

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi merupakan hal yg sangat melekat dalam kehidupan sehari-hari kita saat ini. Dalam Islam sendiri tidak pernah mengekang umatnya untuk maju dan modern, justru Islam sangat mendukung kemajuan umatnya untuk melakukan penelitian dan bereksperimen dalam bidang apapun termasuk dalam bidang teknologi. Selain banyak memuat tentang pentingnya pengembangan sains, Al-Quran juga dapat dijadikan sebagai inspirasi ilmu dan pengembangan wawasan berpikir, sehingga mampu menciptakan sesuatu yang baru dalam kehidupan. Hanya saja, untuk menemukan hal tersebut, dibutuhkan kemampuan untuk menggalinya secara lebih mendalam agar potensi alamiah yang diberikan Tuhan dapat memberikan kemaslahatan sepenuhnya bagi keselarasan alam dan manusia.

Kemajuan teknologi modern yang begitu pesat telah memicu munculnya produk-produk teknologi canggih seperti radio, televisi, internet, alat-alat komunikasi dan barang-barang mewah lainnya. Namun tentunya alat-alat itu tidak bertanggung jawab atas apa yang diakibatkannya, justru di atas pundak manusia lah terletak semua tanggung jawab itu. Sebab adanya berbagai media informasi dan alat-alat canggih yang dimiliki dunia saat ini, dapat berbuat apa saja. Kiranya faktor manusia lah yang menentukan operasionalnya. Adakalanya menjadi manfaat yaitu manakala manusia menggunakan dengan baik dan tepat.

Salah satu teknologi yang sedang marak saat ini adalah E-government atau pemerintahan digital

Konsep E-government merupakan pemberian pelayanan kepada publik demi terjalinya komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Konsep e-government dalam tinjauan Islam lebih mengarah kepada pemanfaatan teknologi dalam hal positif yaitu untuk mempermudah urusan masyarakat dan juga dalam urusan pemerintahan yang tentunya sesuai dengan tuntunan Islam yaitu Al-Qur'an.

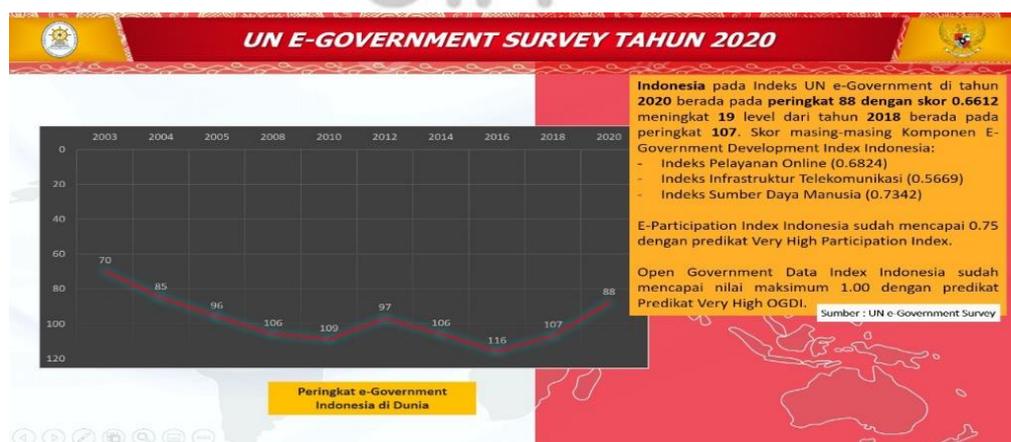
E-government atau pemerintahan digital dapat memudahkan pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi yang ada, dan juga mempermudah interaksi dengan masyarakat sebagai penerima layanan. *E-government* merupakan suatu jalan untuk menciptakan kerjasama yang baik antara pemerintah dengan masyarakat. Sehingga masyarakat pun turut berperan aktif dalam mewujudkan pemerintahan yang efisiensi, transparansi, dan kualitas kebijakan yang baik. Dan untuk menerapkan konsep digitalisasi dalam sektor publik, ada 3 elemen sukses yang harus diperhatikan yaitu ; (i) *Support* (pendukung), (ii) *Capacity* (kapasitas), (iii) *Value* (manfaat) yang berdasar pada hasil kajian yang dilakukan oleh *Harvard JFK School of Government*. Dan *E-government* saat ini telah diterapkan pula pada pemerintahan Indonesia, salah satunya dalam pengelolaan administrasi kependudukan. (Indrajit, 2006)

Indonesia termasuk kedalam salah satu negara yang telah melaksanakan *E-government* dalam sistem pemerintahannya, dibuktikan dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003. Instruksi Presiden ini merupakan pintu

gerbang dalam penerapan *e-government* pada sistem pemerintahan Indonesia. Dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 ini disebutkan bahwa *E-Government* bertujuan agar terjaminnya keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik dalam mengembangkan sistem pelayanan publik yang lebih transparan.

Dalam perkembangannya, Indonesia berada pada peringkat 88 berdasarkan survei yang telah dilakukan oleh *United Nations (UN) e-Government Survey 2020* atas kategori pengembangan dan pelaksanaan *e-government* atau sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). Hal ini merupakan salah satu bentuk adanya kemajuan dalam sistem pemerintahan Indonesia terutama dalam penggunaan teknologi sebagai sarana dalam pemberian layanan kepada masyarakat, sehingga terciptanya efisiensi dan transparansi dalam pemerintahan Indonesia.

Gambar 1. 1 UN E-Government Survey Tahun 2020

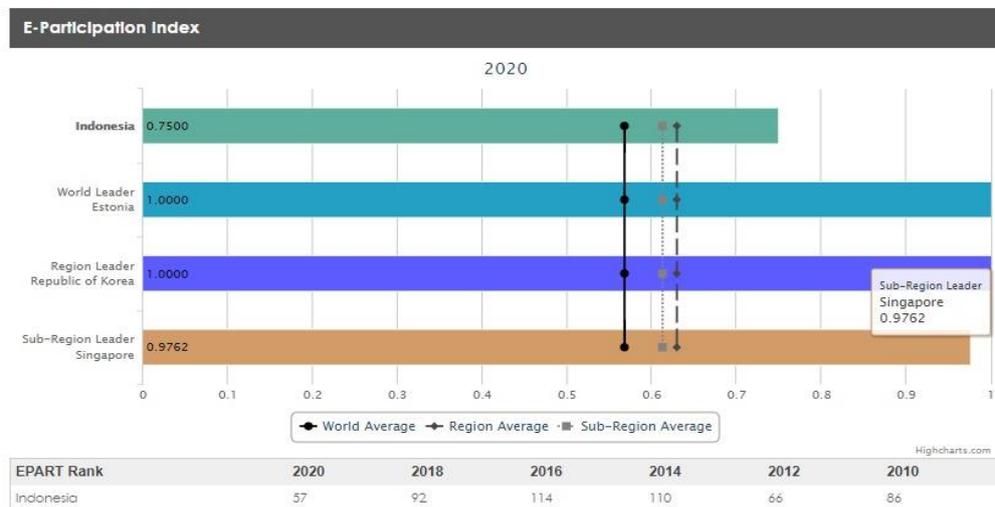


Sumber: Website Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Hasil ini dirilis tepatnya pada Juli 2020, yang mana hasil tersebut menunjukkan bahwa adanya kenaikan peringkat yang diraih oleh Indonesia jika dibandingkan pada tahun 2018 dan 2016. Indonesia berada pada peringkat 107 di tahun 2018 dan peringkat 116 di tahun 2016. Dengan skor keseluruhan yang didapat 0.6612 di dalam grup *High e-Government Development Index (EGDI)* di UN *e-Government Survey 2020*. Dengan skor tersebut Indonesia berhasil masuk dalam 100 besar peringkat dunia dan menempati posisi 88 dari 193 negara.

Selanjutnya, dalam rilis yang dikeluarkan oleh *e-Government Development Index (EGDI)*, Indonesia berhasil menduduki peringkat ke 53 pada *e-Participation Index* tahun 2020. Sedangkan pada tahun 2018 menduduki peringkat 92. Skor yang didapat Indonesia di tahun 2020 ialah 0.7500, skor tersebut berhasil melebihi skor rata-rata dunia yaitu 0.5677, skor Regional Asia 0.6294, dan skor rata-rata Regional Asia Tenggara 0.6126. Hal ini tentunya menjadi sebuah kebanggaan karena Indonesia berhasil naik predikat ketinggian yang lebih tinggi lagi, dari yang sebelumnya termasuk dalam predikat grup *High e-Participation Index* menjadi predikat grup *Very High e-Participation Index*.

Gambar 1.2 E-Participation Index Tahun 2020



Sumber : Website Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Dalam survei tersebut, Indonesia disejajarkan dengan banyak negara maju lainnya dalam hal perolehan *Open Government Data Index* yang sempurna. Negara-negara tersebut seperti Amerika Serikat, Jerman, Jepang, Denmark, Prancis, Estonia, Korea, dan juga Cina. Skor yang berhasil didapatkan Indonesia adalah 1.0000 dan nama Indonesia pun telah tercatat pada grup *Very High Open Government Data Index (OGDI)* Level dari skala yang sama yakni 0 sampai 1. Hasil ini tentunya menjadi kabar baik bagi Indonesia, dengan pencapaian yang telah didapatkan tersebut, maka seluruh aspek bangsa diharapkan agar berkomitmen penuh dalam mendukung pemerintahan digital. Namun tak luput dari itu, pemerintah Indonesia pun perlu memperhatikan pula penerapan *E-Government* di tingkat daerah.

Adapun dalam penerapan *e-government* di tingkat daerah, hal yang perlu diperhatikan pada suatu lembaga Pemerintah Daerah adalah sarana dan prasarana yang mendukung dan tentunya Sumber daya Manusia (SDM) yang berkualitas. Sarana dan prasarana merupakan fasilitas yang menunjang atas keberlangsungan penerapan *E-Government* ini, dan Sumber Daya Manusia yang berkualitas pun merupakan kunci dari tercapainya kesuksesan dalam penerapan *E-Government* ini, karena SDM aparatur pemerintah adalah pihak yang mengoperasikan sarana yang berbasis teknologi tersebut. Pada penerapan *e-Government* di tingkat daerah ini, tentunya tiap-tiap pemerintah daerah memiliki kebijakan yang berbeda-beda dalam hal penerapan *e-Government* di daerahnya masing masing. Hal tersebut disebabkan karena kondisi demografis setiap daerah berbeda-beda, hal itupun berengaruh maka dalam penerapan *e-government*-nya. Maka tidak heran jika penerapan *E-Government* memiliki perbedaan ditiap daerahnya masing-masing termasuk pemerintah daerah Provinsi Banten.

Penerapan *e-Government* di tingkat daerah khususnya Provinsi Banten sendiri mempunyai beberapa komponen, yaitu :

- 1) Komponen SDM : terdapat peningkatan kompetensi serta kualitas aparatur dalam pendayagunaan teknologi, sehingga diharapkan lebih memahami pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi.
- 2) Komponen Infrastruktur TIK : identifikasi dan pemetaan infrastruktur TIK di lingkungan Pemprov Banten dan pengembangan jaringan interkoneksi intranet organisasi perangkat daerah di lingkungan Pemprov Banten.

- 3) Komponen Sistem Informasi : mengidentifikasi proses alur kerja system informasi yang ada di seluruh organisasi perangkat daerah serta integrasi system informasi yang terdapat dilingkungan Pemprov Banten.

Berdasarkan website resmi pemerintah Provinsi Banten <https://bantenprov.go.id/home>, Pemerintah Provinsi Banten menyesuaikan penerapan e-government ini sesuai dengan visi – misi Kepala Daerah, yaitu : “*Banten yang Maju, Mandiri, Berdaya Saing, Sejahtera dan Berahlakul Karimah*”. Dan memiliki visi sebagai berikut :

- 1) Menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).
- 2) Membangun dan meningkatkan kualitas infrastruktur.
- 3) Meningkatkan akses dan pemerataan terhadap pendidikan yang berkualitas.
- 4) Meningkatkan akses dan pemerataan terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas.
- 5) Meningkatkan kualitas pertumbuhan dan pemerataan ekonomi.

Dalam salah satu Misi Kepala Daerah tersebut, adanya misi dalam menciptakan *good governance*. Dalam menciptakan *good governance* tersebut maka pemerintah provinsi Banten telah menerapkan *E-Government* di daerahnya. Seperti yang kita ketahui, untuk mewujudkan *good governance* terdapat tiga komponen penting yang harus dimiliki pemerintah; transparansi, akuntabel dan partisipasif. Dan untuk mewujudkan komponen-komponen tersebut diperlukannya keterbukaan sistem informasi dari pemerintah kepada publik atau masyarakat. Hal ini bertujuan agar pelayanan berbasis teknologi

yang diberikan pemerintah dapat lebih terbuka kepada publik, dan tentunya informasi yang ada dapat diakses publik dengan mudah.

Dengan tertuangnya aspek *good governance* dalam Misi Kepala Daerah Provinsi Banten yang tentunya diwujudkan dalam bentuk penerapan *e-Government*, hal ini pun menjadi acuan bagi pemerintah Kabupaten Lebak untuk melaksanakan pemerintahan digital (*E-Government*) secara bertahap, salah satunya telah diterapkan pada bidang Administrasi Kependudukan. Yang mana bidang administrasi kependudukan ini merupakan bagian penting dalam administrasi negara, sehingga di Indonesia sendiri telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 sebagai perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2003 tentang Administrasi Kependudukan.

Pengelolaan pendaftaran penduduk adalah tanggung jawab pemerintah kabupaten / kota, yang pelaksanaannya dimulai dari tingkat desa atau kelurahan sebagai patokan awal dalam pendaftaran penduduk, hal ini bertujuan agar setiap warga terdaftar sebagai warga negara Indonesia. Dalam penerapan *E-Government* di Kabupaten Lebak sendiri, terutama di bidang Administrasi Kependudukan telah menggunakan aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) merupakan suatu sistem informasi berbasis web yang bertujuan mengelola sistem administrasi pada bidang kependudukan sehingga terciptanya masyarakat yang tertib akan administrasi. Telah diatur pula dalam Permendagri Nomor 95 Tahun 2019

tentang penerapan, pelaksanaan dan pengelolaan SIAK. SIAK juga dapat membantu pemerintah daerah khususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk melaksanakan pelayanan kependudukan berupa penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), penerbitan Kartu Keluarga (KK), penerbitan akta kelahiran, penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA), penerbitan akta kematian, penerbitan akta perkawinan, penerbitan akta perceraian, penerbitan akta pengakuan anak dan penerbitan surat keterangan kependudukan.

Mengacu pada penjelasan diatas, salah satu pelayanan administrasi bidang kependudukan adalah pembuatan/penerbitan akta kelahiran. Dalam kegunaannya, akta kelahiran sendiri ialah dokumen penting yang membuktikan adanya kelahiran dari warga negara, dan harus dimiliki setiap orang atau warga negara. Berdasarkan Undang Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak Pasal 1 Ayat (1) disebutkan bahwa, "Identitas diri setiap anak harus diberikan sejak kelahirannya", kemudian dalam Ayat (2) disebutkan bahwa "Identitas sebagaimana yang dimaksud dalam ayat (1) dituangkan dalam akta kelahiran". Mengacu pada Undang-Undang tersebut, maka akta kelahiran merupakan sebuah dokumen yang merupakan identitas autentik yang berkaitan tentang status dan peristiwa kelahiran seseorang.

Wilayah adat Kasepuhan Citorek adalah wilayah adat yang termasuk kedalam kasepuhan Banten Kidul di Kabupaten Lebak. Secara administratif wilayah adat Kasepuhan Citorek merupakan wilayah adat yang terletak di

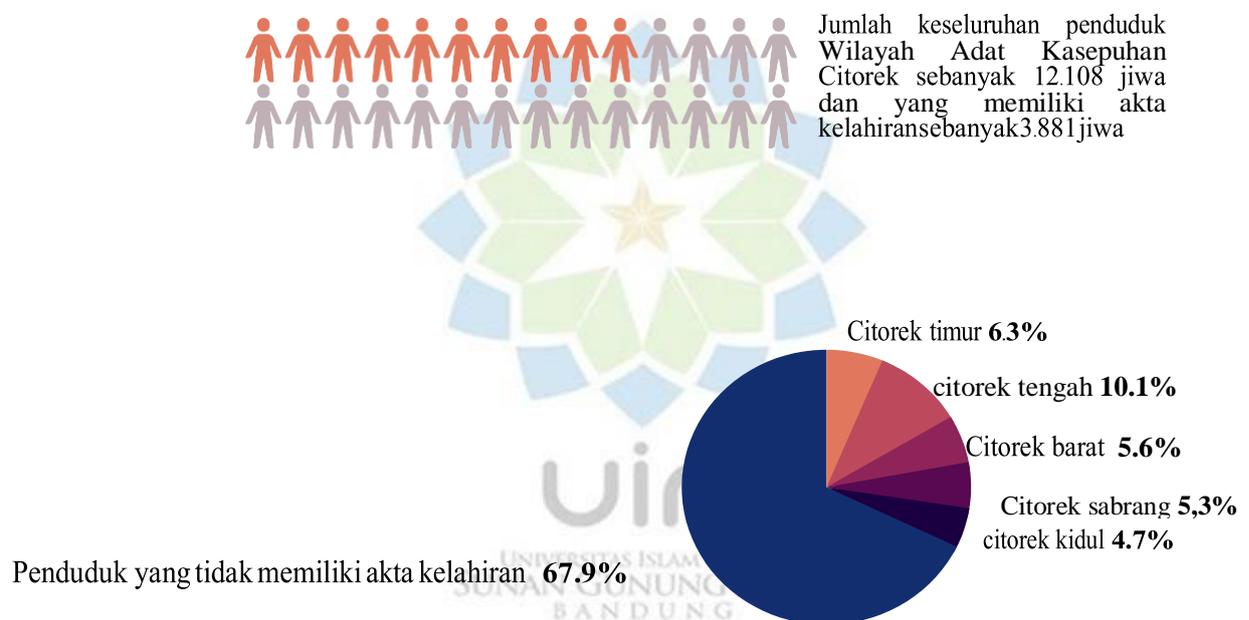
Kecamatan Cibeber, Kabupaten Lebak, Provinsi Banten. Lokasi wilayah adat Kasepuhan Citorek berada di kawasan perbukitan seluas 7.416 hektar yang dikelilingi kawasan Taman Nasional Gunung Halimun Salak. Jumlah penduduk di wilayah adat Kasepuhan Citorek sebanyak 12.108 jiwa yang terdiri dari Lima desa di dalamnya, yaitu sebagai berikut ; Citorek Timur, Citorek Tengah, Citorek Barat, Citorek Kidul, dan Citorek Sabrang dengan mata pencaharian sebagai petani dan pekebun dengan tingkat pendidikan penduduknya yang relatif rendah.

Dengan diterapkannya *E-government* pada Aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan), diharapkan agar mempermudah pemerintah sebagai pemberi layanan khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan dan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan, terutama wilayah yang letak geografisnya berada jauh dari perkotaan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Lebak sendiri berada di pusat kota kabupaten lebak yaitu kota Rangkasbitung. Jarak yang harus ditempuh dari wilayah adat Kasepuhan Citorek sendiri kurang lebih 180 km yang jika ditempuh dengan angkutan umum dapat memakan waktu sekitar 4 jam perjalanan menuju Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan adanya kendala jarak, maka Disdukcapil Kabupaten Lebak memberikan hak akses aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan kepada desa, hal ini bertujuan agar pihak desa dapat melihat data penduduk desanya dan juga menginput permohonan akta kelahiran. Dengan adanya

operator SIAK di tingkat desa diharapkan mempermudah jalannya pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam pembuatan akta kelahiran. Berikut adalah data kepemilikan akta kelahiran di wilayah adat Kasepuhan Citorek :

Gambar 1. 3 Jumlah Penduduk yang memiliki Akta Kelahiran



Sumber : SIAK Disdukcapil Kabupaten Lebak 2021

Tabel diatas menunjukkan bahwa kesadaran untuk tertib administrasi pada masyarakat adat Kasepuhan Citorek masih rendah, khususnya dalam pembuatan akta kelahiran. Terlihat dari jumlah keseluruhan penduduk

sebanyak **12.108 jiwa** dan yang mempunyai akta kelahiran hanya sebesar **3.881 jiwa**, yang jika dipresentasikan sebanyak **32,05 %** dari 12.108 jiwa. Dan mengacu pada paparan sebelumnya bahwa notabene mata pencaharian penduduk Kasepuhan Citorek adalah petani dan pekebun, selain itu juga dipengaruhi oleh tingkat pendidikan penduduknya yang relatif rendah. Berlatar belakang hal tersebut tidak mengherankan jika kesadaran penduduknya untuk tertib administrasi khususnya administrasi kependudukan dalam pembuatan akta kelahiran masih rendah.

Menurut data awal yang peneliti dapatkan hasil dari observasi awal dilapangan khususnya pada operator SIAK desa di wilayah adat Kasepuhan Citorek, bahwasannya terdapat beberapa kendala dalam penerapan SIAK. Kendala pertama adalah kurangnya dukungan dari masyarakat, dapat dilihat dari rendahnya kesadaran masyarakat untuk tertib administrasi dalam pembuatan akta kelahiran yang disebabkan oleh ketidaktahuan akan manfaat dari akta kelahiran itu sendiri. Kendala kedua adalah sistem yang kurang mendukung, karena dalam mengakses aplikasi/website SIAK dibutuhkan jaringan internet yang kuat, sedangkan wilayah adat Kasepuhan Citorek berada di daerah pegunungan yang masih sulit mendapatkan signal atau jaringan internet. Hal ini menyebabkan adanya ketidakpastian waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena menunggu jaringan internet kuat yang tidak bisa dipastikan waktunya.

Berdasarkan uraian dari permasalahan yang telah dipaparkan diatas, dapat disimpulkan bahwasannya penerapan E-governmnet di Wilayah Adat Kasepuhan Citorek belum berjalan dengan optimal, sehingga penulis tertarik

untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENERAPAN E-GOVERNMENT DI WILAYAH ADAT KASEPUHAN CITOREK KECAMATAN CIBEBER KABUPATEN LEBAK”**.

B. Identifikasi Masalah

Ditinjau dari pemaparan latar belakang diatas, disimpulkan bahwa identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Dalam penerapan *E-Government* melalui aplikasi sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) di Wilayah Adat Kasepuhan Citorek Kecamatan Cibeber Kabupaten Lebak, masih rendahnya kesadaran masyarakat akan tertib administrasi dalam pembuatan Akta kelahiran.
2. Dalam penerapan aplikasi sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK), terdapat kendala dalam mengakses aplikasi karena buruknya jaringan internet yang ada.
3. Adanya ketidakpastian waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam pembuatan akta kelahiran karena menunggu jaringan internet kuat yang tidak bisa dipastikan waktunya.
4. Dengan adanya pemberian hak akses bagi desa pada aplikasi sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK), diharapkan masyarakat lebih mudah mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan terutama yang berada jauh dari pusat kota Kabupaten Lebak, namun belum maksimalnya manfaat yang didapat oleh masyarakat.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalahnya adalah :

1. Bagaimanakah Penerapan E-Government di wilayah adat Kasepuhan Citorek Kecamatan Cibeer Kabupaten Lebak ditinjau dari dimensi *support*?
2. Bagaimanakah Penerapan E-Government di wilayah adat Kasepuhan Citorek Kecamatan Cibeer Kabupaten Lebak ditinjau dari dimensi *capacity*?
3. Bagaimanakah Penerapan E-Government di wilayah adat Kasepuhan Citorek Kecamatan Cibeer Kabupaten Lebak ditinjau dari dimensi *value*?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang akan dilakukan adalah :

1. Untuk mengetahui Penerapan E-Government di wilayah adat Kasepuhan Citorek Kecamatan Cibeer Kabupaten Lebak ditinjau dari dimensi *support*.
2. Untuk mengetahui Penerapan E-Government di wilayah adat Kasepuhan Citorek Kecamatan Cibeer Kabupaten Lebak ditinjau dari dimensi *capacity*.
3. Untuk mengetahui Penerapan E-Government di wilayah adat Kasepuhan Citorek Kecamatan Cibeer Kabupaten Lebak ditinjau dari dimensi *value*.

E. Manfaat Penelitian

Mengacu pada tujuan penelitian diatas, maka kegunaan dari hasil penelitian yaitu sebagai berikut :

Kegunaan teoritis. Secara teoritis, Manfaat hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan mengenai pengembangan disiplin ilmu administrasi public berkaitan dengan implementasi *e-government* dalam administrasi kependudukan.

Kegunaan praktis. Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi kepada pemerintah dalam pelaksanaan *e-government*, khususnya terkait penerapan aplikasi SIAK pada masyarakat adat yang jauh dari pusat kota dalam upaya menciptakan masyarakat tertib administrasi. Kepada masyarakat, khususnya masyarakat adat di Kasepuhan Citorek diharapkan dapat meningkatkan kesadarannya akan pentingnya untuk tertib administrasi khususnya dalam pembuatan akta kelahiran. Bagi penulis, penelitian ini dapat memberikan manfaat baik berupa melatih peneliti untuk menggali informasi ataupun wawasan pengalaman.

F. Kerangka Pemikiran

Pada penelitian ini, kerangka pemikiran penelitian berdasarkan pada *grand theory* yang dipakai yaitu administrasi publik. Administrasi publik merupakan aktivitas-aktivitas yang dilaksanakan oleh dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan bersama, tujuan tersebut tentunya demi kepentingan masyarakat. Menurut Pfiffner & Presthus (1960) administrasi publik merupakan koordinasi yang dilakukan oleh individu maupun kelompok dalam

menjalankan kebijakan publik. Menurut Sondang P. Siagian, administrasi publik adalah rangkaian kegiatan di suatu negara yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintahannya sebagai bentuk usaha dalam pencapaian tujuan negara (Kadir : 2020).

Public service atau pelayanan publik menurut Sinambela didefinisikan menjadi suatu aktivitas pemerintahan yang melibatkan dua orang atau lebih dalam memberikan keuntungan pada organisasi, meskipun sesuatu yang dihasilkan tidak selalu berbentuk produk akan tetapi dapat memberikan kepuasan pada masyarakat selaku penerima layanan. (Pasolong, 2017:148)

Dalam hal ini Kurniawan dalam Sinambela memberikan fokus disiplin ilmu administrasi publik pada pelayanan publik tentunya dalam pembaharuan pelayanan itu sendiri. pembaharuan tersebut berdasarkan dari sisi kerangka berpikir juga pada bentuk pelayanan yang dilakukan. Hal ini berkaitan dengan meningkatnya tuntutan warga pada pemberian layanan pemerintah serta pembaharuan pada pemerintah itu sendiri.

Keberadaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di era sekarang tentunya telah mengubah interaksi setiap manusia termasuk pemerintah dan masyarakat ketika berinteraksi, yang menyebabkan berkembangnya fenomena baru yang dikenal dengan sebutan e-government (Napitupulu, 2015). *E-government* ialah penggunaan teknologi informasi yang dilakukan oleh lembaga pemerintah dalam berkomunikasi dengan warga negara, perusahaan, serta departemen pemerintah lainnya. Pemanfaatan teknologi ini dapat memberikan kemudahan bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, serta dapat memberdayakan masyarakat

melalui akses informasi atau pengelolaan pemerintah yang lebih efektif. Jika *E-government* ini berhasil maka hasil yang dapat diperoleh adalah pengurangan korupsi, transparansi meningkat, kenyamanan dalam hal pelayanan, peningkatan pendapatan nasional dan atau pengurangan pengeluaran biaya. (Anggana, 2015)

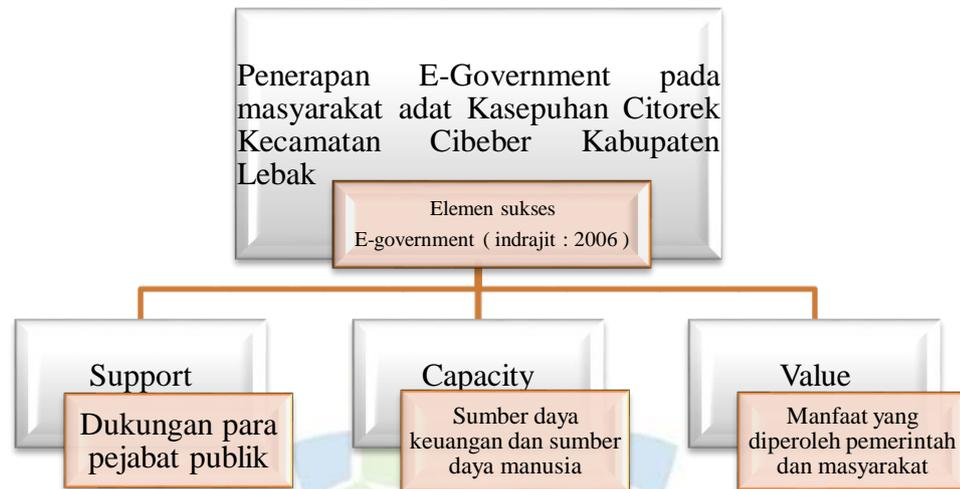
Menurut Holmes (2001) *e-government*: "... adalah penggunaan teknologi informasi, terutama Internet, untuk menyediakan layanan publik dengan cara yang lebih nyaman, berorientasi pelanggan, hemat biaya, alternatif, dan lebih baik. Ini memengaruhi institusi dan Interaksi antara warga negara, perusahaan dan lembaga publik lainnya, serta proses bisnis internal dan karyawan mereka." (Irawan, 2013)

Menurut Indrajit (2006) realisasi konsep *e-government* memiliki tiga unsur, yaitu pertama, unsur pendukung, dimana dalam pelaksanaannya *e-government* memerlukan dukungan aparatur pemerintah. Kedua, elemen kapabilitas adalah sumber daya yang diperlukan untuk mengimplementasikan *e-government*, sumber daya yang dimaksud tidak hanya sumber daya keuangan saja melainkan sumber daya manusia pun termasuk kedalam elemen kapabilitas ini tentunya disertai dengan pembangunan infrastruktur pula. Ketiga adalah nilai yang berguna untuk aplikasi pemerintah dan publik. (Suherman, 2020)

Menurut Indrajit ada 3 elemen sukses dalam penerepan *e-government* yaitu *support*, *capacity* dan *value*. Adapun indikator dari dimensi tersebut yaitu:

1. *Support*, mencakup disepakatinya kerangka *e-government*, dialokasikannya sejumlah sumberdaya, dibangunnya berbagai infrastruktur dan suprastruktur, serta pensosialisasikannya konsep *e-government* secara merata.
2. *Capacity*, mencakup ketersediaan sumberdaya dalam pelaksanaan beragam inisiatif *e-government*, tersedianya infastruktur teknologi yang memadai, dan ketersediaan sumberdaya manusia yang mempunyai keahlian dalam penerapan *e-government* untuk mencapai asas manfaat terhadap masyarakat.
3. *Value*, mencakup manfaat apa saja yang dapat dirasakan oleh masyarakat melalui penerapan konsep *e-government* (Indrajit, 2006).



Gambar 1.4 Kerangka Pemikiran

Sumber : diolah oleh peneliti