

## **STRATEGI PEMERINTAH DAERAH DALAM PENGEMBANGAN PELAYANAN BERBASIS E- GOVERNMENT DI KABUPATEN MUNA**

**Hamrun<sup>1</sup>, Ahmad Harakan<sup>2</sup>, Andi Luhur Prianto<sup>3</sup>, Nur Khaerah<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup>Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia.

Email: [Hamrun@unismuh.ac.id](mailto:Hamrun@unismuh.ac.id), [ahmad.harakan@unismuh.ac.id](mailto:ahmad.harakan@unismuh.ac.id), [luhur@unismuh.ac.id](mailto:luhur@unismuh.ac.id), [nurkhaerah@unismuh.ac.id](mailto:nurkhaerah@unismuh.ac.id)

### **ABSTRAK**

*Di era Revolusi Industri 4.0 kinerja pemerintahan dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas meskipun berada pada pulau yang jauh dari ibukota negara menjadi tantangan bagi stakeholder pemerintahan. Hal ini terjadi dikarenakan pemerataan pembangunan dan kesuksesan pelayanan publik maka pemerintah perlu melakukan berbagai upaya penyediaan fasilitas pelayanan publik yang efektif dan efisien, termasuk memberikan pelayanan berbasis e-government. Artikel ini akan menganalisa dan mengulas dari aspek strategi pengembangan program yang melibatkan sumber daya manusia dan teknologi informasi dengan output pelayanan prima. Meski Realisasi pengembangan pelayanan berbasis e-government di Kabupaten Muna menghadapi banyak tantangan baik dalam hal geografis, ekonomi, teknologi, politik, maupun budaya, namun pelaksanaannya sangat ditunggu oleh masyarakat setempat. Selain itu pelayanan berbasis e-government merupakan tuntutan di era revolusi industri 4.0 saat ini.*

**Kata Kunci:** *E-Government, Pelayanan Publik, Teknologi Informasi*

### **PENDAHULUAN**

Perkembangan sistem teknologi informasi yang ada di tanah air tidak dapat dilepaskan dari system global. Seakan Indonesia saat ini merupakan bagian dari apa yang oleh Mc Luhan (Ien Ang,1994) [1]disebut sebagai “desa global”. Tidak ada lagi tempat di tanah air terisolasi Karena semuanya telah dihubungkan dengan jaringan komunikasi global, dimana komunikasi itu tidak saja menembus batas-batas wilayah tetapi juga budaya bahkan menipiskan batas personal. Indonsia saat ini didibukkan dengan tidak saja perkembangan media cetak (surat kabar, majalah, tabloid, dll), media elektronik (radio, radio satelit,/world Space, Televisi, Televisi Satelit, dll), tetapi juga perkembangan komunikasi multi

mdia,(jaringan, telepon seluler, internet, e-mail, dll).dengan demikian ruang public nbagi warga Negara menjadi semakin meluas. Proses-proses politik tidak saja terjadi dalam media cetak dan media elektronik tetapi harus diakui secara lambat tetapi pasti juga berlangsung melalui internet. Atau diruang Cyber.bahkan melalui internet warga Negara bisa melakukan konfrensi jarak jauh untuk mendiskusikan sesuatu hal yang berkaitan dengan perumusan kebijakan publik.

Perkembangan teknologi yang dibarengi dengan inovasi pelayanan publik di ranah pemerintahan tentunya menuntut setiap instansi untuk mengikuti arus tersebut. Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah memasuki

berbagai segi kehidupan baik individu, keluarga, organisasi maupun masyarakat, serta mengalami perkembangan yang sangat cepat dan masif. Perkembangan TIK yang sedemikian cepatnya telah membawa dunia memasuki era baru yang lebih cepat dari yang pernah dibayangkan sebelumnya (Indrajit, 2006,)[2]. Era baru inilah yang sekarang disebut sebagai era informasi, yang didukung satu kekuatan TIK yang dikenal dengan ICT (information communication and technology) dimana mempunyai pengaruh besar dalam kehidupan manusia sehari-hari, seperti cara kerja dan mengelola organisasi (Slamet, dkk., 2008)[3]

Di Indonesia, inovasi e-government sudah diinisiasi sejak beberapa tahun belakangan ini. Selain adanya kebutuhan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah akan sebuah sistem yang terintegrasi, pengembangan e-government di Indonesia didukung oleh Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government dan didukung pula oleh regulasi yang terkait seperti Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, serta Peraturan Pemerintah No. 61 tahun 2010 tentang Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik. Menyikapi perkembangan dunia saat ini hampir semua aspek kegiatan selalu berhubungan dengan informasi. Pada tahun 2015, sebesar 50% dari penduduk Indonesia sudah masuk ke masyarakat informasi global (*global information society*). Sejalan dengan semangat reformasi birokrasi di Indonesia, e-government semakin berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta membantu

proses penyampaian informasi secara lebih efektif kepada masyarakat. Perlu disadari dan dipahami bahwa sesuai amanat UUD 1945 Pasal 18 Ayat (2) dan Pasal 34 ayat (3), maka peningkatan pelayanan publik (public service) harus mendapatkan perhatian utama dari pemerintah, karena pelayanan publik merupakan hak-hak sosial dasar dari masyarakat (social rights) ataupun hak yang mendasar (fundamental rights).

Pelayanan umum yang bersifat mengatur dan penyediaan kebutuhan umum, disertai bentuk-bentuk pelayanannya. Struktur penyelenggara layanan dan kesiapan institusinya serta tuntutan zaman terhadap pelayanan umum masa depan yang berbentuk *e-government*. Pemanfaatan e-government adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas instansi pemerintahan memberikan informasi dan pelayanan, hal ini berarti mempercepat proses dan menghemat biaya E-Government merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya. E-Government adalah proses pemanfaatan teknologi informasi adalah untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien.

Dalam hal program pembangunan e-government, Pemerintah Kabupaten Muna melalui Dinas Komunikasi Informatika, memiliki peran untuk mengelola penyelenggaraan data elektronik atau e-government. Pemerintah Kabupaten Muna melalui Dinas kominfo sangat berkewajiban untuk melakukan penyiapan, perumusan, dan pelaksanaan kegiatan di bidang infrastruktur teknologi, pengembangan pengelolaan aplikasi serta keamanan informasi dan komunikasi. Program pemerintah kabupaten Muna

untuk mengembangkan pelayanan berbasis e-government sangat dituntut untuk mempermudah masyarakat dalam menerima layanan dari pemerintah kabupaten Muna.

Realisasi pengembangan e-government Di Kabupaten Muna menghadapi banyak tantangan baik dalam hal geografi, ekonomi, teknologi, politik, maupun budaya. Dalam proses implementasi, ditemukan beberapa fenomena yang menunjukkan implementasi e-government masih berjalan lambat. Jika mengacu pada seluruh daerah-daerah maju sebagian di Indonesia sangat di dukung oleh kemajuan melayani masyarakat dengan mengacu pada pelayanan berbasis *e-government*. Agar setara dengan daerah- daerah lain yang di Indonesia, pemerintah Kabupaten Muna harus punya perencanaan yang baik. Saat ini jaringan komunikasi antar daerah yang ada di wilayah kabupaten Muna tidak merata. Masih banyak wilayah-wilayah yang ada di dikabupaten muna seperti batukara dan pasikolaga belum terjangkau oleh jaringan-jaringan telekomunikasi maupun internet.

## **KERANGKA TEORI**

### **Konsep Strategi**

Strategi memiliki banyak sekali definisi dalam perkembangannya sebagai sebuah konsep. Strategi sendiri berasal dari bahasa Yunani yakni *strategia*, yang memiliki arti kepemimpinan dalam ketentaraan. Dalam perkembangannya, definisi konsep strategi semakin banyak dan selalu berkembang dari tahun ke tahun. Hal tersebut dapat diperhatikan dari beberapa konsep berbeda mengenai strategi berikut ini :

Rivai dan Darsono (2015)[4]:  
Strategi ialah cara dan alat yang digunakan

untuk mencapai tujuan akhir (sasaran atau objektif). Strategi harus mampu membuat semua bagian dari suatu organisasi yang luas menjadi satu, terpadu untuk mencapai tujuan akhir (sasaran/objektif); ini adalah masalah kegiatan operasi organisasi. Thompson dan Strickland (2001) Strategi terdiri atas kombinasi dari pergerakan kompetitif dan pendekatan bisnis yang digunakan manajer untuk memuaskan pelanggan, berhasil dalam bersaing, dan mencapai tujuan-tujuan organisasi. Gamble, Thompson, dan Peteraf (2013) Strategi adalah serangkaian pergerakan kompetitif dan pendekatan bisnis untuk menggerakkan perusahaan pada arah yang dikehendaki, memancangkan posisi pada pasar, memikat konsumen, dan mencapai target finansial serta kinerja pasar.

Mulyadi (2014) Strategi adalah pola tindakan utama yang dipilih untuk mewujudkan visi perusahaan, melalui misi. Henderson (1989) Strategi adalah pencarian yang dilakukan secara hati-hati untuk perencanaan aksi yang akan mengembangkan keunggulan bersaing perusahaan dan juga menyatukannya. Bagi setiap perusahaan, pencarian tersebut adalah suatu proses berulang yang dimulai dengan pengakuan terkait dimana anda sekarang, dan apa yang anda punya sekarang.

Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003[5] mengenai kebijakan dan strategi nasional pengembangan E-government menjadikan e-government sangat layak untuk diterapkan sebagai bentuk dukungan dari pengembangan pelayanan kepada masyarakat. Berikut 6 strategi pemerintah dalam penyusunan *e-government*:

1. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal, terpercaya, serta terjangkau masyarakat luas. Hal tersebut salah

- satunya dicapai dengan pemerataan jaringan komunikasi baik wilayah maupun kualitasnya serta pembentukan portal informasi pemerintahan.
2. Menata sistem dan proses kerja pemerintah dan pemerintah otonom secara holistik. Maksudnya adalah persiapan SDM dalam pemerintahan agar beradaptasi dengan sistem yang sudah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.
  3. Memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara optimal. Selain daripada penyajian informasi yang lengkap, keamanan transaksi layanan public juga menjadi hal utama dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.
  4. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi. Peran dunia usaha cenderung kepada partisipasi dalam pemanfaatan e-government sehingga pelayanan public tidak sepenuhnya dilayani pemerintah.
  5. Mengembangkan kapasitas sumber daya manusiabaik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom disertai dengan peningkatan e-literacy masyarakat.
  6. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistic dan terukur yaitu melalui tahapan persiapan, pematangan, pemantapan, dan pemanfaatan.

### ***E-Government***

Menurut Indrajit *Loc.cit.* (2002)[2] E-government merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan,

dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. E-Government adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk

meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Dimana pada intinya E-Government adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (penduduk, pengusaha, maupun instansi lain). E-Government sering digambarkan atau dideskripsikan secara cukup beragam oleh masing-masing individu atau komunitas. Hal ini disebabkan karena berbagai hal:

- a. Walaupun sebagai sebuah konsep *E-Government* memiliki prinsip – prinsip dasar yang universal, namun karena setiap negara memiliki skenario implementasi atau penerapannya yang berbeda, maka definisi dari ruang lingkup *E-Government* pun menjadi beraneka ragam;
- b. Spektrum implementasi aplikasi *E-Government* sangatlah lebar mengingat sedemikian banyaknya tugas dan tanggung jawab pemerintah sebuah negara yang berfungsi untuk mengatur masyarakatnya melalui berbagai jenis interaksi dan transaksi;
- c. Pengertian dan penerapan *E-Government* di sebuah negara tidak dapat dipisahkan dengan kondisi internal baik secara makro maupun mikro dari negara yang bersangkutan, sehingga pemahamannya teramat sangat ditentukan oleh sejarah, budaya,

pendidikan, pandangan politik, kondisi ekonomi, dari negara yang bersangkutan; dan

- d. Visi, misi, strategi pembangunan sebuah negara yang sangat unik mengakibatkan terjadinya beragam pendekatan dan skenario dalam proses pengembangan bangsa sehingga berpengaruh terhadap penyusunan prioritas pengembangan bangsa.

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

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

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

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat

waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.

2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Dalam Jurnal Administrasi Negara (2006) [6] dijelaskan bahwa E-government merupakan pemanfaatan dan pendayagunaan teknologi komunikasi dan informasi dalam rangka mencapai beberapa tujuan dan kebutuhan akan :

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

Menurut Indrajit *Loc.cit* hlm 5 manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *e-Government* bagi suatu negara, antara lain:

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

Sedangkan menurut Tjahjanto dalam Salam (2004:254) , manfaat terpenting dari implementasi e-Government adalah terwujudnya pemerintahan yang lebih bertanggung jawab (*accountable*) bagi warganya. Selain itu, akan lebih banyak masyarakat yang

bisa mengakses informasi, pemerintahan juga lebih efisien dan efektif, serta akan tercipta layanan pemerintahan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Diharapkan dengan pemanfaatan yang lebih baik atas sumber daya, proses dan teknologi informasi bisa terjadi pula pemerintahan yang lebih baik.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan alasan bahwa temuan-temuan dalam penelitian kualitatif tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya serta tipe penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara terperinci mengenai keadaan atau peristiwa yang dideskripsikan secara nyata terkait obyek yang diteliti yaitu Strategi Pemerintah Daerah Dalam Pengembangan Pelayanan Berbasis E- Government Di Kabupaten Muna.

Penelitian ini berlokasi pada Kantor Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Muna, dengan alasan dan pertimbangan untuk mengetahui Strategi Pemerintah Daerah Dalam Pengembangan Pelayanan Berbasis E- Government Di Kabupaten Muna dan Faktor pendukung dan Faktor penghambat Pemerintah Daerah Dalam Pengembangan Pelayanan Berbasis E- Government Di Kabupaten Muna.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Secara empiris dan Fakta setelah dilakukan observasi di lapangan maka Strategi pemerintah kabupaten Muna dalam pengembangan pelayan berbasis E-Government di kabupaten Muna meliputi Persiapan, Pematangan, Pemantapan dan Pemanfaatan.

## 1. Persiapan

Persiapan berasal dari kata siap yang ,mendapat awalan per dan akhiran an. Persiapan adalah perlengkapan atau persediaan untuk sesuatu agar mampu melaksanakan kegiatan dengan baik. Para ahli persiapan juga bisa dimaknai dengan kesiapan. Kesiapan adalah suatu keadaan bersiap-siap untuk mempersiapkan sesuatu (kamus Besar Bahasa Indonesia, 2003). Kesiapan adalah tingkat perkembangan dari pematangan atau kedewasaan yang menguntungkan untuk mempraktekan sesuatu.(Chaplin, 2003) . Menurut Hamalik, 2008, kesiapan adalah Tingkatan atau keadaan yang harus dicapai dalam proses perkembangan perorangan pada tingkatan pertumbuhan mental, fisik, sosial dan emosional.

Dalam perkembangannya persiapan Pemerintah daerah Kabupaten Muna dalam mengembangkan pelayanan berbasis, *E-Government* yaitu mempersiapkan seluruh perangkat-perangkat yang berhubungan dengan pelayanan berbasis *E-Government*. Persiapan dipersipkan secara tersktuktur karena di peruntukan untuk skala jangka panjang. Hal ini dimaksudkan agar kabupaten betul-betul di persiapan secara matang agar pelayanan berbasis *E-Government* dapat terwujud dengan baik di kabupaten muna. Ada beberapa bentuk-bentuk persiapan pengembangan pelayanan berbasis *E-Government* di Kabupaten Muna yaitu :

### a. Pembuatan Dokumen Perencanaan.

Dokumen perencanaan adalah dokumen yang dibuat dengan maksud sebagai arah atau acuan dalam melakukan pengembangan pembangun untuk mewujudkan cita-cita yang di inginkan. Dokumen perencanaan dibuat dan

disesuaikan dengan visi, misi dan arah pembangunan daerah yang lebih efektif, efisien,terpadu berkesinambungan dan saling melengkapi dalam pola sikap dan tindakan pelaku pembangunan. Untuk mengembangkan pelayan berbasis *E-Government* di kabupaten Muna tentunya diperlukan dokumen perencanaan agar arah adan tujuan bisa tercapai dengan baik. Berikut hasil wawancara penulis dengan kepala dinas kominfo kabupaten Muna La ode Ardian T, S.STP, terkait dokumen perencanaan pengembangan pelayanan berbasis *E-Government* di Kabupaten Muna sebagai berikut :

*“Kami sadari pengembangan pelayanan berbasis E-government saat ini merupakan trend dan `bisa dianggap paling efisien untuk mempermudah masyarakat dalam hal mendapatkan pelayanan, kabupaten Muna tentunya akan melakukan hal yang sama, tetapi kita perlu ketahui bahwa untuk mewujudkan itu tentunya harus dipersipkan dengan matang, terkait dokumen perencanaan kami sudah buat sebagai penguat untuk pengembangannya kedepan. Terkait dokumen perencana ini menjadi factor utama dan yang terpenting karena dari dokumen perencanaan sebagai bahan acuan kami dan arah dalam mengembangkan Pelayanan berbasis E-government di Kabupaten Muna ini”.*

Dari hasil wawancara dengan kepala dinas Kominfo Kabupaten Muna terkait dokumen perencanaan pengembangan pelayanan berbasis *E-*

Government di Kabupaten Muna dapat menunjukkan bahwa untuk perencanaan dokumen telah dibuat sebagai bagian dari acuan utama dalam pengembangan pelayanan berbasis E-government di Kabupaten Muna. Tanpa ada dokumen perencanaan arah dan tujuan dalam mengembangkan pelayanan berbasis E-government di Kabupaten Muna tidak akan berjalan dengan baik.

b. *Blue print Smarcity*

*Blue print* adalah suatu rancangan yang dirumuskan untuk memberikan arah dengan tujuan untuk memberikan arah terhadap kegiatan komunitas atau organisasi secara berkesinambungan sehingga setiap kegiatan memiliki kebersesuaian dengan tuntutan dan tantangan dan kebutuhan lingkungan sekitar, merupakan bentuk kerangka kerja yang terperinci sebagai landasan dan pembuatan kebijakan. Untuk mewujudkan pengembangan layanan berbasis *E-Government* di Kabupaten Muna diperlukan *Blue print*. Berikut wawancara penulis dengan kadis kominfo Kabupaten Muna La ode Ardian T, S.STP, terkait kegunaan *Blue print* sebagai arah acuan dalam mengembangkan pelayanan berbasis *E-government* di Kabupaten Muna sebagai berikut :

*“Mengenai kegunaan blue print dalam mengembangkan pelayanan berbasis E-government di Kabupaten Muna, sangat diperlukan sekali. langkah awal yang menjadi prioritas untuk di buat sebagai bagian dari persiapan karena dalam blue print itu akan digambarkan dan menetapkan tujuan serta sasaran-sasaran yang akan dihasilkan, bukan saja itu diblue print juga kita akan*

*menyusun strategi dalam mengembangkan pelayanan berbasis E-government di Kabupaten Muna, bahkan diblue print juga akan digambarkan bagaimana pelaksanaan program dan fokus kegiatan”.*

Dari hasil wawancara dengan kepala dinas kominfo Kabupaten Muna terkait terkait kegunaan *Blue print* sebagai arah acuan dalam mengembangkan pelayanan berbasis E-government di Kabupaten Muna dapat dipulikan dan menunjukkan *blue print* sangat diperlukan sebagai acuan dalam proses pelaksanaan pengembangan pelayanan berbasis *E-government* di Kabupaten Muna karena dengan adanya *blue print* akan memudahkan apa yang akan dilakukan, didalam *blue print* telah ada juga penetapan tujuan dan sasaran, penyusunan strategi serta pelaksanaan program dan fokus kegiatan.

c. *Pembuatan Website*

*Website* adalah suatu dokumen atau berupa kumpulan halaman web yang saling berhubungan dan isinya terdiri dari berbagai informasi berbentuk teks, suara gambar, video dan lainnya dimana semua data tersebut disimpan pada server hoting. Menurut sibero *Website* adalah suatu system yang berkaitan dengan dokumen yang digunakan media, untuk menampilkan teks, gambar, multimedia dan lainnya pada jaringan internet, sedangkan menurut hidayat pengertian *website* adalah keseluruhan halaman-halaman web yang terdapat dalam sebuah domain, yang mengandung informasi, sebuah *website* dibangun atas banyak halaman web yang saling berhubungan. dalam mengembangkan pelayanan berbasis E-government di kabupaten Muna salah satu pendukung dan

masuk persiapan awal adalah dengan pembuatan website. Berikut wawancara dengan kepala dinas kominfo Kabupaten Muna La ode Ardian T, S.STP , terkait pembuatan website dikabupaten Muna sebagai berikut :

*“Terkait pembuatan website secara khusus di dinas kominfo ini sudah ada.tetapi yang kami inginkan adalah semua instansi yang ada dilingkup di kabupaten Muna harus semua ada agar ketika nanti pelayanan berbasis online di terpakan maka persiapan website ini yang paling utama.ini tugas kami untuk intes berkomunikasi dengan instansi-instansi yang ada di kabupaten Muna yang kita cintai ini.”*

Dari hasil wawancara dengan kepala dinas kominfo Kabupaten Muna terkait kominfo Kabupaten Muna terkait pembuatan website di Kabupaten Muna dapat disimpulkan dan menunjukkan keberadaan website adalah hal yang paling utama. Secara khusus di dinas Kominfo Kabupaten Muna terkait Website itu sudah ada. Tetapi tanggung jawab mereka agar instansi-instansi yang ada di Kabupaten Muna harus memiliki website masing. Mengingat tanpa adanya website proses pelayanan berbasis E-government di kabupaten Muna tidak akan berjalan lancar karena persiapan utamanya tidak disediakan. Olehnya itu keberadaan Website sangat dibutuhkan.

d. Pengembangan jaringan infrastruktur telekomunikasi dasar  
Sejarah perkembangan telekomunikasi terus mengalami perkembangan dari zaman ke zaman. Perkembangan telekomunikasi dari masa

kenasa ini yang telah diciptakan dengan tujuan mempermudah manusia dalam mendapatk informasi yang lebih mudah. secara defenisi Telekomunikasi berasal dari dua kata tele artinya jauh dan komunikasi artinya suatu penyampaian informasi pesan,ide, gagasan, dari satu pihak-kepihak lain. Jadi telekomunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi, dalam bentuk pesan ide maupun gagasan-gagasan dari satu pihak kepihak lain yang dilakukan dalam jarak jauh. Dalam pengembangan pelayanan berbasis E-government di kabupaten Muna persiapan yang dilakukan adalah dengan pengembangan jaringan infrastruktur telekomunikasi dasar. Berikut wawancara penulis dengan kepala dinas kominfo kabupaten Muna La ode Ardian T, S.STP, terkait Pengembangan jaringan infrastruktur telekomunikasi dasar adalah sebagai berikut :

*“Terkait pengembangan jaringan infrastruktur telekomunikasi dasar kami saat ini telah memetakan dulu atau zonasi daerah-daerah mana saja saat ini yang ada di kabupaten muna yang belum tersentuh jaringan kebanyakan ada didaerah sebrang dan bagian muna daratan. Salh satu contoh misalnya kecamatan batukara dan kecamatan marobo disanaberbicara jaringan informasi dan telekomunikasi sangat tidak ada begitu pula yang ada dikecamatan matrobo dan kecamaataan pasikolaga”.*

Hal senada juga disampaikan oleh Camat batukara Laode Hayari afu, S.Sos, terkait Pengembangan jaringan

infrastruktur telekomunikasi dasar adalah sebagai berikut :

*“Kami dikematan batukara ini bicara telekomunikasi sebagian besar belum ada jaringan telekomunikasi. Untuk saling berkomunikasi sangat susah. Apalagi kalau kita butuh informasi dari kabupaten itu sangat susah mendapat informasi up date biasa sudah lewat kegiatan-kegiatan pemerintahan baru kami dapat informasi. Itu salah satu contoh saja.masih banyak lagi contoh-contoh lain.olehnya itu kami perlu sekali jaringan telekomunikasi terpasang didaerah kami atau perangkat-peranghkat yang menunjang lainnya. Tapi saat ini pemerintah kabupaten Muna melalui kadis kominfo sudah mewacanakan pemasangan jaringan telekomunikasi tersebut”.*

Dari hasil dua wawancara diatas dengan kepala dianas kominfo Kabupaten Muna dan camat batukara terkait Pengembangan jaringan infrastruktur telekomunikasi dasar dapat disimpulkan dan menunjukan bahwa kebutuhan infrastruktur jaringan telekomunikasi dasar sangat diperlukan.masih ada beberapa daerah yang ada di kabupaten Muna yang tidak tersentuh sama sekali jaringan telekomunikasi dasar yaitu kecamatan batukara, kecamatan marobo ,dan kecamaatan pasikolaga. Dengan kata lain kominfo Kabupaten Muna telah berupaya memasang perangkat-perangkat jaringan telekomunikasi didaerah-daerah yang belum ada jaringan telekomunikasi tersebut.

e. Pendekatan dengan Pihak Swasta

Dalam upaya pengembangan pelayanan berbasis E-government keterlibatan pihak swasta sangat diharapkan. Dukungan pihak swasta sangat mendorong upaya percepatan pembangunan. Pemerintah daerah bisa bekerja dengan swasta bukan soal dalam hal pendanaaan tetapi bentuk-bentuk kerja sama lainnya sangat dioerlukan misalnya peningkatan skill SDMnya untuk membangun dan memelihara infrastruktur yang belum dan sudah tersedia dalam rangka meningkatkan kualitas layanan. Kabupaten Muna atau pemerintah daerah dalam mengembangkan pelayanan berbasis E-government di Kabupaten Muna bekerja sama dengan pihak swasta. Berikut wawancara dengan kepala dinas kominfo kabupaten Muna La ode Ardian T, S.STP ,terkait Pendekatan dengan Pihak Swasta adalah sebagai berikut:

*“Terkait pendekatan dengan pihak swasta kami telah mengupayakan salah satunya pendekatan dengan PT.telkom. alhmdulilah pihak dari Telkom bersedia bekerja sama dengan pemerintah Kabupaten Muna untuk megembangkan pelayanan berbasis E-Government di Kabupaten Muna langkah awal atau sebagai permulaan awal yaitu mensurvei semau daerah-daerah yang ada Di Kabupaten Muna yang belum tersentuh dengan jarinngan telekomunikasi.”*

Dari hasil wawancara dengan kepala dianas kominfo Kabupaten Muna terkait terkait Pendekatan dengan Pihak Swasta dalam mengembangkan pelayanan

berbasis E-government di Kabupaten Muna dapat disimpulkan dan menunjukkan bahwa keterlibatan pihak swasta dalam mengembangkan pelayanan berbasis E-government di Kabupaten Muna sangat diharapkan. Kehadiran pihak swasta dapat mempercepat proses pengembangannya terutama mengenai teknis lapangan. Pihak swasta yang menjadi mitra kerja sama adalah PT.Telkom.

## 2. Pematangan

Pematangan adalah suatu proses atau suatu keadaan dalam pencapaian proses dengan kata lain telah mencapai perkembangan dalam melakukan suatu kegiatan. Dalam hal pematangan dalam pelayanan berbasis *E-government* di Kabupaten Muna yaitu pematangan terkait ketersediaan seluruh perangkat persiapan. Langkah-langkah pemerintah kabupaten muna dalam proses pematangan pelayanan berbasis *E-government* di Kabupaten Muna yaitu sosialisasi dan sinkronisasi kejabatan 1 data ke seluruh OPD.

### a. Sosialisasi

Menurut kamus besar bahasa Indonesia sosialisasi berarti memasyarakatkan sesuatu sehingga menjadi dikenal, dipahami, dihayati oleh masyarakat atau pemasyarakatan. Sosialisasi sangat penting adanya karena bila tidak ada sosialisasi maka bisa dipastikan apapun tujuan yang kita maksudkan untuk diri kita sendiri maupun orang lain tidak akan tercapai. Sosialisasi dapat diartikan juga interaksi antar manusia sebagai anggota kelompok. Sosialisasi merupakan bagaimana memperkenalkan sebuah sistem pada seseorang atau individu dimana bagaimana

orang tersebut menentukan tanggapan dan reaksinya.

Kegiatan sosialisasi tidak hanya menyampaikan informasi tentang yang akan disampaikan, tetapi juga mencari juga sebuah dukungan dari berbagai dukungan masyarakat. Dalam pengembangan pelayanan berbasis *E-government* di Kabupaten Muna hal yang paling utama juga adalah sosialisasi tentang program agar semua masyarakat dapat mengetahuinya. Sosialisasi dapat memberikan dua kontribusi secara fundamental terhadap kehidupan kita. Pertama, memberikan dasar atau fondasi kepada individu bagi terciptanya partisipasi yang efektif dalam masyarakat, dan kedua memungkinkan lestariannya suatu masyarakat, karena tanpa sosialisasi akan hanya ada satu generasi saja sehingga kelestarian masyarakat akan sangat terganggu. Berikut wawancara dengan kepala dinas kominfo kabupaten Muna La ode Ardian T, S.STP, terkait sosialisasi pengembangan pelayanan berbasis *E-government* di Kabupaten Muna adalah sebagai berikut:

*“Terkait sosialisasi mengenai pelayanan berbasis E-government di Kabupaten Muna saat ini yang kami lakukan adalah mensosialisasikan kepada seluruh masyarakat, OPD agar semua stakeholder dapat mengetahui tentang keunggulan program ini, persiapan-persiapan yang kami lakukan perlu juga disosialisasikan. Untuk lebih suksesnya program ini sosialisasi sangat diharapkan. Kami bahkan turun sampai ke kecamatan-kecamatan sosialisasikan terutama pada kecamatan-kecamatan yang tidak*

*pernah sama sekali tidak ada jaringan internet, dan sekaligus memetakan zona-zona mana yang menjadi titik prioritas.”*

Hal senada juga diungkapkan oleh Rismadin salah masyarakat yang ada didesa moolo kecamatan batukara terkait sosialisasi pengembangan pelayanan berbasis *E-government* di Kabupaten Muna adalah sebagai berikut:

*“Untuk sosialisai terkait sosialisasi pengembangan pelayanan berbasis E-government di Kabupaten Muna memang pemetrintah Kabupaten Muna sudah pernah melakukan sosialisasi dikecamatan kami ini, bahkan kami dijanjikan akan segera diadakan didesa kami ini, jujur kalau kami di moolo ini kalau dibilang terlambat informasi kami harus akui karena tidak ada jaringan internet,jangankan menghubungi pemerintah mau hubungi keluarga yang berbeda daerah saja susah terkeculi pergi ditempat-tempat yang dekat dan dapat menerima jaringan internet”.*

Camat pasikolaga Halim, S.Pd, pun saat wawancara mengungkapkan bahwa terkait sosialisasi pengembangan pelayanan berbasis *E-government* di Kabupaten Muna adalah sebagai berikut:

*“Sosialisasi pengembangan pelayanan berbasis E-government di Kabupaten Muna sangat perlu sekali kerena saya yakin bahwa tidak semua masyarakat paham tentang program ini, program ini sangat bagus tinggal diperkut lagi sosialisasinya.kami dipasikolaga ini memang masih ada*

*satu desa yang belum ada jaringan yaitu di desa kolese bagian atas itu tidak ada jaringan internet sedangkan didesa-desa lain sudah ada seperti jaringa 4G. cuman masih dominan loadingnya tetapi sudah ada jaringannya.jadi dengan adanya program ini tinggal ditingkatkan lagi’.*

Dari hasil wawancara dengan ketikga informan diatas terkait sosialisasi pengembangan pelayanan berbasis *E-government* di Kabupaten Muna menunjukkan bahwa sosialisasi sangat dibutuhkan dan dinggap perlu oleh masyararat agar program ini berjalan dengan baik dan kita dapat menikmati perkembangan pelayanan berbasis *E-government* di Kabupaten Muna secara cepat. konsep Smarcity harus diwujudkan terkhusus di kabupaten Muna. Sosialisasi pun membuka/ mendorongpeluang percepatan pembagunan program ini.

- b. Singkronisasi Kebijakan 1 data Keleseluruh Organisasi Pemerintah Daerah (OPD).

Menurut kamus Besar Bahasa Indonesia (Departemen Pendidikan Nasional, 2012) kata Singkron berarti terjadi atau berlaku pada waktu yang sama, serentak, sejalan, sejajar, sesuai dan selaras. Menurut Endang Sumiarni (2013), sinkronisasi adalah melihat kesesuaian atau keselarasan peraturan perundang-undangan secara vertikal berdasarkan sistematisasi hukum positif yaitu antara peraturan perundangundangan yang lebih tinggi dengan peraturan perundang-undangan yang lebih rendah.

Di pengertian yang lain Sinkronisasi adalah suatu penyelarasan dan penyelerasian berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait dengan

peraturan perundang-undangan yang telah ada dan yang sedang disusun yang mengatur suatu bidang tertentu. Proses sinkronisasi peraturan bertujuan untuk melihat adanya keselarasan antara peraturan yang satu dengan peraturan lainnya. Sinkronisasi dilakukan baik secara vertikal dengan peraturan di atasnya maupun secara horizontal dengan peraturan yang setara. Dalam pengembangan pelayanan berbasis *E-government* di Kabupaten Muna, langkah yang perlu dilakukan adalah sinkronisasi Kebijakan 1 data Keleseluruh Organisasi Pemerintah Daerah (OPD). Berikut wawancara penulis dengan kepala dinas kominfo kabupaten Muna La ode Ardian T, S.STP, terkait Sinkronisasi Kebijakan 1 data Keleseluruh Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) dalam pengembangan pelayanan berbasis *E-government* di Kabupaten Muna adalah sebagai berikut :

*“Terkait sinkronisasi Kebijakan 1 data Keleseluruh Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) saat ini yang kami lakukan adalah melakukan pendekatan-pendekatan dengan Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) sebagai penguatan untuk mengembangkan pelayanan berbasis E-government di Kabupaten Muna. Saya kira Perlu dipahami bahwa tanpa adanya sinkronisasi maka program sebaik apapun tidak berjalan maksimal atau tidak berjalan baik, minimal masing-masing OPD sebagai standar mempunyai website yang bisa diakses oleh masyarakat. kami juga akan membentuk tim atau teknisi dimana anggotanya kami meminta masing-masing 1 orang per OPD dan orang-orang inilah yang*

*akan mengintegrasikan data Website, serta aplikasi se Kabupaten Muna”.*

Dari hasil wawancara dengan Kadis kominfo terkait Sinkronisasi Kebijakan 1 data Keleseluruh Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) dalam pengembangan pelayanan berbasis *E-government* di Kabupaten Muna menunjukkan bahwa kominfo kabupaten muna telah menjajaki kerja sama dengan seluruh Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) dengan tujuan agar program pengembangan pelayanan berbasis *E-government* di Kabupaten Muna berjalan dengan baik. Sebagai standar awal seluruh Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) memiliki Website agar masyarakat mudah mengakses informasi-informasi di masing-masing Organisasi Pemerintah Daerah (OPD). Selain itu kominfo Kabupaten Muna akan membentuk Tim dimana anggota-anggotanya dari OPD yang ada di kabupaten Muna masing-masing satu orang dan tim inilah yang akan ditugaskan mengintegrasikan data Website, serta aplikasi se Kabupaten Muna.

### **3. Pemantapan**

Menurut kamus besar bahasa Indonesia Pemantapan adalah proses atau cara perbuatan memantapkan (Meneguhkan, Menjadikan dan stabil). Pemantapan yaitu kegiatan untuk mengetahui segala bentuk perkembangan suatu program atau pekerjaan. Pemantapan pengembangan pelayanan berbasis *E-government* di Kabupaten Muna adalah semua kegiatan yang bertujuan untuk menjamin ketelitian dalam pelaksanaan program pelaksanaan pengembangan pelayanan berbasis *E-government* di Kabupaten Muna. Berikut wawancara penulis dengan kepala dinas kominfo

kabupaten Muna La ode Ardian T, S.STP, terkait Pemanfaatan dalam pengembangan pelayanan berbasis *E-government* di Kabupaten Muna adalah sebagai berikut :

*“Terkait pemanfaatan dalam pengembangan pelayanan berbasis E-government di Kabupaten Muna, saat ini yang kami lakukan selain memantapkan persiapan teknis-teknis ataupun perangkat-perangkat keperluan pengembangan pelayanan berbasis E-government di Kabupaten Muna, kami juga mengembangkan dan menyiapkan sumberdaya manusia terkait dengan kemampuan ASN di kabupaten Muna untuk memahami dan fungsi serta peningkatan kemampuan teknis dalam mengelola dan melayani dengan menggunakan E-government di Kabupaten Muna”.*

Dari hasil wawancara dengan Kadis kominfo terkait Pemanfaatan dalam pengembangan pelayanan berbasis *E-government* di Kabupaten Muna menunjukkan bahwa Pemerintah kabupaten Muna melalui Dinas kominfo kabupaten Muna menyiapkan Apratur sipil Negara khusus di kabupaten Muna untuk memahami, mengetahui serta menyiapkan diri untuk melayani masyarakat kabupaten Muna dengan menggunakan pelayanan berbasis *E-government*. cara pemanfaatan yang dilakukan adalah dengan mengikut diklat-diklat teknis sebagai pendukung kemampuan skill para ASN yang ada di Kabupaten Muna.

#### **4. Pemanfaatan**

Secara harfiah Pemanfaatan berasal dari kata dasar manfaat yang berarti guna atau bisa di diartikan berfaedah. Menurut kamus besar bahasa Indonesia (2002) Pemanfaatan memiliki makna proses, cara

atau perbuatan memanfaatkan. Pemanfaatan adalah suatu kegiatan, proses, cara atau perbuatan menjadikan suatu yang ada menjadi bermanfaat. Sedangkan ,menurut Poerwadarminto (2002) Istilah pemanfaatan berasal dari kata dasar manfaat yang berarti faedah, yang mendapat imbuhan pe-an yang berarti proses atau perbuatan memanfaatkan .

Pemanfaatan juga diartikan sebagai turunan dari kata manfaat yakni suatu dihadapan yang semata-mata menunjukkan kegiatan menerima. Dengan maksud penghapusan pada umumnya mengarah pada perolehan atau pemakaian hal-hal yang berguna baik dipergunakan secara langsung maupun tidak langsung agar dapat bermanfaat. Dalam pengembangan pelayanan berbasis *E-government* di Kabupaten Muna pemanfaatan dimaksudkan agar masyarakat dapat mudah mendapat akses pelayanan. Berikut wawancara penulis dengan kepala dinas kominfo kabupaten Muna La ode Ardian T, S.STP, terkait Pemanfaatan dalam pengembangan pelayanan berbasis *E-government* di Kabupaten Muna sebagai berikut :

*“Terkait pemanfaatan Pelayanan berbasis E-government di Kabupaten Muna ini boleh dikatakan tahapan paling akhir dalam artian tahapan ini sudah bisa diaplikasikan dan bisa dimanfaatkan oleh seluruh masyarakat kabupaten Muna dan tentunya seluruh OPD harus siap melaksanakan pelayanan berbasis E-government di Kabupaten Muna”.*

Dari hasil wawancara dengan Kadis kominfo terkait Pemanfaatan pengembangan pelayanan berbasis *E-government* di Kabupaten Muna menunjukkan bahwa pada tahapan

pemafaatan merupakan rangkain akhir tahapan pengembangan,pada tahapan ini maksudkan agar masyarakat memanfaatkan kemudahan akses pelayanan diseluruh organisasi pemerintahan Daerah (OPD).

### **KESIMPULAN**

Adapun yang menjadi kesimpulan terkait strategi pemerintah Pemerintah Daerah Dalam Pengembangan Pelayanan Berbasis E- Government Di Kabupaten Muna adalah strategi pemerintah kabupaten Muna dalam pengembangan pelayan berbasis E- Government di kabupaten Muna meliputi Persiapan, Pematangan, Pemantapan dan Pemanfaatan. Persiapan yaitu Pembuatan Dokumen Perencanaan, Blue print Smarcity, Pembuatan Website, Pengembangan jaringan infrastruktur telekomunikasi dasar dan Pendekatan dengan Pihak Swasta. Pematangan: Melakukan sosialisasi, Singkronisasi Kebijakan 1 data Keleسلuruh Organisasi Pemerintah Daerah (OPD). Pemantapan: Pemerintah kabupaten Muna melalui Dinas kominfo kabupaten Muna menyiapkan Apratur sipil Negara khusus di kabupaten Muna untuk memahami, mengetahui serta menyiapkan diri untuk melayani masyarakat kabupaten Muna dengan menggunakan pelayanan berbasis E-government dan pemanfaatan : pada tahapan pemafaatan merupakan rangkain akhir tahapan pengembangan,pada tahapan ini maksudkan agar masyarakat memanfaatkan kemudahan akses pelayanan diseluruh organisasi pemerintahan Daerah (OPD).

### **DAFTAR PUSTAKA**

- I. Ang, "Globalisation and culture," *Continuum*. 1994, doi: 10.1080/10304319409365684.
- R. E. . Indrajit, *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta, 2006.
- Rivai dan Darsono, *Manajemen Strategis*. Jakarta, 2015.
- S. H. Winarno, "Penilaian Kinerja Keuangan Perusahaan Melalui Analisis Rasio Profitabilitas," *J. Ilm. Akunt. dan Bisnis*, 2017.

### **Jurnal**

- E. M. Ramdani, "Analisis Efektivitas Pelaksanaan E Government di Tingkat Kelurahan," *Sawala J. Adm. Negara*, 2018, doi: 10.30656/sawala.v6i1.520.

### **Peraturan Perundang - Undangan**

- Intruksi Presiden No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Startegi Nasional Pengembangan E.Government .