemerintah (Muhammad, 2018). Untuk mendapatkan manfaat teknologi informasi, pemerintah Indonesia melakukan reformasi birokrasi. Namun, melaksanakan reformasi tidak mudah, reformasi birokrasi menghadapi kendala budaya, hambatan struktural dan bahkan mental birokrasi di samping kendala teknis (Mustapa, 2011).

Kedudukan birokrasi dalam sebuah negara sangatlah vital. Birokrasi merupakan mesin negara, sehingga jika tidak pernah di reformasi akan mengganggu jalannya negara. Reformasi birokrasi merupakan proyek jangka panjang pemerintah yang diselenggarakan dari tahun 2010-2025 dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi. Pemanfaatan teknologi informasi dalam *grand design* reformasi birokrasi yang dilakukan oleh Pemerintah Indonesia diwujudkan dalam pelaksanaan *e-government*.

Pengertian *e-government* yang sering dipakai menurut UNDP (*United Nation Development Programe*) yang mendefinisikan *e-government* sebagai “*e-government is the application of Information and Communication Technology (ICT) by government agencies*” (Indrajit, 2004). Berbagai manfaat dapat diperoleh dalam pelaksanaan *e-gomernment*. Pelaksanaan *e-government* dapat memberikan manfaat berupa percepatan waktu dan pengurangan biaya. Pelaksanaan *e-gomernment* juga memiliki potensi besar dalam peningkatan efisiensi pelayanan yang dilakukan pemerintah, respons yang lebih baik terhadap privat dan masyarakat, dan

penyediaan layanan yang terjangkau (Darmawan, N. & Indra, 2014). Juga, *e-government* adalah hal mutlak yang diperlukan untuk mencapai sukses pemerintahan terbuka (Dhahir, 2020).

Lebih rinci, (Cahyadi, 2003) memandang manfaat pelaksanaan *e-governemnt* dapat dilihat dari dua sisi, yaitu sisi organisasi dan sisi *stakeholder*. Pada pelaksanaannya dari sisi organisasi, manfaat yang diharapkan dari sisi organisasi antara lain penghematan biaya pelayanan, sumber daya manusia, meningkatnya kemampuan lembaga pemerintah dalam tukar-menukar informasi dan data. Kemudian dari sisi *stakeholder* manfaat yang diterima berupa kecepatan pelayanan dan pemberian informasi, akses terhadap dokumen dan formulir elektronik.

Namun, walaupun pelaksanaan *e-government* menawarkan berbagai macam manfaat, pada parakteknya pelaksanaan *e-government* bukanlah hal yang mudah. Terdapat berbagai macam hambatan yang harus diselesaikan oleh pemerintah agar dapat memperoleh manfaat dalam pelaksanaan *e-government*. Hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan *e-government* terdapat pada tingkat perekonomian masyarakat, literasi teknologi informasi, infrastruktur

telekomunikasi dan perangkat hukum pelaksanaan *e-government* (Cahyadi, 2003). Walaupun adanya berbagai macam hambatan dalam pelaksanaan *e-government*, bukan berarti pemerintah harus ragu dalam melaksanakan *e-government*. Untuk sukses melaksanakan *e-government*, diperlukan strategi-strategi pemerintah yang tepat agar dapat meningkatkan keberhasilan pelaksanaan *e-government*.

Strategi pelaksanaan *e-government* di Indonesia telah dirancang cukup lama oleh Pemerintah Indonesia, mulai dari Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia sampai Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*. Konsep inilah yang menyokong awal berkembangnya aplikasi *e-government* di Indonesia (Jalma, Putera, & Kusdarini, 2019). Untuk lebih mengoptimalkan pelaksanaan *e-government*, pada tahun 2018 pemerintah mengeluarkan kebijakan baru melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang merupakan babak baru dan memberikan penamaan baru terhadap pelaksanaan *e-government* di Indonesia. Perubahan

penamaan ini bisa menjadi upaya pemerintah menciptakan pemanfaatan teknologi informasi yang sesuai dengan Indonesia.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik melibatkan seluruh lembaga pemerintahan agar ikut berperan dalam pelaksanaan SPBE secara nasional. Pemerintah daerah sebagai perpanjangan tangan pemerintah pusat dalam berhubungan langsung dengan masyarakat, juga ikut serta dalam pelaksanaan SPBE. Adanya pelaksanaan SPBE, memberikan tantangan tersendiri khususnya bagi pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik yang lebih responsif (Imania, 2021). Tanpa masuknya pemerintah daerah ke dalam pelaksanaan SPBE, pemerintahan daerah akan terisolasi dan tertinggal dalam perkembangan dengan pembedaan digital.

Salah satu pemerintah daerah yang menjadi perhatian penulis dalam pelaksanaan SPBE adalah Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan. Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan memperoleh predikat baik dalam pelaksanaan SPBE. Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan memperoleh nilai indek SPBE yang lebih tinggi dari kabupaten lain di Sumatera Barat dan memperoleh peringkat 6 tingkat

kabupaten/kota di Indonesia dan nilai indeks SPBE tingkat kabupaten/kota tertinggi di pulau Sumatera. Nilai indeks SPBE merupakan nilai yang diperoleh oleh setiap instansi berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi SPBE yang dilaksanakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) pada tahun 2021.

Monitoring dan evaluasi SPBE melihat penilaian SPBE dari beberapa aspek yaitu domain kebijakan SPBE, domain tata kelola dan domain layanan SPBE. Sementara itu dari hasil monitoring dan evaluasi SPBE, Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan memperoleh nilai indeks sebesar 3.34 dengan predikat baik yang merupakan nilai tertinggi diantara pemerintah daerah lain di Sumatera Barat. Nilai ini diperoleh berdasarkan nilai domain kebijakan SPBE sebesar 2.65, nilai tata kelola sebesar 1.86 dan nilai layanan SPBE sebesar 4.3.

Pelaksanaan SPBE oleh Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan tergolong luar biasa, dilihat dari nilai indeks SPBE yang diperoleh pemerintah kabupaten. Hal menarik yang dapat menjadi perhatian adalah Kabupten Pesisir selatan merupakan kabupaten dengan luas wilayah 5.749,89 KM<sup>2</sup>. Luas wilayah yang

berada di bawah Pemerintahan Kabupaten Pesisir Selatan merupakan kabupaten terluas nomor 2 di Provinsi Sumatera Barat setelah Kabupaten Mentawai dan kabupaten terluas nomor 3 yaitu Kabupaten Pasaman. Dari tiga kabupaten terluas yang ada di Provinsi Sumatera Barat hanya Kabupaten Pesisir Selatan yang melaporkan pelaksanaan SPBE di wilayahnya. Sekaligus dalam nilai indeks tersebut menempatkan Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan sebagai kabupaten terbaik dalam melaksanakan SPBE di tingkat provinsi.

Nilai indeks SPBE Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan yang baik bukan diperoleh begitu saja, berbagai macam usaha dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan dalam menerapkan SPBE. Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan mengembangkan pelaksanaan SPBE di daerahnya melalui Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai *leading sector* pelaksana SPBE menyediakan anggaran besar untuk mewujudkan SPBE yang baik. Anggaran merupakan faktor penting yang dibutuhkan agar Pelaksanaan SPBE dapat dilaksanakan sesuai strategi pemerintah daerah. Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan pada tahun 2019 memberikan anggaran belanja sebesar Rp.

12.124.999.998 kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pesisir Selatan. Anggaran belanja yang diberikan mengalami peningkatan yang sangat signifikan, yaitu meningkat sebesar 103,55% dari anggaran tahun 2018 yang hanya sebesar Rp. 5.956.891.570.

Pelaksanaan SPBE di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan berusaha terus memberikan kemajuan. Beberapa produk kebijakan dibuat Kabupaten Pesisir Selatan untuk mendukung kesuksesan pelaksanaan SPBE. Pada masa awal inisiatif pembangunan SPBE di Kabupaten Pesisir Selatan, Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan mengeluarkan kebijakan berupa Peraturan Bupati Pesisir Selatan Nomor 8 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan dan Pengembangan *E-government* di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Pesisir Selatan. Kemudian pada prosesnya, pelaksanaan SPBE di Kabupaten Pesisir Selatan menghadirkan Peraturan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Melalui Peraturan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan menyesuaikan diri agar

pelaksanaan SPBE Kabupaten Pesisir Selatan sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang berlaku.

Pembahasan mengenai pelaksanaan SPBE telah banyak dilakukan melalui berbagai macam sudut pandang. Pelaksanaan SPBE sering dilihat dari sisi implementasi (Hamidah, 2015) (Wahab, 2015), pelayanan publik (Atthahara, 2018) (Nugraha, 2018), *e-office* (Juairiah, 2017), kinerja pemerintah (Handika, 2017), kualitas *e-government* (Saputra, 2018), *learning organization* (Awaludin, 2019) dan lain sebagainya. Namun terdapat hal yang lebih mendasar dalam pelaksanaan SPBE yang harus disadari oleh pemerintah yaitu cara berfikir (paradigma) dalam melaksanakan SPBE.

Hal mendasar yang dihadapi dalam penerapan SPBE oleh pemerintah berkaitan dengan aspek budaya (Irawan, 2017). Sering kali ditemukan resistensi dan penolakan dari masyarakat dan jajaran pegawai pemerintah terhadap penerapan SPBE. Kemudian kurangnya kesadaran pada manfaat dan penghargaan terhadap penerapan SPBE. Terakhir, adanya keengganan berbagi data dan informasi agar terintegrasi pada penyedia pelayanan publik. Pada dasarnya, penerapan SPBE

oleh pemerintah mendorong transformasi dari paradigma birokrasi tradisional menuju paradigma *egovernment* sehingga penerapan SPBE menjadi salah satu elemen utama dalam memperbaiki sistem manajemen pemerintahan (Slamet, Abdul, & Aziz, 2007). Karena tidak adanya gambaran yang jelas dari penelitian terdahulu mengenai bagaimana penerapan cara berfikir dapat berpengaruh pada pelaksanaan SPBE pemerintahan, maka peneliti tertarik mendeskripsikan penerapan paradigma *e-government*,

Pada hakikatnya, pelaksanaan SPBE merupakan suatu proyek *change management* yang membutuhkan adanya keinginan untuk merubah paradigma dan cara berfikir. Perubahan paradigma ini akan bermuara pada kesadaran dan keinginan untuk mengubah cara kerja, bersikap, perilaku dan kebiasaan sehari-hari. Jika para pimpinan dan pegawai di pemerintahan tidak mau berubah, maka dapat dikatakan bahwa yang bersangkutan belum siap untuk menerapkan konsep SPBE (Indrajit, 2007).

*Change management* (manajemen perubahan) memiliki konsep dasar berubah menjadi alasan mengapa pelaku dapat hidup dan terus berkembang. Pada organisasi, penerapan cara-cara lama dalam penyelenggaraan organisasi dapat

menyebabkan kehilangan mutu dan daya saing (Ahmad, Rudy, & Opan, 2021). Tujuan manajemen perubahan bagi organisasi yaitu menjadikan organisasi lebih efektif, efisien dan responsive terhadap perubahan yang terjadi di dalam organisasi (Sugandi, 2013). Hal ini tentu sejalan dengan konsep dasar penerapan *e-governemnt* oleh pemerintah yang akan memberikan dampak efektif, efisien dan rasional pada penyelenggaraan pemerintahan.

Pada intinya, manajemen perubahan (*change management*) dapat diartikan sebagai proses terus menerus memperbaharui organisasi berkenaan dengan arah, struktur, dan kemampuan untuk melayani kebutuhan yang selalu berubah dari pasar, masyarakat dan para pekerja itu sendiri (Ratnasari, Fitri, Zulkifli, Nasrul, & Supardi, 2020). Hal ini dilakukan untuk menangani transisi dari tata kelola instansi yang selama ini diterapkan menjadi tata kelola yang sesuai dengan pelaksanaan SPBE.

Pelaksanaan SPBE memiliki ruang lingkup yang luas bukan hanya sekedar pelayanan publik. Pelaksanaan SPBE juga dipandang sebagai bentuk perubahan tata kelola pemerintah dengan memanfaatkan teknologi informasi di dalamnya. Manajemen perubahan harus diterapkan

pada instansi pelaksana SPBE yang dapat dilihat dengan perubahan paradigma atau cara berfikir. Perubahan paradigma akan bermuara pada dibutuhkannya kesadaran dan keinginan untuk mengubah cara kerja, bersikap, perilaku dan kebiasaan sehari-hari. Hal ini dilakukan untuk merubah birokrasi yang selama ini diterapkan menjadi birokrasi yang sesuai dengan pelaksanaan SPBE. Ada 8 (delapan) aspek yang dapat digunakan dalam melihat paradigma tersebut, menurut Haedler dan Pellici dalam (Indrajit, 2007) yaitu orientasi, proses organisasi, prinsip manajemen, gaya kepemimpinan, komunikasi internal, komunikasi eksternal, bentuk penyerahan pelayanan dan prinsip penyerahan pelayanan. Untuk dapat melihat paradigma *e-government*, Alfred Tat-Key-Ho dalam (Kumurur, 2008), menyoroti sudut pandang paradigma *e-government* dapat dilihat pada Tabel 1 berikut:

**Tabel 1**  
**Paradigma *E-government* ditinjau dari Sudut Pandang Manajemen**

Sudut Pandang	Paradigma <i>E-government</i>
Orientasi	- Kepuasan dan pengendalian pemakai - Fleksibilitas
Proses Organisasi	- Hirarki horizontal - Organisasi jejaring - Pembagian informasi

Prinsip Manajemen	- Manajemen fleksibel - Tim kerja antar departemen dengan koordinasi sentral
Gaya Kepemimpinan	- Fasilitasi dan koordinasi - Inovatif
Komunikasi Internal	- Jejaring ( <i>network</i> ) multi arah dengan koordinasi sentral - Komunikasi langsung
Komunikasi Eksternal	- Formal dan informal - Umpan balik langsung dan cepat - Saluran ganda
Bentuk Penyerahan Pelayanan	- <i>Electronic exchange</i> - Interaksi tidak muka-dengan muka (sejauh mungkin)
Prinsip Penyerahan Pelayanan	- Sesuai dengan keinginan pemakai ( <i>customization</i> ) dan personal.

Sumber: Alfred Tat-Key-Ho dalam Kumurur (2008).

Mengingat *best practice* pelaksanaan SPBE yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan, maka penulis ingin melihat paradigma *e-government* yang diterapkan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pesisir Selatan sebagai *leading sector* pelaksana SPBE Kabupaten Pesisir Selatan. Adapun tujuan yang ingin dicapai penulis adalah mendeskripsikan dan menganalisis *change management* Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pesisir Selatan dalam pelaksanaan SPBE

yang membutuhkan perubahan paradigma. Menggunakan paradigma *e-governmnet* akan bermuara pada kesadaran dan keinginan untuk merubah arah, struktur, dan kemampuan untuk melayani kebutuhan yang selalu berubah dari pasar, masyarakat dan para pekerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pesisir Selatan.

## KAJIAN LITERATUR

Pemanfaatan teknologi informasi saat ini sudah berkembang sedemikian pesat dalam kehidupan sehari-hari. Tidak terkecuali pada penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi merupakan suatu hal yang sudah selayaknya dapat diadopsi secara baik oleh pemerintah. Pemanfaatan teknologi oleh pemerintah memiliki berbagai komponen yang dapat meningkatkan hubungan dengan masyarakat, privat maupun antara pemerintah itu sendiri. Pemanfaatan teknologi dalam penyelenggaraan pemerintahan biasa disebut dengan *e-government*.

*E-government* merupakan bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan menggunakan teknologi informasi (Rianto, B. Lestari, 2012). Pengertian ini menempatkan *e-government* dilaksanakan mencakup pelaksanaan tugas

yang beragam dari pemerintah dan bagaimana pemerintah mengelola pemerintahannya dengan memanfaatkan teknologi informasi.

Sejalan dengan definisi sebelumnya, Zweers dan Planque dalam (Gunawan, 2015) juga mengembangkan pendefinisian *e-government* lebih luas sebagai penyediaan informasi, layanan atau produk yang disiapkan secara elektronik, dan pemerintah, tidak terbatas tempat serta waktu, menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan. Pemahaman yang terdapat dalam definisi adalah pelaksanaan *e-government* oleh pemerintah tidak terbatas pada pelayanan publik dan manajemen pemerintahan saja, *e-government* yang dilakukan pemerintah harus melibatkan partisipasi *stakeholder* di dalamnya.

Untuk mencapai tujuan penerapan *e-government*, pemerintah hendaknya memperhatikan beberapa faktor kesiapan yang sangat penting bagi kelangsungan dan keberlanjutan penerapan *e-government*. Faktor kesiapan *e-government* dapat dijadikan alat ukur kesiapan dan elemen penting dalam melakukan inisiatif penerapan *e-government*. Faktor kesiapan *e-governmnet* dapat berupa kesiapan infrastruktur telekomunikasi, tingkat

telekomunikasi dan penggunaan teknologi informasi, kesiapan sumber daya manusia, ketersediaan anggaran, adanya perangkat hukum, perubahan paradigma (Indrajit, 2007).

Praktek pengembangan penerapan *e-government* sering terdengar dan terlihat yang dikembangkan oleh pemerintah sampai saat ini bergelut pada pembangunan infrastruktur telekomunikasi. Pembuatan aplikasi-aplikasi *e-government* untuk meningkatkan penggunaan teknologi informasi. Pembuatan berbagai macam kebijakan guna mendukung pelaksanaan *e-government*. Serta menyediakan sumber daya manusia dan anggaran yang memadai setiap tahunnya. Namun, belum ada pandangan yang jelas dari sisi pemerintah hingga penelitian yang memberi penjelasan bagaimana pemerintah mempersiapkan proses manajemennya agar sesuai dengan penerapan *e-government*.

Penerapan *e-government* merupakan suatu proyek *change management* yang membutuhkan adanya keinginan untuk merubah paradigma dan cara berfikir (Indrajit, 2007). Manajemen perubahan memiliki konsep menjadi alasan mengapa pelaku dapat hidup dan terus berkembang. Pada organisasi, penerapan cara-cara lama dalam

penyelenggaraan organisasi dapat menyebabkan kehilangan mutu dan daya saing (Ahmad et al., 2021). Tujuan manajemen perubahan bagi organisasi yaitu menjadikan organisasi lebih efektif, efisien dan responsif terhadap perubahan yang terjadi di dalam organisasi (Sugandi, 2013). Hal ini tentu sejalan dengan konsep dasar penerapan *e-governemnt* oleh pemerintah yang akan memberikan dampak efektif, efisien dan rasional pada penyelenggaraan pemerintahan.

Haedler dan Pellici dalam (Indrajit, 2007), dari sudut pandang manajemen setidaknya ada 8 (delapan) aspek cara berfikir *e-government*, yaitu orientasi, proses organisasi, prinsip manajemen, gaya kepemimpinan, komunikasi internal, komunikasi eksternal, bentuk penyerahan pelayanan dan prinsip penyerahan pelayanan. Dengan demikian, peneliti tertarik untuk menganalisis praktik paradigma *e-government* yang diterapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pesisir Selatan dalam pelaksanaan sistem pemerintahan berbasis elektronik.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan merupakan kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Tujuannya yaitu

berusaha untuk membuat deskripsi dari gambaran fakta tentang paradigma *e-governmnet* yaitu orientasi, proses organisasi, prinsip manajemen, gaya kepemimpinan, komunikasi internal, komunikasi eksternal, bentuk penyerahan pelayanan dan prinsip penyerahan pelayanan pelaksanaan SPBE di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pesisir Selatan. Penelitian ini Berlangsung mulai bulan Agustus 2021 sampai dengan Januari 2022.

Langkah-langkah pengumpulan data meliputi usaha mengumpulkan informasi dengan pegawai struktural Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pesisir Selatan melalui observasi dan wawancara baik yang terstruktur maupun tidak, dokumentasi, materi-materi visual, serta usaha merancang protokol untuk merekam dan mencatat informasi paradigma *e-governmnet* pelaksanaan SPBE di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pesisir Selatan.

Penentu dalam penelitian kualitatif yaitu responden yang memberikan informasi tentang kondisi dan data yang dijadikan sumber yang diinginkan peneliti dan berkaitan dengan persoalan yang dibahas dalam penelitian. Pemilihan informan yang akan diteliti ditentukan oleh peneliti (*purposeful*), yaitu melakukan

pemilihan terhadap orang atau tempat yang terbaik yang dapat membantu dalam memahami sebuah fenomena (Creswell, 2016). Infoman dalam penelitian ini melibatkan seluruh pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pesisir Selatan, mitra kerja (*stakeholder*), dan masyarakat yang mengakses pelayanan publik selama penelitian di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pesisir Selatan.

## HASIL PENELITIAN

### Orientasi

Pertama, kepuasan dan pengendalian pemakai pada penerapan SPBE menyebabkan perubahan kebijakan pada tugas pokok yang dilaksanakan dinas. Pelaksanaan tugas pokok Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pesisir Selatan (Diskominfo) sekarang di atur dalam Peraturan Bupati Pesisir Selatan Nomor 132 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika yang sebelumnya diatur dalam Peraturan Bupati Pesisir Selatan Nomor 89 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Tata Kerja, Dan Uraian Tugas Jabatan Struktural Dinas Komunikasi Dan Informatika. Berdasarkan

tugas dan fungsi Diskominfo, berikut merupakan hasil wawancara yang dilakukan bersama Kasi Penyediaan Informasi Publik sebagai pelaksana pelayanan publik Diskominfo mengenai pelayanan publik yang dilakukan Diskominfo kepada masyarakat, sebagai berikut:

*“Saat ini pelayanan publik yang ada di dinas berupa pelayanan informasi, yaitu memperoleh informasi-informasi, pengaduan masyarakat dan juga seperti sekarang informasi penelitian mahasiswa. Untuk pelayanan surat-surat izin di dinas tidak ada lagi.”* (Wawancara tanggal 16 Desember 2021).

Diskominfo sebagai Wali Data yang bertugas melaksanakan Pelayanan Informasi Publik melalui PPID Kabupaten Pesisir Selatan memperoleh nilai IKM sebesar 80,41 dengan predikat Baik. Survei terhadap pelayanan informasi publik ini yang baru pernah dilakukan oleh Diskominfo. Disamping IKM PPID ini, Diskominfo juga menyediakan kepuasan layanan informasi melalui web PPID Kabupaten Pesisir Selatan. Mayoritas pendapat masyarakat memberikan pandangan positif terhadap pelayanan informasi publik yang diberikan.

Kedua, aspek fleksibilitas menuntut adanya berbagai macam akses yang disediakan untuk dapat terhubung

dengan pemerintah. Pelayanan publik Diskominfo dapat diakses oleh masyarakat dengan datang langsung ke Diskominfo, namun lain cerita setelah diterapkan SPBE oleh Diskominfo. Pelayanan publik Diskominfo menyediakan beberapa sarana yang dapat diakses secara manual maupun daring. Berikut merupakan bentuk-bentuk sarana akses masyarakat yang disediakan Diskominfo dalam mengakses pelayanan publik berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik sebagai penyelenggara komunikasi publik berikut:

*“Untuk pelayanan yang dilakukan di dinas, masyarakat dapat langsung ke kantor. Kalau pelayanan informasi sekarang bisa di web saja, lebih banyak yang akses lewat web dinas.”* (Wawancara tanggal 16 Desember).

Berikut merupakan wawancara mengenai sarana akses masyarakat yang dapat digunakan untuk terhubung dengan Diskominfo bersama Kasi Penyelenggara Komunikasi Publik sebagai berikut:

*“Untuk line telepon sendiri kita memiliki tiga chanel, yang pertama itu di radio, kemudian di PPID dan di sekretariat khusus nomor telepon kantor. Untuk media komunikasi yang dikelola oleh Diskominfo yaitu oleh Diskominfo sendiri, PPID dan juga Langkisau FM. Untuk masyarakat sendiri, kita bebaskan mengakses media manapun untuk memperoleh informasi dan*

*mengontak dinas.”* (Wawancara tanggal 16 Desember).

Diskominfo menyediakan dua saluran yang dapat digunakan oleh masyarakat dalam mengakses pelayanan. Dua saluran tersebut berupa manual yang datang langsung ke dinas dan secara daring yang dapat diakses melalui web. Media komunikasi satu arah juga disediakan Diskominfo berupa youtube, videotron, radio dan mobil unit penerangan yang bertujuan memberikan lebih banyak sarana yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk memperoleh informasi. Selain itu, berbagai macam cara akses masyarakat kepada dinas juga disediakan. Cara akses lain masyarakat dapat menghubungi dinas melalui kontak dinas, kontak PPID dan kontak Langkisau FM. Kontak-kontak tersebut dapat berupa situs web, nomor telepon/HP, e-mail atau media sosial.

### **Proses Organisasi**

Pertama, hirarki horizontal pada Diskominfo menyebabkan perubahan penerapan kebijakan Peraturan Bupati Pesisir Selatan Nomor 89 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Tata Kerja, dan Uraian Tugas Jabatan Struktural Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai kebijakan yang melandasi pelaksanaan tugas pokok Diskominfo hanya 2 bidang

yang menjalankan tugas yaitu Bidang Penyelenggara *E-government* dan Bidang Statistik serta Pelayanan harus dirubah. Pelaksanaan SPBE yang ada di Diskominfo, menimbulkan tuntutan agar berbagai proses pelayanan yang diberikan harus semakin baik, cepat, dan murah. Untuk keperluan tersebut, Diskominfo harus merombak ulang struktur organisasi dengan adanya kebijakan baru yaitu Peraturan Bupati Pesisir Selatan Nomor 132 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi Dan Informatika. Berikut merupakan wawancara mengenai struktur organisasi bersama Kepala Diskominfo sebagai pimpinan Diskominfo berikut:

*“Sebenarnya struktur kita sangat ramping, yang dulu dua bidang. Sesuai dengan fungsi Diskominfo yang mengelola SPBE dan pelayanan informasi publik, sesuai dengan kewenangan tersebut, ada kewenangan lain yang belum tersentuh seperti statistik dan persandian sehingga kita ajukan perubahan struktur organisasi. Sebelumnya kita ajukan menjadi tipe A namun disetujui dengan tipe B yaitu 3 bidang. Dalam pengajuan perubahan organisasi ada standar-standar yang dipenuhi dengan pedoman PP no 18 Tahun 2016. Standar tersebut telah terpenuhi oleh Diskominfo dan ada beberapa yang tipe A.”* (Wawancara tanggal 20 Desember 2021).

Diskominfo melakukan perubahan pada struktur organisasi. Perubahan ini menimbulkan struktur organisasi dinas yang terlihat pada jumlah bidang yang dimiliki dari dua bidang menjadi tiga bidang. Hal ini dikarenakan perubahan tipe dinas, dari dinas tipe C ke tipe B. Perubahan struktur organisasi dinas membuat struktur tampak horizontal karena memiliki bidang yang lebih banyak, ini juga berpengaruh pada pembagian pekerjaan yang lebih baik dan membuat pekerjaan dapat diselesaikan lebih cepat.

Kedua, organisasi jejaring yang menuntut perubahan struktur organisasi Diskominfo yang dapat mendukung aktivitas yang berbasis proses penerapan SPBE. Struktur organisasi berbasis proses sangat ideal untuk meningkatkan kecepatan dan efisiensi. Berdasarkan Peraturan Bupati Pesisir Selatan Nomor 132 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika terdapat 16 jabatan struktural yang ada di Diskominfo. Jabatan-jabatan ini melaksanakan tugas dengan pekerjaan yang berbeda-beda namun tetap terkait satu sama lain. Dalam artian ini, tiga bidang yang ada mewadahi kegiatan informasi dan komunikasi, SPBE, Statistik

dan persandian. Walau pun terdapat 3 bidang, dalam pelaksanaan tugas di Diskominfo tidak akan terlepas satu sama lain.

Perubahan struktur organisasi Diskominfo bukan hanya sebatas penambahan bidang, akan ada perubahan jabatan dan tugas yang memberikan dampak pada pekerjaan yang dilakukan. Perubahan pelaksanaan tugas yang terjadi di Diskominfo pada Bidang Statistik dan Persandian. Pada struktur organisasi sebelumnya persandian dan statistik dipisahkan dalam dua bidang berbeda membuat bidang ini tidak berjalan secara optimal. Setelah penambahan bidang yang mengakibatkan statistik dan persandian pada satu bidang, peningkatan kemajuan pelaksanaan tugas dirasakan oleh Diskominfo.

Ketiga, pembagian informasi yaitu Diskominfo mengimplementasikan sistem jaringan aplikasi yang terintegrasi. Diskominfo telah memiliki rencana untuk membangun sebuah sistem informasi digital pada tahun 2019. Pembuatan Sistem Informasi Digital ini didasari pada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*. Berikut merupakan wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bidang Aplikasi dan

Informatika sebagai pembuat aplikasi di Diskominfo terkait pembuatan Sistem Informasi Digital Diskominfo sebagai berikut:

*“Memang dahulu kita mau buat sistem arsip di Diskominfo, namun pada perjalanannya, tidak jadi dilakukan. Rencana berubah karena ada rencana membuat arsip digital se kabupaten Pessel. Sistem arsip ini juga ada aturan yang baru. Untuk saat ini kita masih memprint surat-surat itu dan kita simpan.”*  
(Wawancara tanggal Desember 2021).

Diskominfo pada tahun 2019 telah memiliki inisiatif untuk membangun sistem arsip digital dinas melalui Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pesisir Selatan Nomor 555.1/219/KOMINFO-PS/V/2019. Sistem arsip digital dinas dapat digunakan oleh Diskominfo untuk menyimpan dokumen-dokumen pekerjaan yang dapat diakses oleh semua pegawai. sistem ini dapat digunakan sebagai pusat pembagian informasi bagi pegawai. Namun hal ini diurungkan karena adanya program baru dari pemerintah pusat melalui sistem arsip digital yang dilaksanakan ditingkat kabupaten melalui Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Pesisir Selatan.

### **Prinsip Manajemen**

Untuk bagaian awal yaitu melihat manajemen fleksibel Diskominfo. Gaya manajemen Diskominfo harus lebih

fleksibel atau harus dapat selalu beradaptasi dengan berbagai perubahan. Manajemen yang fleksibel juga dapat diartikan sebagai penggunaan sumber daya yang dapat menyesuaikan. Hal ini akan menggambarkan kemampuan Diskominfo dalam menyelesaikan tantangan yang datang dari penyelesaian tugas. Sumber daya manusia yang dimiliki oleh Diskominfo pada tahun 2020 sebanyak 44 orang. Kemudian pada tahun 2021, Diskominfo memiliki 49 pegawai. Terjadi penambahan 5 orang pegawai pada tahun 2021 yang dilakukan oleh Diskominfo. Untuk dapat melihat lebih lanjut tentang kondisi sumber daya manusia Diskominfo yang hanya di tambah sebanyak 5 orang, dengan kondisi Diskominfo melakukan penambahan 1 bidang dan 3 seksi, peneliti melakukan wawancara mengenai kondisi ketersediaan pegawai dengan Kabag Umum di Diskominfo sebagai berikut:

*“Kalau saat ini belum cukup, staf saja masih banyak yang kurang. Bidang-bidang yang baru ini masih belum ada memiliki staf. Bidang yang lama pun masih kekurangan staf. Untuk menutupi kekurangan tersebut, kita banyak anak-anak honor yang mengisinya.”*  
(Wawancara tanggal Desember 2021).

Lebih lanjut, untuk solusi kekurangan sumber daya manusia yang dialami oleh Diskominfo, berikut

merupakan wawancara dengan Sekretaris Diskominfo sebagai berikut:

*“Dari segi analisa jabatan karena memang ada acuan misalnya satu kasi itu ada beberapa staf dengan kualifikasi tertentu. Dalam hal itu kita masih kekurangan, dan kita masih bisa bekerja saling membantu antar bidang kalau ada proyek yang bersifat mendesak. Memang organisasi sekarang harus bersifat seperti lingkaran atau biasa disebut cair. Kalau organisasi dahulu berbentuk pyramid dan terdapat silo-silo dan sekarang tidak lagi. Ini terbukti efektif, misalnya ada sumber daya yang kurang sibuk maka biasa kita perbantukan kepada yang sibuk.”* (Wawancara tanggal 16 Desember).

Kedua, Tim kerja antar departemen dengan koordinasi sentral dapat diartikan sebagai kemampuan Diskominfo bekerja secara tim. Tim yang terdiri dari beragam struktur Diskominfo bekerja sama untuk menghasilkan sebuah rangkaian produk atau pelayanan yang baik dan berkualitas. Beberapa tim kerja dibentuk luar Struktur Organisasi Diskominfo. Pembentukan tim kerja dilakukan untuk melaksanakan kegiatan yang diselenggarakan masing-masing bidang di Diskominfo.

Dalam kaitan dengan koordinasi, tim kerja yang dibentuk tetap diKepalai oleh Kepala Diskominfo. Diskominfo juga membuat tim kerja antar bidang dalam melaksanakan kegiatan. Dalam melaksanakan kegiatan, dinas membuat

perencanaan melalui Petunjuk Operasional (PO) kegiatan. Di dalam pembuatan PO terdapat rancangan tim kerja di luar struktur yang ada untuk berkerja sama melaksanakan kegiatan yang telah direncanakan. Sekretaris dinas berpendapat pembuatan tim kerja yang terdiri dari beragam bidang dapat membantu pegawai memahami pekerjaan bidang lainnya.

### **Gaya Kepemimpinan**

Pertama, fasilitasi dan koordinasi menempatkan pelaksanaan SPBE yang efektif berarti memaksa Kepala Diskominfo untuk mengubah gaya kepemimpinannya. Karena seluruh bidang telah dihubungkan melalui teknologi informasi, maka fungsi Kepala Diskominfo menjadi berubah, menjadi seorang fasilitator dan koordinator. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pesisir Selatan dipimpin oleh seorang Kepala yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Diskominfo sekarang dipimpin oleh JUNAIDI, S.Kom, ME.

Dalam perjalanan beliau memimpin Diskominfo, beberapa penghargaan telah diraih oleh Kabupaten Pesisir Selatan. Di tangan beliau Kabupaten Pesisir Selatan telah memperoleh 4 kali penghargaan

keterbukaan informasi publik dari Komisi Informasi Provinsi Sumatera Barat. Kemudian yang paling anyar, Kepala Diskominfo memperoleh penghargaan Achievement Motivation Person dari Komisi Informasi (KI) Provinsi Sumatera Barat tahun 2021. Dari sudut pandang Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik terkait Kepemimpinan Kepala Diskominfo, sebagai berikut:

*“Keberhasilan di Diskominfo tidak terlepas dari bimbingan Kepala Dinas. Beliau merupakan orang yang terbuka akan kritik dan saran dari para pegawainya. Untuk menyampaikan pendapat kepada Kepala Dinas bisa dilakukan kalau ada kesempatan, misalnya sedang di ruangnya kami datang kesitu. Kepala Dinas tidak melakukan bagi-bagi waktu untuk menyampaikan pendapat, dimanapun bisa dilakukan penyampaian pendapat kepada beliau.”* (Wawancara tanggal 16 Desember 2021).

Kebiasaan diskusi secara informal dilakukan dalam membahas pekerjaan dan teknis di Diskominfo. Kepala Bidang Aplikasi Informatika beranggapan bawah diskusi informal yang didukung Kepala Dinas lebih efektif dilakukan dari pada secara formal yang menyita banyak waktu. Karena sosok Kepala Dinas dianggap sebagai orang yang terbuka, pegawai di Diskominfo dapat menyampaikan pendapat secara langsung.

Kedua, inovasi yaitu kepemimpinan Inovatif dapat diartikan sebagai usaha pemimpin untuk melakukan pembaharuan. Pada tahun 2021 Diskominfo melakukan inovasi dalam bentuk pembuatan aplikasi SPBE. Aplikasi yang dibuat oleh Diskominfo berupa aplikasi Open Data dan Aplikasi I-TOP. Aplikasi Open Data merupakan aplikasi pusat data dari Kabupaten Pesisir Selatan dalam mendukung pemerintah pusat menerapkan program satu data. Sementara itu, aplikasi I-TOP merupakan aplikasi penunjang layanan SPBE yang dibuat oleh Diskominfo. Adanya inovasi yang dilakukan oleh Diskominfo tidak terlepas dari peran Kepala Diskominfo. Berikut merupakan wawancara bersama Kepala Bidang Aplikasi Informatika tentang kepemimpinan inovatif Kepala Diskominfo sebagai berikut:

*“Kepala Dinas merupakan orang yang sering menanyakan pendapat. Jadi ketika ada sesuatu yang beliau rencanakan, beliau meminta saran dan masukan kepada kami, selalu seperti itu. Misalnya dalam melakukan inovasi melibatkan beberapa bidang, Pak Kadis akan mengumpulkan kami dan melakukan rapat atau diskusi informal dan membahas apa yang akan dilakukan. Jadi Pak Kadis kalau disini merupakan top manajer ya, artinya beliau telah mendelegasikan kewenangannya kepada masing-masing kepala bidang. Pak Kadis*

*benar-benar mempercayakan pekerjaan yang dilakukan kepada masing-masing bidang. Ini dalam artian beliau tidak lepas tangan ya. Namun ketika kami memiliki inovasi, kami akan sampaikan kepada Bapak Kadis, kami paparkan, kami jelaskan. Ketika beliau setuju, kami akan lanjut mengerjakannya. Pak Kadis lebih mengarah pada seorang manajer yang mengarahkan sumber daya yang ada sehingga bisa melaksanakan sesuai pekerjaan yang ada.”* (Wawancara tanggal 2 Desember 2021).

Kepala Diskominfo digambarkan sebagai orang yang sering menanyakan pendapat kepada pegawai oleh Kepala Bidang Aplikasi Informatika. Ketika Kepala Dinas merencanakan sesuatu yang akan dikerjakan di Diskominfo, Kepala Dinas akan meminta masukan dan saran dari Pegawai Diskominfo. Kepala Diskominfo juga berperan dalam mengarahkan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang ditugaskan.

### **Komunikasi Internal**

Pertama, komunikasi langsung dalam penerapan SPBE melalui fasilitas semacam email dan *chatting*, komunikasi dapat berlangsung secara bebas dan intensif antara masing-masing pegawai maupun di dalam format kelompok. Format komunikasi langsung melalui perangkat elektronik sebagai pendukung Paradigma SPBE juga diterapkan di Dinas

Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pesisir. Untuk Komunikasi Langsung dengan format kelompok juga terdapat di Diskominfo. Komunikasi dalam format kelompok diselenggarakan dengan menggunakan aplikasi Whatsapp (WA). Terdapat beberapa format kelompok berupa grup WA yang ada di Diskominfo. Namun peneliti temukan terdapat dua bidang yang belum memiliki grup komunikasi dengan memanfaatkan elektronik, yaitu Bidang Aplikasi Informatika dan Bidang Statistik dan Persandian. Berikut merupakan wawancara yang dilakukan bersama Kepala Bidang Aplikasi Informatika mengenai penggunaan elektronik dalam berkomunikasi di bidang, sebagai berikut:

*“Untuk saat ini kita di bidang tidak memiliki grup WA, tapi kita ada grup WA Diskominfo. Biasanya untuk urusan kantor berkomunikasi di grup WA Diskominfo. Karena kita di bidang sedikit orang ya, jadi biasa kontak personal saja lewat WA.”* (Wawancara tanggal 2 Desember 2021).

Kedua, jejaring (*network*) multi arah dengan koordinasi sentral diartikan di instalasinya jaringan komputer lokal yang terhubung ke internet, maka setiap pegawai di dalam Diskominfo dapat berkomunikasi secara cepat, langsung, aman, dan murah ke berbagai pihak. Terdapat 49 unit perangkat elektronik sejenis komputer yang ada di Diskominfo.

Berdasarkan data kepegawaian, dengan jumlah pegawai Diskominfo yang berjumlah 49 terlepas dari jenis pekerjaan yang dilakukan, jumlah perangkat elektronik sejenis komputer yang dimiliki Diskominfo dapat digunakan oleh setiap pegawai. Kemudian agar terhubung ke internet, berdasarkan daftar aset Diskominfo tahun 2020 terdapat 1 (satu) wireless outdoor untuk jaringan internet Dinas. Ketersediaan perangkat komputer yang tersedia di Diskominfo memegang peran penting. Diskominfo menyediakan 49 perangkat elektronik sejenis komputer untuk pegawai. Fasilitas perangkat elektronik tersebut dapat dihubungkan ke jaringan internet yang tersedia di kantor sehingga dapat digunakan untuk berkomunikasi.

### **Komunikasi Eksternal**

Partama, komunikasi formal dan informal yaitu penerapan SPBE yang lebih mengutamakan pada bekerjanya sebuah sistem lintas sektoral yang cepat. Sehubungan dengan komunikasi eksternal yang dilakukan oleh Diskominfo, berikut merupakan wawancara yang peneliti lakukan dengan Sekretaris Nagari Bunga Pasang Salido sebagai mitra kerja (*stakeholder*) terkait komunikasi eksternal, sebagai berikut:

*“Di Kabupaten Pesisir Selatan terdapat 182 nagari, dan kami disediakan seluruh nagari web oleh Diskominfo dan pemerintah nagari sebagai operator di web tersebut. Kami di Pemerintah Nagari Bungo pasang sangat bersyukur sekali karena dibimbing oleh Diskominfo untuk berinovasi sehingga saat ini kami memperoleh penghargaan Keterbukaan Informasi Publik peringkat pertama level nagari di Sumatera Barat. Dengan dukungan dan sokongan dari pemerintah kabupaten kami jadi bergiat untuk itu.”* (Wawancara tanggal 21 Desember).

Diskominfo melaksanakan komunikasi eksternal dengan baik. Komunikasi eksternal dinas melibatkan berbagai pihak mulai dari unsur pemerintah daerah hingga pihak swasta. Komunikasi secara formal dan informal diselenggarakan dengan mitra kerja seperti 44 OPD, 182 Nagari, 1 BUMD dan 2 BUMN. Secara formal, dinas dapat melakukan rapat dengan mitra kerja secara langsung maupun daring. Kemudian secara informal, mitra kerja memiliki kontak person pegawai Diskominfo. Berdasarkan wawancara, mitra kerja dinas memberikan penjelasan bahwa pegawai dinas dapat dihubungi sewaktu-waktu jika diperlukan.

Kedua, berkaitan dengan umpan balik langsung dan cepat untuk mempermudah kerjasama dan menghindari memasuki teritori pihak lain. peneliti melakukan wawancara dengan Kepala

Bidang Aplikasi Informatika sesuai berikut:

*“Berkaitan dengan pengelolaan web dan aplikasi yang dikelola oleh Diskominfo, kita dan pihak yang bekerja sama ada fungsi masing-masing. Dengan adanya fungsi masing-masing, apa yang kita lakukan terkait web dan aplikasi juga berbeda. Misalkan pada pengelolaan web Nagari, kita di Diskominfo bertugas melakukan pemeliharaan terhadap web. Kemudian di nagari ada operator yang nanti menjalankannya, memasukkan berita, data-data tentang nagari. Kita dan operator nagari menjadi admin di web tersebut.”* (Wawancara tanggal 16 Desember 2021).

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pesisir Selatan telah memiliki pembagian pekerjaan dengan mitra kerjanya. Dinas memiliki tanggungjawab terhadap pemeliharaan aplikasi atau web, sementara itu mitra kerja dinas bertugas untuk menjalankan aplikasi atau web. Agar dapat memperoleh umpan balik langsung dan cepat, dinas maupun mitra kerja memiliki akses untuk mengatur aplikasi atau web melalui menu admin. Hal ini menandakan terciptanya komunikasi eksternal yang baik antara Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pesisir Selatan dengan mitra kerja sehingga tidak adanya saling memasuki teritoris.

Ketiga, saluran ganda dalam pelaksanaan SPBE beragam kanal akses dibutuhkan untuk keperluan komunikasi. Diskominfo menyediakan beberapa kanal akses yang dapat digunakan mitra kerja dan Diskominfo dalam berkomunikasi. Kanal akses yang dimiliki berupa format kelompok dengan menggunakan aplikasi *chatting* berupa Whatsapp dan Telegram. Kanal akses yang dimiliki oleh Diskominfo sehubungan kerja sama dengan Nagari, PWI dan PDAM Tirta Langkisau. Untuk dapat mengetahui lebih lanjut kanal akses komunikasi agar terciptanya saluran ganda, peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Aplikasi Informatika sebagai berikut:

*“Dalam berkomunikasi dengan nagari kami membuat grup, yaitu grup Telegram, grup Sinnar Pasisia. Disitu, seluruh perangkat nagari menjadi anggota disana. Dan kami sebagai Diskominfo bidang IT dan PPID terlibat sebagai admin dalam grup itu.”* (Wawancara tanggal 2 Desember 2021).

Terdapat beberapa kanal akses yang dapat digunakan mitra kerja dan Diskominfo dalam berkomunikasi. Kanal akses yang dimiliki berupa format kelompok dengan menggunakan aplikasi pesan singkat berupa grup Whatsapp dan grup Telegram. Kanal akses yang dimiliki oleh Diskominfo sehubungan kerja sama

dengan Nagari, PWI dan PDAM Tirta Langkisau. Grup-grup tersebut bernama Grup Telegram SiNAR Pasisia, Grup WA Media Online (.co.id.com), Grup WA PDAM Pessel Bank Nagari.

### **Bentuk Penyerahan Pelayanan**

Pertama, *electronic exchange* merupakan terbentuk suasana kerja yang sejauh mungkin penggunaan kertas dikurangi. Sehingga semua aspek pelayanan dan sumber daya Diskominfo yang dapat didigitalisasikan harus dirubah. Untuk membahas aplikasi layanan SPBE yang dikelola oleh Diskominfo, berikut merupakan wawancara yang dilakukan bersama Kepala Bidang Aplikasi Informatika sebagai berikut:

*“Untuk aplikasi SPBE di Pessel ada puluhan, bisa nanti dilihat di dokumen aplikasi. Aplikasi yang ada sesuai dengan Perpres 95, yaitu untuk layanan administrasi dan layanan publik...pekerjaan yang kita lakukan terkait pembuatan aplikasi, maintenance dan server aplikasi...tentu, disini kita sebagai Diskominfo memiliki wewenang untuk akses masuk ke aplikasi yang dijalankan setiap OPD...aplikasi SPBE yang dijalankan langsung oleh Diskominfo ada Celok, PPID dan web Diskominfo.”* (Wawancara tanggal 16 Desember 2021).

Berdasarkan *electronic exchange*, dalam rangka pelaksanaan SPBE oleh Diskominfo membangun 50 aplikasi. Aplikasi layanan SPBE yang dikelola oleh

Diskominfo merupakan pelaksanaan tugas berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Pekerjaan yang dilakukan dinas adalah pembuatan, pemeliharaan dan penyimpanan aplikasi SPBE. Aplikasi yang dijalankan langsung oleh dinas yaitu Celok, e-PPID dan web Diskominfo.

Kedua, Interaksi bukan muka-dengan muka (sejauh mungkin) yang diartikan pelayanan publik Diskominfo bertatap muka secara fisik dalam mengakses pelayanan tidak perlu dilakukan karena semuanya dapat diwakili dengan berbagai produk teknologi informasi. Terdapat 3 (tiga) sarana akses layanan publik yang diselenggarakan Diskominfo. Akses layanan publik tersebut berupa portal web Dinas, web PPID Kabupaten dan Aplikasi Android Celok (Cek Lokasi) Pesisir Selatan. Portal web Dinas digunakan untuk menyediakan informasi tentang kegiatan dan dokumen-dokumen Diskominfo. Untuk web PPID Kabupaten Pesisir Selatan digunakan untuk memperoleh layanan informasi publik terkait informasi Kabupaten Pesisir Selatan secara keseluruhan. Kemudian, aplikasi Android Celok bisa digunakan sebagai akses untuk memperoleh denah lokasi penting di Kabupaten Pesisir

Selatan. Celok sendiri lebih sering disebut dengan aplikasi “Pessel Dalam Genggaman”.

### **Prinsip Penyerahan Pelayanan**

Untuk dapat mengetahui sesuai dengan keinginan pemakai (*customization*) dan personal pelayanan yang diberikan pun harus dapat di *tailor made* sesuai kebutuhan unik masing-masing masyarakat. Diskominfo berusaha memenuhi keinginan masyarakat terhadap pelayanan informasi. Informasi yang disediakan bukan hanya sebatas berita kegiatan dan dokumen pemerintah, informasi terkini tentang keadaan Kabupaten Pesisir Selatan juga tersedia. Kategori informasi berupa Fasilitas Publik, Daftar Informasi Publik, Daftar Informasi Publik Terbaru, Data Pendataan Covide-19 Dan Statistik. Ada pun bentuk informasi berita juga disediakan dalam kategori Berita Pesisir Selatan, Prestasi dan Penghargaan dan Berita PPID. Diskominfo juga menyediakan sarana Pengajuan Permohonan Informasi untuk menindaklanjuti keluhan akan ketersediaan informasi publik. Pengajuan permohonan informasi dapat dilakukan oleh masyarakat melalui web PPID yang dikelola oleh dinas. Untuk dapat memperoleh salinan informasi, Diskominfo juga menyediakan beberapa pilihan mengambil langsung,

kurir, pos, Faksimile dan e-mail. Dengan demikian, pemenuhan kebutuhan masyarakat akan layanan informasi telah dilakukan oleh Diskominfo. Hal ini dapat tergambar dengan berbagai macam informasi yang disediakan bagi masyarakat. Masyarakat juga dapat meminta informasi kepada dinas melalui sarana permohonan informasi yang disediakan.

## **PEMBAHASAN**

### **Orientasi**

Pemberian produk dan pelayanan dalam *e-government* harus berorientasi pada kepuasan kustomer (*customer satisfaction oriented*). Ukuran keberhasilan pemberian produk dan pelayanan dari pihak pemerintah kepada masyarakat adalah jumlah keluhan dari pelanggan yang bersangkutan terhadap kualitas produk dan pelayanan yang diberikan. Hal yang lain yang harus diperhatikan, karena berorientasi kepada kebutuhan dan kepuasan masyarakat, maka produk maupun pelayanan yang diberikan pun harus dapat fleksibel. Aspek fleksibilitas adalah sehubungan dengan cara akses kepada pemerintahan (Indrajit, 2007).

Pada pelaksanaan SPBE di Diskominfo telah dijalankan dengan

sangat baik. Hal ini terlihat dari hasil IKM dengan predikat baik diberikan oleh masyarakat. Untuk menghimpun opini dan keluhan dari masyarakat, Diskominfo juga menyediakan sarana dalam bentuk pengajuan keberatan dan ketidakpuasan layanan serta tanggapan bagi masyarakat. Dengan demikian, indikator kepuasan dan pengendalian pemakai telah diterapkan dengan sangat baik di Diskominfo.

Diskominfo sebagai lembaga yang memberikan pelayanan informasi publik, memanfaatkan berbagai macam cara untuk menyalurkan informasi kepada masyarakat. Dengan banyaknya cara untuk menyalurkan informasi, maka fleksibilitas terhadap pelayanan informasi publik dapat diselenggarakan. Dari sisi sarana akses kepada Diskominfo, masyarakat juga secara bebas dapat memanfaatkan beberapa saluran komunikasi yang disediakan. Dengan demikian, aspek fleksibilitas dilihat dari apa yang dilakukan oleh Diskominfo telah diterapkan dalam melaksanakan pelayanan informasi bagi masyarakat.

### **Proses Organisasi**

Di dalam *e-government*, fenomena “ping-pong” sangat merugikan masyarakat dan mereka yang berkepentingan dengan pemerintah. Masyarakat menuntut agar berbagai proses pelayanan yang diberikan

dari hari harus semakin baik, cepat, dan murah. Untuk keperluan tersebut, pemerintah harus merombak ulang struktur organisasi rigidnya agar dari yang bersifat fungsional dapat mendukung aktivitas yang berbasis proses. Jelas terlihat disini bahwa kerja sama antara departemen (lintas sektoral) harus terjadi. Tuntutan ini dapat menjadi kenyataan bila pemerintah mengimplementasikan sistem jaringan antar departemennya yang berfungsi saling tukar menukar informasi melalui sistem informasi (aplikasi) yang terintegrasi (Indrajit, 2007).

Dalam pelaksanaan di Diskominfo, dinas melakukan perombakan pada struktur organisasi. Perubahan struktur organisasi membuat jumlah bidang bertambah dari dua bidang menjadi tiga bidang. Hal ini berakibat pada spesialisasi pekerjaan yang dilakukan. Hal ini berdampak pada efektivitas dan efisiensi pekerjaan yang dilakukan oleh Diskominfo. Dengan demikian, aspek hierarki horizontal yang diterapkan oleh Diskominfo berdampak baik.

Dengan adanya perombakan pada struktur organisasi Diskominfo, jenis-jenis pekerjaan yang dilakukan dapat dikonsentrasikan pada bidang-bidang tertentu. Seperti pengembangan SPBE pada Bidang Aplikasi Informatika,

pelayanan informasi publik pada Bidang Informasi dan Komunikasi publik dan data pemerintah pada Bidang Statistik dan Persandian. Menurut Diskominfo, hal tersebut berdampak baik pada progres penyelesaian tugas yang selama ini masih terbengkalai untuk diselesaikan. Dengan demikian, organisasi jejaring yang diterapkan Diskominfo dapat diterapkan dan memberikan efek kecepatan dan efisiensi pekerjaan dinas.

Diskominfo belum memiliki sistem informasi yang terintegrasi untuk masing-masing bidang dapat mengakses informasi dan data secara terbuka di dinas. Tidak adanya pembagian informasi melalui sistem informasi yang terintegrasi akan berdampak pada kelancaran dan kecepatan akan akses data yang dilakukan oleh masing-masing bidang dalam menjalankan tugas.

### **Prinsip Manajemen**

Paradigma *e-government* membuat gaya manajemen pemerintahan harus lebih fleksibel dalam arti kata harus dapat selalu beradaptasi dengan berbagai perubahan kebutuhan para pelanggan, baik yang berasal dari kalangan birokrat sendiri (internal) maupun dari luar lembaga pemerintahan (eksternal). Kunci sukses manajemen dengan gaya fleksibel ini terletak pada kemampuan para birokrat

bekerja secara tim (teamwork). Tim yang terdiri dari berbagai sumber daya manusia dari beragam struktur organisasi ini bekerja sama untuk menghasilkan sebuah rangkaian produk atau pelayanan yang baik dan berkualitas (Indrajit, 2007).

Diskominfo telah melaksanakan manajemen fleksibel dalam melaksanakan tugas. Manajemen fleksibel diwujudkan dalam bentuk kemampuan beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di dinas dan penempatan pegawai sesuai keahlian untuk dapat menjawab setiap tantangan pekerjaan yang dihadapi.

Tim kerja antar bidang yang dibuat bertujuan menjalankan kegiatan-kegiatan yang telah direncanakan. Dalam prosesnya, tim kerja yang dibentuk Diskominfo dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Sehingga tim kerja antar departemen dengan koordinasi sentral yang diterapkan Diskominfo dapat berdampak pada penyelesaian pekerjaan dengan baik dan berkualitas.

### **Gaya Kepemimpinan**

Menerapkan *e-government* yang efektif berarti memaksa para birokrat untuk mengubah gaya kepemimpinannya. Idealnya, mereka haruslah seseorang yang dapat menggabungkan antara gaya kepemimpinan seorang profesional dan seorang wiraswastawan (entrepreneur-

ship). Karena seluruh departemen telah dihubungkan melalui infrastruktur teknologi informasi, maka fungsi pemerintah menjadi berubah, dari seorang pemberi perintah dan pengontrol, menjadi seorang fasilitator dan koordinator yang bekerja berdasarkan kebutuhan atau tuntutan pelanggan. Jika dahulu prinsip kepemimpinan dibangun berdasarkan “*the boss idea*”, maka dengan gaya kepemimpinan *e-government* yang harus diikuti adalah “*the best idea*”(Indrajit, 2007).

Kepala Diskominfo sebagai pemimpin, telah menerapkan fasilitasi dan koordinasi dalam melaksanakan kepemimpinan. Kepemimpinan yang memfasilitasi dan koordinasi diwujudkan dengan keterbukaan dan komunikasi baik yang diselenggarakan antara pimpinan dan pegawai. Keterbukaan dan komunikasi yang baik dianggap memberi pengaruh pada kreatifitas dan produktifitas pegawai. Kreatifitas dan produktifitas pegawai yang baik membuat terciptanya inovasi dan diperolehnya penghargaan bagi dinas.

Kepemimpinan yang diterapkan Kepala Diskominfo dapat dilihat dari kebijakan yang dikeluarkan serta memanfaatkan potensi yang ada. Berdasarkan hasil wawancara, dalam membuat kebijakan Kepala Diskominfo

akan meminta saran dan masukan dari pegawai. Untuk memanfaatkan potensi, Kepala Dinas berperan dalam mengarahkan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan. Pengarahan yang dilakukan Kepala Dinas dimaksudkan agar dapat memperoleh hasil baik dalam melaksanakan kebijakan yang telah disepakati bersama Kepala Dinas dan pegawai.

### **Komunikasi Internal**

Di dalam *e-government*, melalui fasilitas semacam *email* dan *chatting*, komunikasi dapat berlangsung secara bebas dan intensif antara masing-masing individu maupun di dalam format kelompok. Dengan diinstalasinya jaringan komputer lokal yang terhubung ke internet, maka setiap individu di dalam pemerintahan dapat berkomunikasi secara cepat, langsung, aman, dan murah ke berbagai pihak yang berkepentingan tanpa harus mengikuti garis komando yang ada pada struktur organisasi (Indrajit, 2007).

Diskominfo, penerapan komunikasi langsung dalam format individu maupun kelompok telah diterapkan. Komunikasi langsung dijalankan dengan memanfaatkan aplikasi pesan singkat pada alat komunikasi masing-masing pegawai. Dengan adanya komunikasi langsung antar pegawai Diskominfo, akan berdampak

pada kemudahan dan kelancaran penyelesaian pekerjaan.

Diskominfo latan telah menerapkan jejaring (*network*) multi arah dengan koordinasi sentral. Hal ini dapat dilihat dengan ketersediaan komputer bagi pegawai Diskominfo. Selain adanya perangkat komputer, ketersediaan jaringan internet di kantor juga dapat dimanfaatkan pegawai dalam berkomunikasi dan tukar-menukar data. Terlaksananya jejaring (*network*) multi arah dengan koordinasi sentral akan mempermudah pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan.

#### **Komunikasi Eksternal**

*E-government* lebih mengutamakan pada bekerjanya sebuah sistem lintas sektoral yang cepat. Di samping itu, beragam kanal akses pun dibutuhkan untuk keperluan komunikasi agar para pengambil keputusan dapat melakukan hubungan dengan mitra kerjanya dari mana saja dan kapan saja. Komunikasi eksternal secara cepat dibutuhkan agar berbagai produk dan pelayanan pemerintah kepada masyarakat yang sifatnya lintas sektoral, disamping untuk mempermudah jalannya kerja sama dan menghindari adanya pertikaian karena saling “memasuki teritori” pihak lain (Indrajit, 2007).

Diskominfo telah menerapkan komunikasi terbuka dengan format formal

dan informal dengan *stakeholder* (mitra kerja). Komunikasi dengan rapat secara langsung atau daring tetap dilaksanakan disamping komunikasi informal menggunakan perangkat elektronik. Dengan terciptanya keterbukaan komunikasi berkat adanya komunikasi formal dan informal, maka akan mempermudah pelaksanaan SPBE di Kabupaten Pesisir Selatan.

Dalam pelaksanaannya, Diskominfo telah memiliki pembagian pekerjaan dengan mitra kerjanya. Dinas memiliki tanggungjawab terhadap pemeliharaan aplikasi atau web, sementara itu mitra kerja dinas bertugas untuk menjalankan aplikasi atau web. Agar dapat memperoleh umpan balik langsung dan cepat, dinas maupun mitra kerja memiliki akses untuk mengatur aplikasi atau web melalui menu admin. Hal ini menandakan terciptanya komunikasi eksternal yang baik antara Diskominfo dengan mitra kerja sehingga tidak adanya saling memasuki teritoris.

Diskominfo telah menyediakan kanal akses untuk saling berkomunikasi dengan *stakeholder*. Dengan adanya beragam kanal akses yang dapat digunakan dalam berkomunikasi antara dinas dan mitra kerja, penerapan saluran ganda untuk berkomunikasi dari mana saja dan kapan

saja dapat diselenggarakan dengan baik. Hal ini akan berdampak pada penyelenggaraan pekerjaan Diskominfo terutama pada pelaksanaan SPBE.

### **Bentuk Penyerahan Pelayanan**

Era *e-government*, tujuan akhirnya adalah terbentuk suasana kerja yang *paperless/scriptless*, dimana sejauh mungkin penggunaan kertas dikurangi (karena memakan biaya pembuatan dan penyimpanannya). Sehingga semua aspek pelayanan dan sumber daya yang dapat didigitalisasikan harus dilakukan migrasi dari sistem manual ke otomatis. Konsep *virtual office* (kantor maya) juga akan diterapkan di sini. Jika dahulu sebuah transaksi dikatakan sah apabila terdapat dua pihak yang saling bertatap muka dan bersepakat, pada implementasi *e-government*, kebutuhan bertatap muka secara fisik tidak perlu dilakukan karena semuanya dapat diwakili dengan berbagai produk teknologi informasi (Indrajit, 2007).

Pada prakteknya, Diskominfo telah menerapkan konsep *electronic exchange*. Dilihat dari pelaksanaan SPBE, pengontrolan aplikasi yang dibuat oleh dinas untuk *stakeholder* dapat dilakukan melalui komputer dinas. Selain itu, pelayanan publik yang diselenggarakan Diskominfo juga dapat diakses melalui internet. Sehingga *electronic exchange*

yang merupakan nilai dasar pelaksanaan SPBE telah ada pada Diskominfo.

Diskominfo dalam memberikan pelayanan informasi publik kepada masyarakat menyediakan 3 layanan publik yang dapat diakses masyarakat dari mana saja. Akses layanan publik tersebut berupa portal web Dinas, web PPID Kabupaten dan Aplikasi Android Celok (Cek Lokasi) Pesisir Selatan. Portal web Dinas digunakan untuk menyediakan informasi kegiatan dan sarana akuntabilitas kepada masyarakat. Portal web PPID sebagai sarana masyarakat memperoleh layanan informasi seluruh Kabupaten Pesisir Selatan. Sedangkan Aplikasi Android Celok dapat digunakan untuk mengetahui ketersediaan dan lokasi fasilitas publik yang ada di Kabupaten Pesisir Selatan. Pada proses pelayanan informasi, walaupun masyarakat datang ke kantor dinas, pegawai pengelola informasi akan mengarahkan masyarakat menggunakan web Dinas atau web PPID untuk memperoleh Informasi yang dibutuhkan.

### **Prinsip Penyerahan Pelayanan**

Pada *e-government*, pemerintah harus memperlakukan masing-masing pelanggannya sebagai sebuah entitas yang unik, dalam arti kata masing-masing memiliki kebutuhan yang spesifik. Sehingga pelayanan yang diberikan pun

harus dapat di *tailor made* sesuai kebutuhan unik masing-masing pelanggan (Indrajit, 2007).

Untuk dapat memenuhi keinginan dan kesesuaian masyarakat akan informasi, Dinas Komunikasi dan Informatika menyediakan berbagai macam informasi oleh dinas yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi seputar Kabupaten Pesisir Selatan. Untuk dapat lebih memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi, Diskominfo juga menyediakan sarana bagi masyarakat untuk mengajukan permohonan informasi jika memerlukan informasi yang tidak disediakan. Dengan demikian, aspek sesuai dengan keinginan pemakai (*customization*) dan personal telah dijalankan dengan baik oleh Diskominfo.

## **KESIMPULAN**

Pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada Diskominfo yang dianalisis menggunakan teori paradigma *e-government* dapat disimpulkan bahwa, secara umum Diskominfo telah menerapkan paradigma *e-government* dalam pelaksanaan sistem pemerintahan berbasis elektronik dilihat dari manajemen perubahan yang dilakukan Diskominfo. Akan tetapi, masih ada beberapa hal yang

perlu untuk dimaksimalkan oleh Diskominfo dalam pelaksanaan sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Penerapan paradigma *e-government* di Diskominfo telah terlihat dari orientasi pelayanan dinas pada kepuasan masyarakat yang diselenggarakan mengutamakan fleksibilitas. Perubahan pada proses organisasi berdampak pada kemampuan dan kecepatan dinas dalam melaksanakan tugas. Manajemen yang fleksibel dan kerja sama yang tercipta di Diskominfo. Kepemimpinan Kepala Dinas yang dapat memfasilitasi pemikiran dan pendapat pegawai melalui diskusi informal di Kantor Diskominfo. Komunikasi internal dan eksternal telah memanfaatkan teknologi yang ada sehingga dapat mempermudah proses komunikasi. Bentuk dan prinsip penyerahan pelayanan yang telah menggunakan elektronik dalam hal penyediaan dan pengiriman pelayanan kepada masyarakat.

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisis pelaksanaan SPBE pada Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pesisir Selatan yaitu terlaksananya peningkatan jumlah sumber daya manusia agar kegiatan Diskominfo dapat berjalan lebih fleksibel dan

Pembuatan Sistem Informasi Digital Diskominfo perlu diciptakan untuk penyimpanan arsip yang dapat diakses oleh seluruh pegawai Diskominfo.

1226

## REFERENSI

- Ahmad, B., Rudy, I., & Opan, A. (2021). *Manajemen Perubahan*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66–77.
- Awaludin, L. (2019). Strategi Penguatan Kompetensi Sdm Teknologi Informasi & Komunikasi (TIK) Dalam Mengoptimalkan Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). *Jurnal Paradigma Polistaat*, 2(2), 118–134.
- Cahyadi, A. (2003). E-Government: Suatu Tinjauan Konsep dan Permasalahan. *Jurnal The WINNERS*, 4(1), 1–12.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran* (Empat; Amaryllis, Ed.). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Darmawan, N. & Indra, S. D. (2014). The Critical Success Factors Study for e-Government Implementation. *International Journal of Computer Applications*, 89(16), 23–32.
- Dhahir, D. F. (2020). ICT and PR Competencies of Functionaries of South Sulawesi, South East Sulawesi, Maluku, and Papua Provincial Governments. *Jurnal Administrasi Negara*, 26(1), 68–93. <https://doi.org/10.33509/JAN.V26I1>.
- Gunawan, C. I. (2015). *Sistem Informasi manajemen & E-Government* (Pertama; B. C. Dharmawan, Ed.). Purwokerto: CV. IRDH.
- Hamidah, N. R. (2015). *Implementasi E-government dalam Pelayanan*. Universitas Sebelas Maret.
- Handika, R. (2017). Kinerja Pegawai Sebelum dan Sesudah Berbasis E-Government (Studi pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Tanggamus (Tesis). Universitas Lampung, Bandar Lampung.
- Imania, A. N. (2021). E-Government di Kota Surakarta dilihat dari Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, 1(1), 176–189.
- Indrajit, R. (2004). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Indrajit, R. (2007). *Electronic Government in Action: Strategi Implementasi di Berbagai Negara* (Pertama; D. Rudianto, Ed.). Yogyakarta: Aptikom.
- Irawan, B. (2017). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma (JP)*, 2(1), 174–201. <https://doi.org/10.30872/JP.V2I1.351>
- Jalma, H., Putera, R. E., & Kusdarini, K. (2019). E-Government dengan Pemanfaatan Web OpenSID dalam Pelayanan Publik di Nagari Tanjung Haro Sikabu-kabu Padang Panjang. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*,

- 8(1), 24.  
<https://doi.org/10.31314/pjia.8.1.24-37.2019>
- Juairiah, O. (2017). Penerapan E-Office Dalam Administrasi Perkantoran (Studi Kasus: Balitbangda Prov. Sumsel). *Jurnal Pembangunan Nagari*, 2(1), 75–84.
- Kumurur, V. A. (2008). Penerapan E-Government Mendorong Terwujudnya Penyelenggaraan Pemerintahan Yang Baik Di Indonesia. *Jurnal Ekoton*, 8(2), 53–72.
- Muhammad. (2018). *BIROKRASI Kajian Konsep, Teori menuju Good Governance* (Pertama; B. Rahman, Ed.). Lhokseumawe: Unimal Press.
- Mustapa, Z. (2011). Reformasi Birokrasi Melalui E-governance: Peluang atau Tantangan dalam Pelayanan Publik? *Jurnal Otoritas*, 1(2), 1–11.
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan Pelayanan Publik: Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman. *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32–42.
- Puspita, M. (2013). Perkembangan Media Informasi Dan Teknologi Terhadap Anak Dalam Era Globalisasi. *Prosiding The 5th International Conference on Indonesian Studies: "Ethnicity and Globalization,"* 362–371.
- Ratnasari, S. L., Fitri, D., Zulkifli, Z., Nasrul, H. W., & Supardi, S. (2020). Analisis Manajemen Perubahan, Kepemimpinan Transformasional, Struktur Organisasi, Budaya Organisasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Benefita*, 5(2), 225–237.  
<https://doi.org/10.22216/jbe.v5i2.5303>
- Rianto, B. Lestari, T. (2012). *Polri & Aplikasi E-governnment dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: CV. Putra Media Nusantara.
- Saputra, R. A. (2018). Penilaian Kualitas Layanan E-government dengan Pendekatan Dimensi E-Govqual dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(5), 1794–1802.
- Slamet, Abdul, R. B. H., & Aziz, D. (2007). Restrukturisasi dan Reorientasi Menuju Percepatan Target E-government di Indonesia. 1–6. Bandung.
- Sugandi, L. (2013). Dampak Implementasi Change Management pada Organisasi. *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications*, 4(1), 313–323.  
<https://doi.org/10.21512/COMTECH.V4I1.2743>
- Wahab, R. A. (2015). Studi Implementasi E-Government di Daerah Perbatasan. *Jurnal Pekommas*, 18(1), 1–14.