

ANALISIS FAKTOR KEBERHASILAN IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK DI KABUPATEN KONAWA SELATAN

Taufik¹, Liwaul², Sartono³

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Halu Oleo

Correspondent author: taufik@uho.ac.id
Kendari, Sulawesi Tenggara, Indonesia

Abstract

The purpose of this study is to analyze the success factors of the implementation of the Electronic Based Government System (SPBE) policy in the South Konawe Regency. The research method used is qualitative research with primary data sources obtained directly from informants selected based on purposive sampling techniques, while secondary data are obtained from documents, reports, electronic media, and websites. This research was conducted on four regional apparatus organizations (OPD) and one village government. Data collection techniques are carried out by interviews, observation, and documentation. The results showed that strong and visionary leadership is a determinant of the success factor for the implementation of the Electronic Based Government System (SPBE) policy in South Konawe Regency. A leader's commitment and ability to provide motivation, guidance, and direction, have a significant influence on the provision of all resources needed in the development of SPBE. This can be seen in the formulation of various policies/regulations, institutional strengthening, and recruitment of human resources who have expertise in information technology, budget support, and digital/ICT infrastructure development.

Keywords: *Electronic Government; Policy Implementation; SPBE*

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis faktor keberhasilan implementasi kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kabupaten Konawe Selatan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan sumber data primer diperoleh langsung dari informan yang dipilih berdasarkan teknik *purposive sampling*, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen, laporan-laporan, media elektronik dan website. Penelitian ini dilaksanakan pada empat organisasi perangkat daerah (OPD) dan satu pemerintah desa. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan yang kuat dan visioner menjadi determinan faktor keberhasilan implementasi kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kabupaten Konawe Selatan. Melalui komitmen dan kemampuan seorang pemimpin untuk memberikan motivasi, bimbingan, dan arahan, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penyediaan segala sumber daya yang dibutuhkan dalam pengembangan SPBE. Hal ini terlihat dengan diformulasikannya berbagai kebijakan/regulasi, penguatan kelembagaan, perekrutan sumber daya manusia yang memiliki keahlian bidang teknologi informasi, adanya dukungan anggaran dan pembangunan infrastruktur digital/TIK.

Kata Kunci: *Electronic Government; Implementasi Kebijakan; Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*

PENDAHULUAN

Revolusi industri 4.0 yang ditandai dengan semakin pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara pemerintah dalam menyelenggarakan proses pemerintahan. Ketika pemerintah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan maka pada saat itu juga pemerintah telah bertransformasi menjadi electronic government (Buffat, 2015). Dengan demikian, electronic government merupakan sebuah pendekatan yang diambil pemerintah untuk memodernisasi sektor publik sebagai dampak dari terjadinya revolusi industri 4.0.

Berbagai riset menunjukkan bahwa dengan e-government, kualitas pelayanan pemerintah dapat menjadi lebih baik (Vassilakis et al., 2004), partisipasi masyarakat juga semakin tinggi (Lytras, 2006), kepercayaan publik pada pemerintah menjadi meningkat (Abie et al., 2004), organisasi pemerintahan menjadi lebih akuntabel (Gonzalez et al., 2007), dan terciptanya transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan (Iyer et al., 2006). Penelitian dari Holden & Millett (2005) menjelaskan pengambilan kebijakan di lingkungan pemerintahan menjadi lebih tepat, akurat, dan aman. Meskipun demikian persoalan sekuritas atau keamanan data dalam e-government masih sering diragukan, akan tetapi penelitian Lai menunjukkan bahwa berdasarkan sistem ArcIMS, persoalan keamanan dapat diatasi dengan baik (Lai et al., 2006). Penggunaan e-government juga akan merubah perilaku aparat dan masyarakat dalam mengelola urusan-urusan publik menjadi lebih baik (Premkumar et al., 2006). Namun, lebih penting lagi dengan penerapan e-government diharapkan akan membuat masyarakat dan birokrasi pemerintah mampu berhubungan secara lebih nyaman, berbiaya murah, dan efektif terutama bagi pemerintah sebagai penyampai informasi dan pelayanan (Purbokusumo & Utomo, 2009).

Di Indonesia implementasi penerapan teknologi informasi dan komunikasi dimulai ketika pemerintah menerbitkan Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendetayagunaan Telematika (Inpres Telematika 2001). Selanjutnya, pada tahun 2003 dikeluarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government (Inpres E-Government) yang secara spesifik berisi mengenai kebijakan pemerintah dalam penerapan e-government di Indonesia. Sebagai bentuk komitmen terhadap penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik, pemerintah kemudian memformulasikan kebijakan penerapan e-government dalam bentuk Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Melalui berbagai regulasi dan kebijakan pengembangan e-government tersebut, semua pimpinan kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah didorong untuk mengambil langkah-langkah strategis yang diperlukan serta merumuskan rencana tindak lanjut penerapan e-government pada instansinya masing-masing.

Pada *e-Government Survey 2020* yang dilakukan United Nations (UN) telah menempatkan Indonesia pada peringkat 88 dari 193 negara yang dinilai atas pengembangan dan pelaksanaan *e-government* atau sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). Sebuah prestasi yang patut dibanggakan karena sebelumnya pada tahun 2016 Indonesia masih berada pada urutan 116. Survei PBB dengan tema *Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development* bertujuan sebagai alat bantu pembangunan bagi negara-negara anggota PBB untuk mengidentifikasi kekuatan dan tantangan masing-masing dalam upaya mempertajam implementasi kebijakan dan strategi pengembangan penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Terdapat tiga dimensi ukuran kinerja yang ada dalam *e-Government Development Index (EGDI)*, antara lain indeks pelayanan daring atau *online service index (OSI)*, indeks infrastruktur telekomunikasi atau *telecommunication infrastructure index (TII)*, dan indeks sumber daya manusia atau *human capital index (HCI)* (MenpanRB, 2020).

Namun demikian, hasil pengembangan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) menunjukkan tingkat kematangan yang relatif rendah dan kesenjangan yang tinggi (*digital divide*) antara Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah di Indonesia. Melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1503 Tahun 2021 tentang Hasil Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pada Kementrian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah Tahun 2021, dari 517 Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah yang dinilai menunjukkan indeks SPBE Nasional rata-rata mencapai nilai 2,24 dengan predikat Baik dari target indeks SPBE sebesar 2,6 dari 5 (lima) level dengan predikat Baik pada tahun 2025. Ditinjau dari capaian instansi pusat dan pemerintah daerah, rata-rata indeks SPBE Instansi Pusat berpredikat Baik, sementara rata-rata indeks SPBE Pemerintah Daerah memiliki predikat Cukup.

Evaluasi penerapan SPBE pada beberapa pemerintah daerah di Provinsi Sulawesi Tenggara menunjukkan pencapaian yang belum begitu baik. Dari 17 Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota yang ada di Provinsi Sulawesi Tenggara, hanya terdapat 8 Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota dan Pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara yang dinilai dalam evaluasi ini. Hasil penilaian SPBE oleh Kementrian PANRB Tahun 2021 pada Pemerintah Daerah di Provinsi Sulawesi Tenggara dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Hasil Evaluasi SPBE oleh PANRB pada Pemerintah Daerah di Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2021

No	Nama Instansi	Indeks SPBE	Predikat
1	Pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara	1,05	Kurang
2	Pemerintah Kab. Kolaka	2,5	Cukup
3	Pemerintah Kab. Konawe Selatan	2,52	Cukup
4	Pemerintah Kab. Kolaka Utara	1,79	Kurang
5	Pemerintah Kab. Buton Utara	1,11	Kurang
6	Pemerintah Kab. Buton Selatan	1,09	Kurang
7	Pemerintah Kab. Buton Tengah	1,83	Cukup
8	Pemerintah Kota Kendari	1,79	Kurang
9	Pemerintah Kota Baubau	1,00	Kurang

Sumber: menpan.go.id, 2022

Berdasarkan hasil evaluasi SPBE pada beberapa pemerintah daerah di Provinsi Sulawesi Tenggara diatas menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Konawe Selatan menempati urutan pertama dengan predikat "Cukup" dan memiliki indeks 2,52. Selanjutnya diikuti oleh Pemerintah Kabupaten Kolaka dengan indeks 2,5 dan Pemerintah Kabupaten Buton Tengah dengan indeks 1,83 dengan kategori predikat cukup. Menariknya, Pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara yang memiliki indeks 1,05 dan Pemerintah Kota Kendari dengan indeks 1,79 sebagai daerah yang berada di pusat ibu kota memiliki nilai indeks yang rendah dengan kategori "Kurang". Dengan demikian, data tersebut menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Konawe Selatan sedikit lebih baik dalam mengimplementasikan kebijakan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) dibandingkan dengan pemerintah daerah lain yang ada di Provinsi Sulawesi Tenggara

Meskipun demikian, keberhasilan Pemerintah Kabupaten Konawe Selatan meraih predikat yang cukup baik dalam penerapan SPBE bukan berarti implementasi kebijakan *e-government* tanpa masalah dan hambatan. Pemerintah Kabupaten Konawe Selatan juga menghadapi berbagai tantangan dalam menerapkan *e-government* sebagaimana yang dialami oleh pemerintahan daerah yang lainnya di Indonesia. Pada umumnya beberapa persoalan yang dihadapi seperti belum siapnya regulasi dan kebijakan terkait TIK, terbatasnya SDM tenaga teknis bidang IT, terbatasnya infrastruktur digital, dan terbatasnya anggaran menjadi sebuah tantangan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan berbasis digital (Apriliyanti et al., 2021)

Oleh karena itu, kajian ini bertujuan untuk melakukan analisis mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kabupaten Konawe Selatan. Pentingnya analisis ini dilakukan mengingat di era revolusi 4.0 saat ini dengan semakin pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang memberikan peluang bagi pemerintah untuk melakukan inovasi dan memberikan kemudahan dalam pelayanan publik kepada masyarakat.

METODOLOGI

Penelitian ini dilaksanakan pada Pemerintah Daerah Kabupaten Konawe Selatan. Dalam penelitian ini ada empat Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan satu Pemerintah Desa yang ditetapkan sebagai unit analisis, yaitu: Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Konawe Selatan; Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kabupaten Konawe Selatan; Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Konawe Selatan; Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Konawe Selatan; dan Pemerintah Desa Tambosupa, Kecamatan Moramo, Kabupaten Konawe Selatan.

Pada penelitian ini digunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2010) penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan) analisis data bersifat induksi, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Penelitian ini menggunakan 2 jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari informan yang dipilih berdasarkan teknik *purposive sampling*, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen dan laporan-laporan yang relevan dengan penelitian ini. Data sekunder juga berasal media elektronik dan website Pemerintah Daerah Kabupaten Konawe Selatan <https://konaweselatakab.go.id>. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, meliputi: wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis secara kualitatif dengan model interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai datanya jenuh, dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan Miles, Huberman & Saldaña (2014) dalam (Elwan et al., 2022). Kondensasi data merujuk pada proses seleksi, fokus studi, penyederhanaan, ringkasan dan transformasi data dengan tujuan untuk melakukan analisis mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kabupaten Konawe Selatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Salah satu area perubahan dalam reformasi birokrasi yang menjadi fokus prioritas Pemerintah Daerah Kabupaten Konawe Selatan adalah perbaikan tata kelola pemerintahan melalui penerapan kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau yang dikenal dengan istilah *e-government*. Sebagai upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik sebagaimana yang telah ditetapkan dalam RPJMD Konawe Selatan Tahun 2021-2026, maka penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menjadi sebuah instrumen penting guna mendukung keberhasilan program reformasi birokrasi di Pemerintah Kabupaten Konawe Selatan. Penerapan SPBE memberikan peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. SPBE dapat mendorong dan mewujudkan tata kelola penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka (*open government*), partisipatif, inovatif, akuntabel, meningkatkan kolaborasi antar instansi pemerintah, meningkatkan kualitas dan jangkauan pelayanan publik kepada masyarakat luas, dan menekan tingkat penyalahgunaan kewenangan dalam bentuk kolusi, korupsi, dan nepotisme.

Hingga saat ini, Kabupaten Konawe Selatan menjadi salah satu daerah yang tergabung dalam *Gerakan Menuju Smart City*. *Gerakan Menuju Smart City* merupakan sebuah program yang di inisiasi oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia yang bertujuan membimbing Kabupaten/Kota dalam menyusun Masterplan Smart City agar bisa lebih memaksimalkan pemanfaatan teknologi, baik dalam meningkatkan pelayanan masyarakat maupun mengakselerasikan potensi yang ada di masing-masing daerah. Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Konawe Selatan memiliki komitmen yang kuat untuk menyelenggarakan pemerintahan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Implementasi Kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kabupaten Konawe Selatan

1. Kelembagaan

Faktor kelembagaan didefinisikan sebagai institusi formal dan berbagai kebijakan atau regulasi dalam Undang-Undang, Peraturan Presiden atau peraturan teknis lainnya terkait penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SBPE). Adanya kesiapan regulasi sebagai dasar pelaksanaan kebijakan merupakan sebuah tahap yang sangat penting, karena pada kerangka kebijakan tersebut memuat gambaran menyeluruh dan detail dari rencana keberadaan sebuah inisiatif *e-government*. Kebijakan dan regulasi yang baik memiliki kontribusi yang sangat besar terhadap keberhasilan penyelenggaraan project *e-government* secara keseluruhan.

Implementasi kebijakan *e-government* di Kabupaten Konawe Selatan mengacu pada

berbagai kerangka regulasi atau kebijakan yang telah ditetapkan pemerintah serta peraturan daerah yang telah ditetapkan Pemerintah Daerah Kabupaten Konawe Selatan. Peraturan-peraturan tersebut diformulasikan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan daerah yang baik melalui penerapan pelaksanaan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SBPE). Selain itu, berbagai regulasi yang dibuat juga sebagai upaya untuk mendukung pembangunan kota cerdas (*Smart City*) di Kabupaten Konawe Selatan. Berdasarkan hasil penelusuran beberapa dokumen peraturan terkait SPBE maka dapat diidentifikasi beberapa kebijakan dan peraturan teknis yang dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Kebijakan Dan Peraturan Teknis Pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SBPE) di Kabupaten Konawe Selatan

No	Peraturan	Tahun
1.	Peraturan Bupati Konawe Selatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pembangunan, Pengembangan dan Pelaksanaan E-Government di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Konawe Selatan (Dicabut)	2018
2.	Peraturan Bupati Konawe Selatan Nomor 66 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Dicabut)	2019
3.	Peraturan Bupati Konawe Selatan tentang Dewan Smart City Daerah	2021
4.	Keputusan Bupati Konawe Selatan No : 047/238 Tahun 2021 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Smart City Konawe Selatan	2021
5.	Masterplan Smart City Daerah 2022-2023 Kabupaten Konawe Selatan	2021
6.	Peraturan Bupati Konawe Selatan Nomor 56 Tahun 2022 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Kabupaten Konawe Selatan	2022
7.	Peraturan Bupati Konawe Selatan Nomor 57 Tahun 2022 tentang Pedoman Pengembangan dan Pemanfaatan Sistem Aplikasi Pemerintahan Kabupaten Konawe Selatan	2022
8.	Peraturan Bupati Konawe Selatan Nomor 58 Tahun 2022 tentang Pengembangan dan Pengelolaan Infrastruktur Jaringan Pemerintah Kabupaten Konawe Selatan	2022
9.	Peraturan Bupati Konawe Selatan Nomor 59 Tahun 2022 tentang Pedoman Pengelolaan Server di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Konawe Selatan	2022

Sumber: Diolah dari berbagai dokumen, 2022

Berbagai regulasi yang telah diformulasikan tersebut menunjukkan tingkat kesiapan Pemerintah Daerah Kabupaten Konawe Selatan dalam pelaksanaan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SBPE). Bukti kesiapan tersebut dapat dilihat dimana hanya dalam kurung waktu empat tahun Bupati menetapkan tiga peraturan kepala daerah yang menjadi landasan utama pelaksanaan SPBE yakni Perbup No. 4 Tahun 2018 tentang Pembangunan,

Pengembangan dan Pelaksanaan E-Government di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Konawe Selatan yang kemudian dicabut dan digantikan dengan Perbup No. 66 tahun 2019 tentang Pengelolaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Pada tahun 2022, Bupati kembali mencabut Perbup No. 66 tahun 2019 dan kemudian menggantinya dengan Peraturan Bupati Konawe Selatan Nomor 56 Tahun 2022 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Kabupaten Konawe Selatan.

Setidaknya terdapat dua alasan pertimbangan dilakukannya perubahan peraturan sebagai upaya perbaikan regulasi yang menjadi landasan utama pelaksanaan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SBPE) oleh Pemerintah Kabupaten Konawe Selatan. *Pertama*, perubahan regulasi dilakukan sebagai upaya penyesuaian dan sinkronisasi dengan peraturan-peraturan yang telah ditetapkan pemerintah. Hal ini terlihat ketika telah ditetapkannya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Peraturan Presiden tersebut secara teknis memberikan pedoman dan penjelasan terkait implementasi dan pengelolaan SPBE di pemerintah daerah. Oleh karena itu, semua lembaga pemerintahan termasuk Pemerintah Kabupaten Konawe Selatan harus melakukan sinkronisasi dengan peraturan yang telah ditetapkan pemerintah pusat. *Kedua*, implementasi konsep Smart City menuntut adanya perbaikan regulasi dan masterplan sebagai kerangka acuan dalam memutuskan kebijakan, membuat regulasi, serta arah dan prioritas pembangunan kota cerdas di Kabupaten Konawe Selatan. Perbaikan regulasi serta penyusunan Masterplan Smart City yang dilakukan menunjukkan tingkat kesiapan pemerintah daerah dalam melaksanakan konsep Smart City. Oleh karena itu, penyusunan sebuah Masterplan Smart City diharapkan menjadi pedoman untuk Pemerintah Kabupaten Konawe Selatan dan para *stakeholder*.

Selanjutnya, keberhasilan implementasi kebijakan *e-government* sangat dipengaruhi oleh *implementing agency*, yaitu keberadaan sebuah lembaga yang diberi mandat untuk mengimplementasikan penerapan SPBE. Peran dari *implementing agency* tersebut sangat vital, sebab lembaga inilah yang akan menjamin tujuan-tujuan kebijakan yang telah dirancang dapat tercapai. Bupati membentuk lembaga formal penyelenggara SPBE di Konawe Selatan. Lembaga tersebut bernama Tim Koordinasi SPBE Pemerintah Daerah yang diketuai oleh Sekretaris Daerah dan Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Konawe Selatan sebagai *Government Chief Information Officer (GCIO)*. Tim Koordinasi SPBE dan GCIO berada di bawah dan bertanggungjawab kepada bupati dan mempunyai tugas melakukan koordinasi dalam penerapan kebijakan SPBE di Pemerintah Daerah Kabupaten Konawe Selatan.

Diskominfo dan Sandi Kabupaten Konawe Selatan sebagai *leading sector* penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) di Kabupaten Konawe Selatan memiliki peranan yang sangat strategis. Diskominfo dan Sandi memiliki tugas dan tanggungjawab untuk merumuskan pedoman manajemen SPBE untuk semua OPD yang ada di Pemerintah Kabupaten Konawe Selatan. Pedoman manajemen SPBE tersebut meliputi manajemen resiko, keamanan informasi, manajemen data, manajemen aset TIK, manajemen SDM, manajemen pengetahuan, perubahan dan layanan SPBE.

Peran strategis Diskominfo dan Sandi Kabupaten Konawe Selatan dalam penerapan SPBE dapat dilihat pada Peraturan Bupati Konawe Selatan Nomor 56 Tahun 2022 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Kabupaten Konawe Selatan. Peraturan Bupati tersebut memberikan kewenangan yang besar pada Diskominfo dan Sandi untuk menjadi koordinator (*lead agency*). Sebagai *leading sector* penerapan SPBE, Diskominfo dan Sandi Kabupaten Konawe Selatan melakukan peran koordinasi (integrasi) sehingga output yang dihasilkan berbagai organisasi perangkat daerah (OPD) yang terlibat dalam implementasi SPBE atau Smart City dapat diintegrasikan demi mewujudkan tujuan kebijakan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pembahasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa dari aspek kelembagaan, Pemerintah Daerah Kabupaten Konawe Selatan telah mendukung implementasi kebijakan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SBPE) melalui berbagai regulasi dan penguatan kelembagaan. Bupati sebagai pemimpin dalam membuat berbagai kebijakan SPBE di daerah mempertimbangkan berbagai undang-undang dan peraturan pemerintah sebagai upaya untuk melakukan pembaharuan dan sinkronisasi guna menghindari terjadinya pertentangan kebijakan.

Kuatnya regulasi dan kelembagaan dalam implementasi pelaksanaan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SBPE) di Kabupaten Konawe Selatan merupakan salah satu faktor kesuksesan pengembangan *e-government*. Kesuksesan pelaksanaan *e-government* bukan hanya terkait pemilihan teknologi informasi dan komunikasi yang modern, tetapi juga tentang bagaimana mengelola organisasi dan memformulasikan sebuah kebijakan yang baik. Melalui kebijakan yang baik dan unggul maka pelaksanaan *e-government* akan memiliki peluang keberhasilan yang besar.

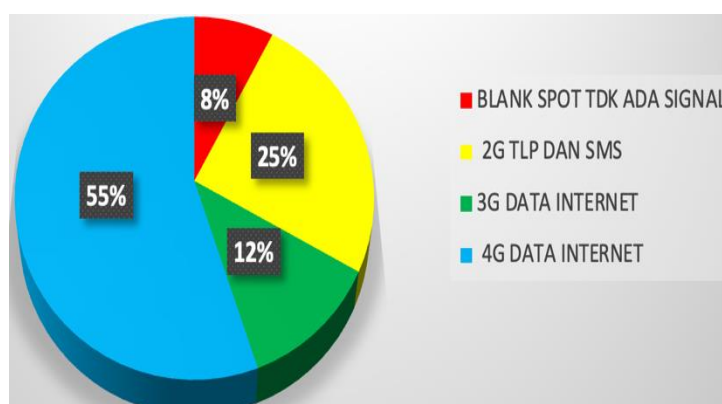
2. Teknologi

Ketersediaan pendukung infrastruktur teknologi informasi yang memadai merupakan bagian penting kunci keberhasilan penerapan *e-government*. Infrastruktur teknologi informasi tersebut meliputi jaringan listrik, jaringan telekomunikasi termasuk kualitas jaringan internet dan

berbagai sarana prasarana lainnya. Dengan demikian, keterbatasan infrastruktur pendukung yang buruk seperti tidak adanya jaringan telekomunikasi dan sulitnya akses internet karena koneksi yang tidak stabil dapat menjadi faktor penghambat penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) pada pemerintah daerah.

Infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi di Kabupaten Konawe Selatan menunjukkan perkembangan yang cukup baik. Penyediaan listrik sebagai sumber tenaga utama bagi berbagai perangkat teknologi informasi merupakan pondasi utama yang wajib menjadi perhatian utama pemerintah daerah. Berdasarkan data, tingkat persentase rumah tangga yang terlayani listrik sebesar 100 persen dan jumlah kejadian pemadaman listrik setiap bulan rata-rata 8 sampai 10 jam (Konawe Selatan, 2021). Data tersebut menunjukkan bahwa secara umum jaringan listrik telah dapat memenuhi kebutuhan ideal masyarakat Kabupaten Selatan, meskipun terkadang masih terjadi pemadaman listrik tetapi hal tersebut tidak begitu signifikan mengganggu aktifitas yang memerlukan penggunaan perangkat teknologi informasi.

Sementara itu, untuk jaringan telekomunikasi dan internet belum begitu menjangkau keseluruhan wilayah dari 25 (dua puluh lima) kecamatan yang ada di Kabupaten Konawe Selatan. Hal ini terlihat dari jangkauan signal telekomunikasi yang ada di desa dan kelurahan. Sebagaimana terlihat pada gambar 1 menunjukkan lebih dari separuh yakni 55 persen desa telah dijangkau jaringan 4G data internet, 12 persen desa dijangkau jaringan 3G data internet, 25 persen hanya dapat dijangkau jaringan 2G telpon dan SMS, serta hanya 8 persen desa yang tidak dapat dijangkau sama sekali oleh signal (*blank spot*).



Gambar 1. Jangkauan Signal Telekomunikasi Desa Se-Kabupaten Konawe Selatan

Sumber: Diskominfo dan Sandi Kabupaten Konawe Selatan, 2021

Luasnya jangkauan signal telekomunikasi pada berbagai wilayah di Kabupaten Konawe Selatan menjadi peluang untuk menunjang keberhasilan pelaksanaan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Namun, hal tersebut tentu harus didukung dengan kualitas kecepatan

jaringan internet berkecepatan tinggi. Sekitar kurang lebih 70 persen desa dan kelurahan di Kabupaten Konawe Selatan telah memiliki akses jangkauan signal telekomunikasi dan internet (4G dan 3G). Kondisi tersebut merupakan hal yang menguntungkan, meskipun juga demikian masih terdapat sejumlah wilayah dan desa-desa yang belum terjangkau jaringan telekomunikasi atau bahkan sama sekali tidak ada jaringan (*blank spot*).

Selanjutnya, dalam rangka pengelolaan dan peningkatan kualitas infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, Pemerintah Kabupaten Konawe Selatan melakukan berbagai upaya untuk mendukung penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik atau *e-government*. Pemerintah Kabupaten Konawe Selatan melalui Diskominfo dan Sandi telah melaksanakan perencanaan, pembangunan, pemeliharaan, pengoperasian dan/atau pengembangan infrastruktur WAN hingga *router* perangkat daerah seluruh pemerintah daerah, termasuk jaringan *fiber optic* pemerintah daerah.

“Tingkat kesiapan infrastruktur digital sudah cukup baik, dimana 35 OPD sudah bisa terkoneksi internet yang bersumber dari Diskominfo dan Sandi dengan kapasitas 117 Mbps dan dapat mengcover seluruh OPD di Kabupaten Konawe Selatan”. Hidayatullah, Kepala Diskominfo Sandi Kabupaten Konawe Selatan (Wawancara 20 Agustus 2022).

Penyambungan kabel *fiber optic* (FO) tersebut menghubungkan seluruh 35 kantor Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang berada di kompleks perkantoran Pemerintah Daerah Kabupaten Konawe Selatan dengan akses jaringan internet pada seluruh kantor. Dalam menyediakan jaringan internet dan intranet, Diskominfo dan Sandi juga mengatur dengan cara membagikan *bandwidth* ke perangkat daerah sesuai dengan analisis kebutuhan *bandwidth* dan melakukan pengawasan serta pengendalian penggunaan *bandwidth* pemerintah daerah secara rutin, berkala dan periodik. Hingga saat ini baru Pemerintah Kabupaten Konawe Selatan di Provinsi Sulawesi Tenggara yang menanam kabel FO untuk seluruh OPD sehingga sudah terjamin akses internet meskipun kapasitasnya hanya 117 Mbps (AN, wawancara 20 Agustus 2022). Meskipun jaringan internet sudah menghubungkan beberapa OPD yang ada, akan tetapi reliabilitasnya kualitas jaringan yang terdapat pada beberapa OPD juga masih kurang baik (MT, Wawancara 19 Oktober 2022). Dengan demikian, meskipun seluruh OPD sudah terlayani jaringan internet dengan kabel *fiber optic*, akan tetapi secara kualitas belum maksimal karena terkadang jaringannya lambat atau sering menghilang pada beberapa OPD.

Idealnya harus tersedia infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi yang dapat menunjang pengembangan *e-government*. Namun, secara empiris kondisi dan kemampuan pengembangan infrastruktur digital setiap daerah berbeda-beda. Bagi daerah yang

memiliki anggaran keuangan yang besar tentu akan sangat mudah dalam membangun e-government. Oleh karena itu, penting untuk dipikirkan bagaimana membangun kerja sama dengan sejumlah pihak swasta dan mengundang mereka untuk berinvestasi dalam mengembangkan infrastruktur digital di daerah.

3. Organisasi

Faktor organisasi didefiniskan dengan kesiapan sumber daya manusia aparatur pemerintahan pada organisasi pemerintah daerah. Organisasi yang mempunyai sumber daya manusia dengan kapasitas, kompetensi, keahlian dan pengetahuan teknis tentang teknologi informasi menjadi salah satu faktor yang menentukan dan mempengaruhi kesuksesan pengembangan penerapan e-government pada suatu daerah.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Tahun 2021, jumlah Aparatur Sipil Negara (ASN) lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten Konawe Selatan pada Tahun 2021 sebanyak 5.684 orang yang terdiri dari jumlah ASN Laki-Laki 2.875 orang (50,58%) dan jumlah ASN Perempuan 2.809 orang (49,42%). Sementara untuk kualifikasi pendidikan ASN Pemerintah Daerah Kabupaten Konawe Selatan terdiri dari 4.159 orang (77%) bergelar Sarjana/Magister/Doktor, 564 orang (10%) bergelar Diploma I, II, dan III, 612 orang (11%) bergelar SMA/Sederajat, dan sisanya bergelar SMP dan SD (BPS, 2021). Data tersebut menunjukkan tingkat peluang keberhasilan penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) pada Pemerintah Daerah Kabupaten Konawe Selatan cukup tinggi. Hal ini karena secara kuantitas hampir seluruh sumber daya aparatur Pemerintah Daerah Kabupaten Konawe Selatan memiliki tingkat pendidikan yang baik.

Kurang memadainya kapasitas dan kompetensi sumber daya manusia khususnya pengelola teknis teknologi informasi menjadi satu tantangan dalam penerapan SPBE di Pemerintah Daerah Kabupaten Konawe Selatan. Kurang memadainya SDM baik dari aspek jumlah atau kuantitas maupun dari aspek kualitas atau keahlian pengetahuan teknis pengelola IT berdasarkan latar belakang pendidikannya. Data menunjukkan jumlah pegawai dengan latar belakang pendidikan komputer/teknologi informatika hanya sebanyak 113 orang (Konawe Selatan, 2021). Kondisi tersebut tentu belum cukup untuk memenuhi kebutuhan ideal sumber daya manusia dalam penerapan SPBE terlebih lagi bagi daerah yang sedang bergerak menuju Kota Cerdas (Smart City).

“SDM sangat kurang terutama yang mengerti atau memiliki keahlian tentang IT. Meskipun ada tetapi sebagaimana besarnya hanya IT Support dan bukan IT Engineer. Inilah yang menjadi salah satu kendala keterbatasan jumlah ataupun kemampuan IT. Oleh karena itu, untuk mendukung penerapan SPBE di Konawe Selatan maka di Diskominfo & Sandi kami merekrut tenaga IT Non ASN berjumlah 6 orang yang terdiri dari Programmer dan Engineer”. Hidayatullah, Kepala Diskominfo Sandi Kabupaten Konawe Selatan (Wawancara 20 Agustus 2022).

Sebagai *leading sector* penerapan SPBE, Diskominfo dan Sandi Kabupaten Konawe Selatan sangat begitu merasakan terbatasnya SDM pengelola teknis infrastruktur digital/TIK. Pada OPD Diskominfo dan Sandi sendiri setidaknya dibutuhkan sekitar 10 tenaga Programmer dan 5 tenaga teknis jaringan untuk mencukupi kebutuhan ideal pengelola teknis infrastruktur digital/TIK (AN, Wawancara 5 September 2022). Selain Diskominfo dan Sandi, kurangnya sumber daya ASN yang memiliki keahlian bidang IT juga dirasakan oleh beberapa OPD lain yang ada di Konawe Selatan. DPMPSTP Kabupaten Konawe Selatan sebagai OPD yang mengurus pelayanan perizinan juga mengungkapkan keterbatasan sumber daya ASN yang memiliki keahlian bidang IT (DP, Wawancara 5 September 2022). Sementara itu pada Disdukcapil Kabupaten Konawe Selatan sebagai OPD yang terkait dengan bidang kependudukan menjelaskan keterbatasan SDM yang memiliki keahlian bidang IT sangat kurang, khususnya pada operator-operator yang ada baik di kecamatan, desa/kelurahan (IR, Wawancara 5 September 2022).

Salah satu contoh sederhana tentang pentingnya kapasitas dan kompetensi digital ASN adalah terkait pengelolaan website setiap organisasi perangkat daerah (OPD) yang ada di Kabupaten Konawe Selatan. Sebanyak 35 OPD yang di Kabupaten Konawe Selatan telah memiliki website yang terintegrasi dengan website pemerintah daerah <https://konaweselatankab.go.id>. Begitu pun juga dengan Kecamatan dan Pemerintah Desa/Kelurahan Se-Kabupaten Konawe Selatan telah memiliki Sistem Manajemen Pengelolaan Portal atau Website yang terdiri dari 25 Kecamatan, 365 Desa serta 15 Kelurahan yang terintegrasi dengan website pemerintah daerah. Namun, sebagian besar website tersebut tidak dikelola dengan baik karena persoalan terbatasnya jumlah dan kompetensi digital aparatnya.

Mengatasi persoalan terbatasnya sumber daya ASN yang memiliki keahlian bidang teknologi informasi, maka beberapa OPD melakukan rekrutmen tenaga IT Non ASN. Rekrutmen tenaga IT Non ASN tersebut dilakukan untuk mendukung segala aktifitas pengelolaan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital. Sebagai contoh untuk pengelolaan atau pemeliharaan (*maintenance*) infrastruktur digital/TIK baik itu lingkup pemerintah daerah atau infrastruktur digital/TIK lingkup OPD, sangat membutuhkan tenaga programmer dan tenaga teknis jaringan. Karena terbatasnya tenaga-tenaga teknis tersebut, maka hampir semua OPD yang ada itu menggunakan tenaga IT Non ASN (AN, Wawancara 5 September 2022).

Meskipun dengan keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki keahlian bidang teknologi informasi serta masih rendahnya kompetensi digital sebagian aparat SDM dalam

penerapan SPBE, namun tingkat komitmen yang kuat dan semangat dari para pegawai yang memiliki tanggungjawab dalam pelayanan berbasis IT menjadi satu peluang dalam pengembangan *e-government* di Kabupaten Konawe Selatan. Oleh karenanya dibutuhkan pegawai yang memiliki komitmen dan motivasi dalam pengembangan *e-government* di daerah. Tidak memiliki latar belakang pendidikan IT bukan menjadi persoalan bagi beberapa pegawai dalam melaksanakan SPBE di Kabupaten Konawe Selatan. Sebagai contoh dapat dilihat dari kinerja salah satu pegawai pada Pemerintah Desa Tambosupa yang memiliki komitmen yang mantap dan terampil dalam menerapkan *e-government* di desa. Meskipun memiliki latar belakang pendidikan sarjana bidang ilmu hukum, tetapi pegawai tersebut memiliki semangat serta ide-ide inovatif terkait digitalisasi di desa sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. (AF, Wawancara 19 September 2022).

Kebhasilan *e-government* di daerah akan terwujud melalui sumber daya manusia yang memiliki komitmen, keahlian dan kemampuan beradaptasi terhadap perubahan. Pemerintah daerah wajib meningkatkan kompetensi sumber daya aparaturnya melalui berbagai pendidikan dan pelatihan jika tidak ingin tertinggal dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang begitu cepat. Terutama kepada ASN yang memang memiliki tugas khusus untuk mengelola perangkat yang terkait dengan TIK. Pendidikan dan pelatihan sudah terbukti dapat meningkatkan kompetensi seseorang. Sehingga salah satu kompetensi yang mesti harus dimiliki setiap ASN saat ini adalah kompetensi digital. Dengan demikian, inisiatif pengembangan *e-government* sebagai usaha mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik akan berjalan dengan lancar.

4. Kepemimpinan

Kepemimpinan menjadi faktor determinan dalam penerapan *e-government*. Kepemimpinan dalam kajian ini merujuk kepada komitmen (*political will*) dari Bupati sebagai kepala daerah dan pimpinan OPD (Kepala Dinas) untuk benar-benar serius menerapkan *e-government* atau sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). Sehingga penerapan SPBE bukan hanya sekedar mengikuti trend atau karena hanya mengikuti instruksi pemerintah pusat yang mengharuskan pemerintah daerah untuk menerapkan SPBE di daerah. Akan tetapi, penerapan SPBE oleh pemerintah daerah dilandasi karena adanya kesadaran terhadap penting serta bermanfaatnya penerapan *e-government* sebagai upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik di daerah.

Kepemimpinan sebagai faktor penentu menjadi pijakan atau dasar bagi faktor-faktor keberhasilan penerapan *e-government* pendukung lainnya seperti dukungan kelembagaan melalui berbagai kebijakan dan regulasi, dukungan anggaran, dukungan infrastruktur TIK

dan sumber daya manusia yang memiliki kapasitas dan kompetensi. Dengan kata lain faktor pendukung lainnya dapat diperbaiki kuantitas maupun kualitasnya apabila para pemimpin memiliki komitmen dan keseriusan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik melalui penerapan *e-government*. Oleh karena itu, mustahil pembangunan dan pengembangan *e-government* dapat berjalan dengan baik, tanpa adanya komitmen yang kuat dari pimpinan.

Bupati Konawe Selatan H. Surunuddin Dangga, S.T., menunjukkan komitmen dan dukungannya terhadap penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). Sejak periode pertamanya Tahun 2016-2021, Surunuddin Dangga telah mulai fokus pada inisiatif pengembangan *e-government* di Kabupaten Konawe Selatan. Di bawah kepemimpinannya juga, saat ini Kabupaten Konawe Selatan menjadi salah satu daerah yang tergabung dalam *Gerakan Menuju Smart City* sebuah program yang di inisiasi oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia.

Sebagai upaya mewujudkan Smart City dan tata kelola pemerintahan yang baik melalui penerapan SPBE, banyak hal yang telah dilakukan Bupati Kabupaten Konawe Selatan. Perbaikan regulasi, penyusunan rencana induk/masterplan, pembangunan infrastruktur digital, penyiapan kelembagaan, pengembangan sumber daya manusia, dan lain sebagainya. Visi dan harapannya jelas yakni bagaimana agar Kabupaten Konawe Selatan dapat semakin berkembang, sejahtera dan masyarakat dapat terkoneksi dengan dunia luar untuk meningkatkan ilmu pengetahuan dan Kabupaten Konawe Selatan dapat bersaing secara global melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (HT, Wawancara 20 Agustus 2022).

Komitmen Bupati Konawe Selatan terhadap tata kelola pemerintahan berbasis digital dapat dilihat ketika ditetapkannya berbagai kebijakan dan peraturan terkait sistem pemerintahan berbasis elektronik. Selain itu dilakukan juga perbaikan regulasi serta penyusunan Masterplan Smart City Daerah 2022-2023. Sebagaimana dijelaskan sebelumnya pada aspek kelembagaan, bahwa berbagai kebijakan, peraturan serta masterplan tersebut menjadi pedoman dan acuan semua OPD dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan berbasis digital dan Smart City di Kabupaten Konawe Selatan.

"Kami berterimakasih, telah mendapat perhatian terkait komitmen penerapan SPBE ini. Sejak awal kita terus menjalankan dan meningkatkan kualitas digitalisasi dalam tata kelola pemerintahan. Meski tertinggi di Sultra tapi kita belum puas, makanya kita terus berbenah dan akan ditingkatkan lagi. Rencananya di Februari ini kita bakal mengirim dua orang dari masing-masing OPD untuk fokus mendalami SPBE. Sehingga dalam pengoperasiannya tidak lagi ada keraguraguan". Surunuddin Dangga, Bupati Kabupaten Konawe Selatan. (Sumber: telisik.id, 27 Januari 2022)

Bupati Konawe Selatan juga berperan sangat penting dalam memberikan bimbingan dan arahan kepada bawahannya guna mencapai keberhasilan implementasi kebijakan *e-government/Smart City* di Kabupaten Konawe Selatan. Bimbingan dan arahan tersebut diberikan dalam setiap kesempatan baik itu pada saat rapat-rapat atau pertemuan, menjadi narasumber dan kegiatan lain bersama dengan OPD Se-Kabupaten Konawe Selatan. Bimbingan dan arahan Bupati Konawe Selatan dalam pelaksanaan tata kelola pemerintahan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

Selain kemampuan memberikan bimbingan dan arahan, salah satu kunci kesuksesan dalam penerapan *e-government* juga adalah kepemimpinan yang memiliki pengetahuan dan pemahaman terkait perkembangan TIK serta mampu menciptakan ide-ide atau gagasan aplikatif sebagai solusi atas permasalahan yang terjadi. Hal ini dapat dilihat pada kepemimpinan dua OPD yang ada di Kabupaten Konawe Selatan yakni Kepala Dinas DPMPSTP Drs. I Putu Darta, MT dan Kepala Dinas DISDUKCAPIL Drs. Muhammad Yusuf. Merespon kondisi Pandemi Covid-19 dan sekaligus upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, kedua pimpinan OPD tersebut menciptakan ide/gagasan untuk mengembangkan aplikasi layanan publik berbasis digital. Aplikasi layanan tersebut adalah PASIPOLE-MANTAP (Penandatanganan Sistem Aplikasi Online Mantap) dan Inovasi Pelayanan DEKAT (Pelayanan Perizinan di Kantor Camat) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) serta aplikasi SIMCARD (Sistem Informasi Pencatatan dan Pendaftaran Penduduk) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Konawe Selatan.

Komitmen Bupati yang kuat dengan visi yang jelas, rencana strategis yang matang serta kemampuan memobilisasi sumber daya merupakan kunci keberhasilan pengembangan *e-government* di Kabupaten Konawe Selatan. Atas prestasi dan pencapaian dalam penerapan tata kelola pemerintahan berbasis digital tersebut, apresiasi dan penghargaan datang dari berbagai pihak. Bagaimana tidak, hasil evaluasi SPBE oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) tahun 2021 menetapkan Pemerintah Kabupaten Konawe Selatan menduduki peringkat pertama sebagai pemerintah daerah yang terbaik dalam menerapkan SPBE di Provinsi Sulawesi Tenggara.

KESIMPULAN

Kepemimpinan yang kuat dan visioner menjadi determinan faktor keberhasilan implementasi kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kabupaten Konawe Selatan. Melalui komitmen dan kemampuan seorang pemimpin untuk memberikan motivasi, bimbingan, dan arahan, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penyediaan segala sumber daya yang dibutuhkan dalam pengembangan SPBE. Hal ini terlihat dengan diformulasikannya berbagai kebijakan/regulasi, penguatan kelembagaan, perekrutan

sumber daya manusia yang memiliki keahlian bidang teknologi informasi, adanya dukungan anggaran dan pembangunan infrastruktur digital/TIK. Dengan demikian, upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dengan melakukan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan melalui kebijakan penerapan SPBE merupakan wujud komitmen terhadap pelaksanaan reformasi birokrasi di lembaga pemerintah daerah.

REFERENSI

- Abie, H., Foyn, B., Bing, J., Blobel, B., Pharow, P., Delgado, J., Karnouskos, S., Pitkanen, O., & Tzovaras, D. (2004). The need for a digital rights management framework for the next generation of e-government services. *Electronic Government, an International Journal*, 1(1), 8–28.
- Apriliyanti, I. D., Kusumasari, B., Pramusinto, A., & Setianto, W. A. (2021). Digital divide in ASEAN member states: analyzing the critical factors for successful e-government programs. *Online Information Review*, 45(2), 440–460. <https://doi.org/10.1108/OIR-05-2020-0158>
- Buffat, A. (2015). Street-Level Bureaucracy and E-Government. *Public Management Review*, 17(1). <https://doi.org/10.1080/14719037.2013.771699>
- Gonzalez, R., Gasco, J., & Llopis, J. (2007). E-government success: some principles from a Spanish case study. *Industrial Management & Data Systems*.
- Holden, S. H., & Millett, L. I. (2005). Authentication, privacy, and the federal e-government. *The Information Society*, 21(5), 367–377.
- Iyer, L. S., Singh, R., Salam, A. F., & D'Aubeterre, F. (2006). Knowledge management for Government-to-Government (G2G) process coordination. *Electronic Government, an International Journal*, 3(1), 18–35.
- Lai, J., Xu, Y., & Li, Y. (2006). Constructing Intranet for the security E-government based on ArcIMS. *DYNAMICS OF CONTINUOUS DISCRETE AND IMPULSIVE SYSTEMS-SERIES B-APPLICATIONS & ALGORITHMS*, 13, 36–40.
- La Ode Muhammad Elwan, Muhammad Yusuf, & La Ode Herman Halika. (2022). MINING POLICY CONFLICT: Recruitment of Local Workers in Morosi Industrial Estate, Konawe Regency, Southeast Sulawesi. *Journal Publicuho*, 5(3), 626–642. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i3.18>
- Lytras, M. D. (2006). The Semantic Electronic Government: knowledge management for citizen relationship and new assessment scenarios. *Electronic Government, an International Journal*, 3(1), 5–17.
- MenpanRB, H. (2020). *Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi - Hasil Survei PBB, "e-Government" Indonesia Naik Peringkat*. Menpan.Go.Id.
- Premkumar, G., Ho, A. T., & Chakraborty, P. (2006). E-government evolution: an evaluation of local online services. *International Journal of Electronic Business*, 4(2). <https://doi.org/10.1504/ijeb.2006.009789>

Purbokusumo, Y., & Utomo, P. P. (2009). *Kepemimpinan Entrepreneur di Era E-Government, dalam "Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik (Editor Agus Pramusinto dan Erwan Agus Purwanto), Gava Media. Jian UGM-MAP-UGM, Yogyakarta.*

Sugiyono. (2010). *Memahami Penelitian Kualitatif.* Alfabeta.

Vassilakis, C., Lepouras, G., Rouvas, S., & Georgiadis, P. (2004). Integrating e-government public transactional services into public authority workflows. *Electronic Government, an International Journal*, 1 (1), 49–60.