

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1. Kajian Pustaka

Kajian pustaka merupakan uraian tentang teori-teori yang digunakan untuk menjelaskan masalah penelitian sekaligus juga menjadi landasan teori dalam penelitian. Penulis akan menjabarkan teori tentang e-goverment kebijakan serta landasan teori lainnya yang berhubungan dengan aspek-aspek yang diteliti, sebagai berikut :

2.1.1. Konsep Kebijakan

Konsep kebijakan, secara konseptual sering dikonsepsikan dengan terminologi “kebijaksanaan” sebagai konsep filsafat yang diterminologikan dengan “*wisdom*” yang berarti “cinta kebenaran”. Konsep “kebijaksanaan” diartikan sebagai suatu “pernyataan kehendak”; dalam bahasa politik diistilahkan sebagai “*statemen of intens*” atau perumusan keinginan (Budiarjo, 1992:17).

Kebijakan sebagai studi haruslah diartikan sebagai pernyataan kehendak yang diikuti oleh unsur pengaturan dan atau paksaan, sehingga dalam pelaksanaannya akan dapat mencapai tujuan yang dikehendaki. Kebijakan publik menentukan bentuk suatu kehidupan setiap bangsa dan negara. Semua negara menghadapi masalah yang relatif sama, yang berbeda adalah bagaimana *respons* terhadap masalah tersebut. Respons ini yang disebut sebagai kebijakan publik. (Riant Nugroho, 2008:30).

Menurut E.S Quade, dalam buku yang berjudul *Public Policy* (2008:425) mengatakan bahwa:

“analisis kebijakan adalah suatu bentuk penelitian terapan yang dilakukan untuk dapat memahami secara mendalam berbagai permasalahan guna mendapatkan pemecahan yang lebih baik”.

Dunn (2000:1) mendefinisikan analisis kebijakan sebagai aktifitas menciptakan pengetahuan tentang dan dalam proses pembuatan kebijakan. Dalam perumusan kebijakan menurut Dunn (2000:10), tahap yang harus dilakukan, yaitu penyusunan agenda, formulasi kebijakan, adopsi/legitimasi kebijakan, implementasi kebijakan dan evaluasi kebijakan. Tahap-tahap ini dilakukan agar kebijakan yang dibuat dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Adapun penjelasan tahap-tahap tersebut adalah sebagai berikut:

1) Penyusunan Agenda

Penyusunan agenda adalah sebuah fase dan proses yang sangat strategis dalam realitas kebijakan publik. Dalam proses inilah memiliki ruang untuk memaknai apa yang disebut sebagai masalah publik dan prioritas dalam agenda publik dipertarungkan.

2) Formulasi Kebijakan

Masalah yang sudah masuk dalam agenda kebijakan kemudian dibahas oleh para pembuat kebijakan. Masalah-masalah tadi didefinisikan untuk kemudian dicari pemecahan masalah yang terbaik. Pemecahan masalah tersebut berasal dari berbagai alternatif atau pilihan kebijakan yang ada.

3) Adopsi Kebijakan

Tujuan legitimasi adalah untuk memberikan otorisasi pada proses dasar pemerintahan. Jika tindakan legitimasi dalam suatu masyarakat diatur oleh kedaulatan rakyat, warga negara akan mengikuti arahan pemerintah.

4) Implementasi Kebijakan

Dalam tahap implementasi kebijakan akan menemukan dampak dan kinerja dari kebijakan tersebut. Di sini akan ditemukan apakah kebijakan yang dibuat mencapai tujuan yang diharapkan atau tidak.

5) Evaluasi Kebijakan

Evaluasi kebijakan dapat dikatakan sebagai kegiatan yang menyangkut estimasi atau penilaian kebijakan yang mencakup substansi, implementasi dan dampak. Dalam hal ini, evaluasi dipandang sebagai suatu kegiatan fungsional. Artinya, evaluasi kebijakan tidak hanya dilakukan pada tahap akhir saja, melainkan dilakukan dalam seluruh proses kebijakan. Dengan demikian, evaluasi kebijakan bisa meliputi tahap perumusan masalah-masalah kebijakan, program-program yang diusulkan untuk menyelesaikan masalah kebijakan, implementasi, maupun tahap dampak kebijakan.

2.1.2. Konsep Administrasi Publik

Administrasi Publik (*Public Administration*) atau Administrasi Negara adalah suatu bahasan ilmu sosial yang mempelajari tiga elemen penting kehidupan bernegara yang meliputi lembaga legislatif, yudikatif,

dan eksekutif serta hal-hal yang berkaitan dengan publik yang meliputi kebijakan publik, manajemen publik, administrasi pembangunan, tujuan negara, dan etika yang mengatur penyelenggara negara.

Secara sederhana, administrasi publik adalah ilmu yang mempelajari tentang bagaimana pengelolaan suatu organisasi publik. Meskipun sama-sama mengkaji tentang organisasi, administrasi publik ini berbeda dengan ilmu manajemen: jika manajemen mengkaji tentang pengelolaan organisasi swasta, maka administrasi publik mengkaji tentang organisasi publik/pemerintah, seperti departemen-departemen, dan dinas-dinas, mulai dari tingkat kecamatan sampai tingkat pusat. Kajian ini termasuk mengenai birokrasi, penyusunan, pengimplementasian, dan pengevaluasian kebijakan public, administrasi pembangunan, pemerintahan daerah, dan *good governance*.

Administrasi publik terdiri dari dua kata, yaitu administrasi dan public administrasi diartikan sebagai kegiatan atau kerjasama dalam rangka mencapai tujuan yang sudah ditentukan atau diarahkan, definisi lainnya yang dapat diajukan adalah kegiatan implementasi kebijakan.

Sedangkan publik dapat diartikan sebagai negara, klien, konsumen, warga masyarakat, dan kelompok kepentingan, tetapi dalam wacana di Indonesia lebih berkembang administrasi publik disamakan dengan administrasi negara.

Dari pengertian dua kata tersebut, maka administrasi publik dapat diartikan sebagai sebuah proses menjalankan keputusan/kebijakan untuk

kepentingan negara, warga masyarakat. Terdapat pengertian yang singkat, administrasi publik merupakan metode pemerintahan negara (proses politik) *administration of publik, for publik dan by publik*. Dengan demikian administrasi publik merupakan proses pemerintahan publik, untuk publik dan oleh publik.

Administrasi publik, menurut Chandler dan Plano (Keban,2008:4) adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Sedangkan Keban menyatakan bahwa istilah Administrasi Publik menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator, yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengatur atau mengambil langkah dan prakarsa, yang menurut mereka penting atau baik untuk masyarakat karena diasumsikan bahwa masyarakat adalah pihak yang pasif, kurang mampu, dan harus tunduk dan menerima apa saja yang diatur pemerintah (Keban, 2008:5).

2.1.2.1 Teori – Teori Administrasi Publik

Teori Administrasi menjelaskan upaya-upaya untuk mendefinisikan fungsi universal yang dilakukan oleh pimpinan dan asas-asas yang menyusun praktik kepemimpinan yang baik. Henry Fayol (1841-1925) menggunakan pendekatan atas manajemen administrasi, yaitu suatu pendekatan dari pimpinan atas sampai pada tingkat pimpinan terbawah.

Fayol melahirkan tiga sumbangan besar bagi administrasi dan manajemen yaitu:

- (1) aktivitas organisasi,
- (2) fungsi atau tugas pimpinan,
- (3) prinsip-prinsip administrasi atau manajemen.

2.1.3. Konsep *E-Government*

E-Government adalah istilah yang menurut beberapa kalangan didefinisikan secara beragam. Intinya adalah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien.

Electronic Government (*E-Government*) merupakan bentuk pemanfaatan teknologi informasi dan komputer di lingkungan pemerintahan untuk membantu jalannya proses pemerintahan serta membantu meningkatkan kualitas dan kuantitas dari layanan publik yang diberikan.

Menurut The World Bank Group (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010:54), *E-Government* ialah sebagai upaya pemamfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efesiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik.

Kemudian menurut Depkomenfo (Samodra Wibawa 2009:114), mendefinisikan *E-Goverment* adalah pelayanan publik yang diselenggarakan melalui situs pemerintah dimana domain yang digunakan juga menunjukkan domain pemerintah Indonesia yakni (go.id).

Menurut Clay G. Weslatt (2007:8) dalam website, E-Government adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempromosikan pemerintah yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudian pasilitas layanan terhadap masyarakat umum dan membuat pemerintah lebih bertanggung jawab kepada masyarakat.

Sedangkan dalam buku *E-Government In Action* (2005:5) menguraikan E- Government adalah suatu usaha menciptakan suasana penyelenggaraan pemerintah yang sesuai dengan objektif bersama (Shared goals) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan, oleh karena itu visi yang dicanangkan juga harus mencerminkan visi bersama dari pada stakholder yang ada misalnya:

- a. Memperbaiki produktifitas dan kinerja operasional pemerintah dalam melayani masyarakatnya;
- b. Mempromosikan pemerintah yang bersih dan transparans;
- c. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat meluli kinerja pelayanan publik;
- d. Menjamin terciptanya penyelengaaan negara yang demokratis;

Karena visi tersebut berasal “Dari, Oleh dan Untuk” masyarakat atau komunitas dimana *E-Government* tersebut diimplementasikan, maka masanya akan sangat bergantung pada stuasi dan kondisi masyarakat setempat. Sebagaimana dikemukakan diatas bahwa *E-Government* adalah upaya untuk penyelenggaraan pamerintah yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan

efisien. Dari pengertian diatas dapat diartikan bahwa *E-Government* merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintah secara efisien.

Ada hal utama yang dapat kita tarik dari pengertian E-Government diatas, yaitu:

- a. Penggunaan teknologi informasi (internet) sebagai alat baru;
- b. Tujuan pemanfaatannya sehingga pemerintah dapat berjalan secara efektif, efisien dan produktif dalam penggunaan teknologi internet, seluruh proses atau prosedur yang berbelit-belit dapat dipangkas.

Konsep E-Government dikenal pula empat jenis klasifikasi, yaitu:

1. *Government to Citizens/consumers* Tipe G-to-C

ini merupakan aplikasi E-Government yang paling umum yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Dengan kata lain tujuan utama dari dibangunnya aplikasi E-Government bertipe G-to-C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

Contoh aplikasinya adalah sebagai berikut: Kepolisian membangun dan menawarkan jasa pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM)

atau Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) melalui internet dengan maksud untuk mendekatkan aparat administrasi kepolisian dengan komunitas para pemilik kendaraan bermotor dan para pengemudi, sehingga yang bersangkutan tidak harus bersusah payah datang ke komdag dan antri untuk memperoleh pelayanan.

2. *Government to Business*

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah pembentukan sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, entiti bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah entiti berorientasi profit. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dan menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta.

Contoh dari aplikasi E-Government berjenis G-to-B ini adalah: Para perusahaan wajib pajak dapat dengan mudah menjalankan aplikasi

berbasis web untuk menghitung besarnya pajak yang harus dibayarkan ke pemerintah dan melakukan pembayaran melalui internet.

3. *Government to Governments*

Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari kehari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbaur diplomasi semata, namun lebih jauh untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya dan lain sebagainya.

Contoh peranan E-Government bertipe G-to-G ini yang telah dikenal luas antara lain: Hubungan administrasi antara kantor-kantor pemerintah setempat dengan jumlah kedutaan-kedutaan besar atau konsulat jendral untuk membantu penyediaan data dan informasi akurat yang dibutuhkan oleh para warga negara asing yang sedang di berada di tanah air (Richardus Eko Indrajit 2006:52).

2.1.3.1. Pengertian Pengembangan *E-Government*

Pengembangan E-Government berdasarkan Inpres Nomor 3 Tahun 2003 adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Untuk mengembangkan sistem manajemen dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi maka pemerintah harus segera melaksanakan proses transformasi E-government. Melalui pengembangan E-Government dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja dilingkungan pemerintah dengan cara:

- a) Mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi dan birokrasi;
- b) Membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah berkerja secara terpadu, untuk menyederhanakan akses kesemua informasi layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah.

Ada banyak manfaat yang dapat dirasakan oleh pemerintah yang melaksanakan proses transformasi menuju *E-Government*, diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stake holder nya baik masyarakat maupun kalangan bisnis dan industri;
- 2) Meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah;
- 3) Mengurangi biaya administrasi relasi dan interaksi;
- 4) Memberiakan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber pendapatan baru;

- 5) Menciptakan suatu lingkungan masyarakat informasi yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi;
- 6) Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara demokrasi.

Konsep *E-Government* berkembang di atas kecenderungan keinginan masyarakat untuk dapat bebas memilih bilamana dan dimana mereka ingin berhubungan dengan pemerintahnya, serta bebas memilih berbagai akses yang sifatnya tradisional maupun moderen yang mungkin mereka berinteraksi selama 24 (dua puluh empat) jam dan 7 (tujuh) hari dalam seminggu.

Kemajuan teknologi informasi memang telah berubah tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara, merevolusi cara hidup masyarakat kian bergeser dari masyarakat industri kepada masyarakat yang berbasis pengetahuan. Era informasi memberikan ruang lingkup yang sangat besar untuk mengorganisasikan kegiatan pemerintah melalui cara-cara baru yang inovatif, transparan yang lebih baik serta memberikan kenyamanan kepada publik dengan jalan memberikan pelayanan kepada publik yang terintegrasi, interaktif dan imaginatif.

Berdasarkan sifat transaksi informasi dan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah melalui jaringan informasi, pengembangan E-

Government dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkat (Hadwi Soendjojo dalam penelitian Yunus Jackson Obeng 2005:134) yaitu:

- a) Tingkat Pertama (Persiapan)
 1. Pembuatan situs web sebagai media informasi dan komunikasi setiap lembaga;
 2. Sosialisai situs web untuk internal dan publik.
- b) Tingkat Kedua (Pematangan)
 1. Pembuatan situs web informasi publik yang bersifat interaktif;
 2. Pembuatan antar keterhubungan dengan lembaga lain.
- c) Tingkat Ketiga (Pemantapan)
 1. Pembuatan situs web yang bersifat transaksi pelayanan publik;
 2. Pembuatan interoperabilitas aplikasi dan data dengan lembaga lain.
- d) Tingkat Keempat (Pemanfaatan)

Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang *bersifat Government to Government (G2G), Government to Business (G2B), Government to Citizens/consumers (G2C).*

Setiap perubahan berpotensi menimbulkan ketidak pastian, oleh karena itu pengembangan *E-Government* perlu direncanakan dan dilaksanakan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan sasaran yang terukur, sehingga dapat dipahami dan diikuti semua pihak. Berdasarkan sifat transaksi informasi dan pelayanan publik yang

disediakan oleh pemerintah melalui jaringan informasi, pengembangan *E-Government* dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan tersebut.

2.1.3.2. Strategi Pengembangan *E-Government*

Dalam kategori operasional, beberapa hal yang mendapat perhatian dalam pengembangan *E-Government* antara lain:

- a. Organisasi dan tata kerja pemerintah propinsi perlu memudahhi layanan *E-Government* secara efisien dan efektif.
- b. Sumber daya manusia (sebagai *the man behind the gun*) perlu dikembangkan keahlian dan ketrampilannya dalam mengelola teknologi informasi dan komunikasi serta diperhatikan penghargaan (remunerasi) dan jalur kariernya.
- c. Anggaran untuk pemeliharaan perangkat sama pentingnya anggaran untuk pengembangan, maka diperlukan anggaran yang cukup untuk secara terus-menerus memelihara mutu layanan *E-Government*, antara lain untuk membuat versi baru perangkat lunak (untuk memenuhi tuntutan kebutuhan pengguna layanan yang makin meningkat dan mengakomodasikan adanya perubahan kebijakan), memperbaharui data untuk menyesuaikan kondisi yang berubah, dan menyesuaikan sebagian teknologi yang dipakai untuk teknologi yang lebih baru sebagai tuntutan persaingan antar daerah, antarbangsa.
- d. Mendorong berbagai pihak untuk meningkatkan kemampuan dan kemauan dalam pengembangan, pengelolaan, dan pemutakhiran

isi (*content*) data dan informasi secara berkelanjutan sehingga apa yang diperlukan oleh pihak terkait tersedia secara *real time*.

Strategi pengembangan *E-Government* disusun dengan pendekatan perencanaan strategis yang bersifat luwes dan dinamis. Dengan pendekatan perencanaan strategis maka partisipasi stakeholders (masyarakat dunia usaha dan perguruan tinggi) diperlukan untuk meningkatkan rencana pengembangan ini. Untuk strategi pengembangan *E-Government* dapat dilakukan dengan cara:

- 1) Pembangunan infrastruktur dan akses jaringan komunikasi data yang memadai, yaitu: pengadaan sarana-prasarana pengembangan infrastruktur akses komunikasi data yang handal, pemberdayaan sumber daya atau kerjasama dengan swasta/masyarakat dalam penyediaan akses komunikasi data yang mudah, nyaman, dan dengan biaya terjangkau.
- 2) Pengembangan SDM untuk mengelola *E-Government*, yaitu: pelatihan SDM dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk menunjang pengoperasian *E-Government*, pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan profesionalitas tenaga fungsional teknologi informasi dan komunikasi, pemberian kepastian karier dan kesejahteraan yang memadai bagi SDM bidang teknologi informasi dan komunikasi.
- 3) Pengembangan perangkat-perangkat lunak yang diperlukan, meliputi: pemanfaatan koordinasi antara instansi dan internal

instansi dalam pembuatan perangkat lunak yang diperlukan untuk mendukung *E-Government* secara umum, pemantapan koordinasi antarinstansi dan internal instansi dalam pembuatan perangkat lunak unggulan, pemantapan legalitas perangkat lunak, pemberdayaan atau kerjasama dengan berbagai pihak lain.

- 4) Pengembangan basis data (*databases*) dan basis pengetahuan (*knowledge bases*) pendukung *E-Government*, yaitu pemantapan koordinasi antarinstansi dan internal instansi dalam pembangunan basis data, pembangunan basis pengetahuan yang diperlukan untuk pengoperasian dan pengembangan berkelanjutan *E-Government*, pemberdayaan atau kerjasama dengan berbagai pihak dalam pembangunan basis data dan basis pengetahuan.
- 5) Pengembangan organisasi dan tata kerja yang mendukung *E-Government*, yaitu: pembentukan/penunjukan satu unit kerja atau instansi yang bertugas mengkoordinasikan pembangunan, pemeliharaan, pengendalian, pembentukan unit kerja (di setiap instansi) yang bertugas mengelola *E-Government*, dan pemantapan koordinasi antarinstansi.
- 6) Pembuatan aturan perundangan dan kebijakan yang diperlakukan untuk mendukung *E-Government* di daerah masing-masing.
- 7) Pemeliharaan dan perawatan perangkat lunak dan keras/jaringan, yaitu: pemeliharaan dan perawatan perangkat keras/jaringan,

perangkat lunak, pengelolaan portal internet (*one-stop service websites*), pemeliharaan basis data dan basis pengetahuan.

- 8) Pengembangan dan koordinasi layanan informasi yang mampu mendukung terwujudnya masyarakat yang kompetitif serta menarik investasi ke daerah yaitu: pengembangan dan koordinasi layanan informasi guna memenuhi kebutuhan informasi yang mampu mendukung terwujudnya masyarakat yang kompetitif, pengembangan teknologi informasi terhadap layanan informasi yang telah terkoordinasi, pengembangan promosi potensi investasi guna mewujudkan masyarakat yang kompetitif serta menarik investasi.

2.1.4. Konsep *Smart Province*

Smart Province atau secara harfiah Provinsi pintar, merupakan suatu konsep pengembangan, penerapan, dan implementasi teknologi yang diterapkan untuk suatu wilayah (khususnya perkotaan) sebagai sebuah interaksi yang kompleks diantara berbagai sistem yang ada didalamnya. Disini digunakan kata Provinsi (*Province*) untuk merujuk kepada kota sebagai pusat dari negara atau wilayah, dimana semua pusat kehidupan berada (pemerintahan, perdagangan, pendidikan, kesehatan, pertahanan, dan lain-lain) dan juga penduduk di kota relatif lebih banyak dibandingkan wilayah lain (misal desa/subkota).

Sedangkan Smart sendiri berarti pintar, yang dapat diartikan *showing mental alertness and calculation an resourcefulness, elegant and*

stylish, quickness and ease in learning, quick and brisk, capable of independent and apparently intelligent action. Dengan berbagai pengertian diatas dapat diambil kesimpulan smart berupa memiliki mental yang awas, mampu bertindak cepat dalam mengambil keputusan dalam menghadapi masalah, mampu berdiri sendiri atau memiliki daya saing, elegan dan memiliki mode tersendiri dan yang terpenting memiliki intelegensi yang bagus.

Dengan mengartikan masing-masing kata dari *smart province*, dapat dilihat pengertian *smart province* secara umum dilihat dari cara menyelesaikan masalah dari tiga aspek utama kota: fisik, sosial dan ekonomi. Sebuah kota dapat dikatakan smart bila bisa memecahkan masalah dari ketiga aspek tersebut dengan menggunakan teknologi dan sumber daya yang ada pada kota tersebut secara efisien dan efektif.

Pada intinya konsep smart province adalah bagaimana cara menghubungkan infrastruktur fisik, infrastruktur sosial dan infrastruktur ekonomi dengan menggunakan teknologi ICT, yang dapat mengintegrasikan semua elemen dalam aspek tersebut dan membuat kota yang lebih efisien dan layak huni.

Kota menjadi daya tarik orang untuk menetap. Di Indonesia sendiri, urbanisasi mengacu kepada proses perpindahan masyarakat dari desa ke kota untuk memperoleh penghidupan (kerja) maupun pendidikan.

Smart province menurut Giffinger (2010:21) dalam Jung Hoon (2014:19) merupakan kota dengan investasi modal manusia dan sosial,

dengan transportasi (tradisional) dan infrastruktur komunikasi modern serta pembangunan ekonomi yang berkelanjutan dan kualitas hidup yang tinggi, dengan manajemen sumber daya alam (SDA) yang bijaksana melalui tata pemerintahan yang partisipatif.

Menurut Ahmad Nurman (2014:29) dalam Manajemen Perkotaan, Kota cerdas atau *smart province*, pada umumnya didasarkan pada 3 hal, pertama faktor manusia, kota dengan manusia-manusia yang kreatif dalam pekerjaan, jejaring pengetahuan, lingkungan yang bebas dari kriminal. Kedua faktor teknologi, kota yang berbasis teknologi komunikasi dan informasi. Terakhir faktor kelembagaan, masyarakat kota (pemerintah, kalangan bisnis dan penduduk) yang memahami teknologi informasi dan membuat keputusan berdasarkan pada teknologi informasi.

Dari berbagai definisi *smart province* dari berbagai para ahli dapat diambil benang merah unsur-unsur smart province diantaranya: 1) Teknologi; 2) Sumber Daya (Alam, manusia, buatan); 3) Efisien; 4) Efektif; 5) Pintar; 6) Jaringan; 7) Berkelanjutan; 8) Kompetitif; dan 9) Partisipasi.

Salah satu ahli *smart province*, Boyd Cohen mencoba membagi smart province kedalam enam indikator utama yaitu: 1) *Smart People*; 2) *Smart Economy*; 3) *Smart Enviroment*; 4) *Smart Goverment*; 5) *Smart Living*; dan 6) *Smart Mobility*.

Ada 6 (Enam) poin penting di dalam menerapkan *smart province* pada suatu kota/daerah/tempat, terdapat enam poin utama yang harus dipenuhi, yaitu:

- 1) Pengembangan dan pemanfaatan arsitektur jaringan komputer;
- 2) Keterbukaan informasi serta stimulasi ekonomi dan keilmuan;
- 3) Pengembangan inovasi dan kreatifitas masyarakat;
- 4) Stimulasi terhadap sisi *entreprise* dan kewirausahaan;
- 5) Tatanan pemerintahan yang lebih partisipatif dan demokrasi;
- 6) Keseimbangan aspek lingkungan, sosial dan ekonomi.

2.1.5 Konsep *Good Government*

Penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah atau pemerintah daerah, selama ini didasarkan pada paradigma *rule government* (pendekatan legalitas). Dalam merumuskan, menyusun dan menetapkan kebijakan senantiasa didasarkan pada pendekatan prosedur dan keluaran (*out put*), serta dalam prosesnya menyandarkan atau berlindung pada peraturan perundang-undangan atau mendasarkan pada pendekatan legalitas. Penggunaan paradigma *rule government* atau pendekatan legalitas, dewasa ini cenderung mengedepankan prosedur, hak dan kewenangan atas urusan yang dimiliki (kepentingan pemerintah daerah), dan kurang memperhatikan prosesnya. Pengertiannya, dalam proses merumuskan, menyusun dan menetapkan kebijakan, kurang optimal melibatkan stakeholder (pemangku kepentingan di lingkungan birokrasi, maupun masyarakat).

Penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik menurut paradigma *good governance*, dalam prosesnya tidak hanya dilakukan oleh pemerintah daerah berdasarkan pendekatan rule government (legalitas), atau hanya untuk kepentingan pemerintahan daerah. Paradigma *good governance*, mengedepankan proses dan prosedur, dimana dalam proses persiapan, perencanaan, perumusan dan penyusunan suatu kebijakan senantiasa mengedepankan kebersamaan dan dilakukan dengan melibatkan seluruh pemangku kepentingan.

2.1.5.1 Pengertian *Good Governance*

Konsep *good governance* dapat diartikan menjadi acuan untuk proses dan struktur hubungan politik dan sosial ekonomi yang baik. Human interest adalah faktor terkuat yang saat ini mempengaruhi baik buruknya dan tercapai atau tidaknya sebuah negara serta pemerintahan yang baik. Sudah menjadi bagian hidup yang tidak bisa dipisahkan bahwa setiap manusia memiliki kepentingan. Baik kepentingan individu, kelompok, dan/atau kepentingan masyarakat nasional bahkan internasional. Dalam rangka mewujudkan setiap kepentingan tersebut selalu terjadi benturan. Begitu juga dalam merealisasikan apa yang namanya "*good governance*" benturan kepentingan selalu lawan utama. Kepentingan melahirkan jarak dan sekat antar individu dan kelompok yang membuat sulit tercapainya kata "sepakat".

Governance, yang diterjemahkan menjadi tata pemerintahan, adalah penggunaan wewenang ekonomi, politik dan administrasi guna

mengelola urusan-urusan negara pada semua tingkat. Tata pemerintahan mencakup seluruh mekanisme, proses dan lembaga-lembaga dimana warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan menjembatani perbedaan-perbedaan diantara mereka.

Definisi lain menyebutkan *governance* adalah mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan pengaruh sektor negara dan sektor non-pemerintah dalam suatu usaha kolektif.

Definisi ini mengasumsikan banyak aktor yang terlibat dimana tidak ada yang sangat dominan yang menentukan gerak aktor lain. Pesan pertama dari terminologi *governance* membantah pemahaman formal tentang bekerjanya institusi-institusi negara.

Governance mengakui bahwa didalam masyarakat terdapat banyak pusat pengambilan keputusan yang bekerja pada tingkat yang berbeda. Lembaga Administrasi Negara (LAN, 2000:12) memberikan pengertian *Good governance* yaitu penyelenggaraan pemerintah negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara, sektor swasta, dan masyarakat.

2.1.5.2 Prinsip-Prinsip *Good Governance*

Kunci utama memahami *good governance* adalah pemahaman atas prinsip-prinsip di dalamnya. Bertolak dari prinsip-prinsip ini akan didapatkan tolak ukur kinerja suatu pemerintahan. Baik-buruknya

pemerintahan bisa dinilai bila ia telah bersinggungan dengan semua unsur prinsip-prinsip good governance. Menyadari pentingnya masalah ini, prinsip-prinsip *good governance* diurai satu persatu sebagaimana tertera di bawah ini:

1. Partisipasi Masyarakat

Semua warga masyarakat mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga-lembaga perwakilan sah yang mewakili kepentingan mereka. Partisipasi menyeluruh tersebut dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat, serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif.

2. Tegaknya Supremasi Hukum

Kerangka hukum harus adil dan diberlakukan tanpa pandang bulu, termasuk di dalamnya hukum-hukum yang menyangkut hak asasi manusia.

3. Transparansi

Transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas. Seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau.

4. Peduli pada Stakeholder

Lembaga-lembaga dan seluruh proses pemerintahan harus berusaha melayani semua pihak yang berkepentingan.

5. Berorientasi pada Konsensus

Tata pemerintahan yang baik menjembatani kepentingan-kepentingan yang berbeda demi terbangunnya suatu konsensus menyeluruh dalam hal apa yang terbaik bagi kelompok-kelompok masyarakat, dan bila mungkin, konsensus dalam hal kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur.

6. Kesetaraan

Semua warga masyarakat mempunyai kesempatan memperbaiki atau mempertahankan kesejahteraan mereka.

7. Efektifitas dan Efisiensi

Proses-proses pemerintahan dan lembaga-lembaga membuahkan hasil sesuai kebutuhan warga masyarakat dan dengan menggunakan sumber-sumber daya yang ada seoptimal mungkin.

8. Akuntabilitas

Para pengambil keputusan di pemerintah, sektor swasta dan organisasi-organisasi masyarakat bertanggung jawab baik kepada masyarakat maupun kepada lembaga-lembaga yang berkepentingan. Bentuk pertanggung jawaban tersebut berbeda satu dengan lainnya tergantung dari jenis organisasi yang bersangkutan.

9. Visi Strategis

Para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jauh ke depan atas tata pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia, serta kepekaan akan apa saja yang dibutuhkan untuk

mewujudkan perkembangan tersebut. Selain itu mereka juga harus memiliki pemahaman atas kompleksitas kesejarahan, budaya dan sosial yang menjadi dasar bagi perspektif tersebut.

Menerapkan praktik *good governance* dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Salah satu pilihan strategis untuk menerapkan *good governance* di Indonesia adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Ada beberapa pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi strategis untuk memulai menerapkan *good governance*.

2.1.5.3 Penerapan Good Governance

Good Governance di Indonesia sendiri mulai benar – benar dirintis dan diterapkan sejak meletusnya era Reformasi yang dimana pada era tersebut telah terjadi perombakan sistem pemerintahan yang menuntut proses demokrasi yang bersih sehingga *Good Governance* merupakan salah satu alat Reformasi yang mutlak diterapkan dalam pemerintahan baru. Akan tetapi, jika dilihat dari perkembangan Reformasi yang sudah berjalan selama 12 tahun ini, penerapan *Good Governance* di Indonesia belum dapat dikatakan berhasil sepenuhnya sesuai dengan cita-cita Reformasi sebelumnya. Masih banyak ditemukan kecurangan dan kebocoran dalam pengelolaan anggaran dan akuntansi yang merupakan dua produk utama *Good Governance*.

Akan tetapi, Hal tersebut tidak berarti gagal untuk diterapkan, banyak upaya yang dilakukan pemerintah dalam menciptaka iklim *Good*

Governance yang baik, diantaranya ialah mulai diupayakannya transparansi informasi terhadap publik mengenai APBN sehingga memudahkan masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam menciptakan kebijakan dan dalam proses pengawasan pengelolaan APBN dan BUMN. Oleh karena itu, hal tersebut dapat terus menjadi acuan terhadap akuntabilitas manajerial dari sektor publik tersebut agar kelak lebih baik dan kredibel kedepannya. Undang-undang, peraturan dan lembaga-lembaga penunjang pelaksanaan *Good governance* pun banyak yang dibentuk. Hal ini sangatlah berbeda jika dibandingkan dengan sektor publik pada era Orde Lama yang banyak dipolitisir pengelolaannya dan juga pada era Orde Baru dimana sektor publik di tempatkan sebagai *agent of development* bukannya sebagai entitas bisnis sehingga masih kental dengan rezim yang sangat menghambat terlahirnya pemerintahan berbasis *Good Governance*.

Diterapkannya *Good Governance* di Indonesia tidak hanya membawa dampak positif dalam sistem pemerintahan saja akan tetapi hal tersebut mampu membawa dampak positif terhadap badan usaha non-pemerintah yaitu dengan lahirnya *Good Corporate Governance*. Dengan landasan yang kuat diharapkan akan membawa bangsa Indonesia kedalam suatu pemerintahan yang bersih dan amanah.

Secara garis besar, permasalahan penerapan *Good Governance* meliputi :

1. Reformasi birokrasi belum berjalan sesuai dengan tuntutan masyarakat;
2. Tingginya kompleksitas permasalahan dalam mencari solusi perbaikan;
3. Masih tingginya tingkat penyalahgunaan wewenang, banyaknya praktek KKN, dan masih lemahnya pengawasan terhadap kinerja aparatur;
4. Makin meningkatnya tuntutan akan partisipasi masyarakat dalam kebijakan publik;
5. Meningkatnya tuntutan penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik antara lain transparansi, akuntabilitas dan kualitas kinerja publik serta taat pada hukum;
6. Meningkatnya tuntutan dalam pelimpahan tanggung jawab, kewenangan dan pengambilan keputusan dalam era desentralisasi;
7. Rendahnya kinerja sumberdaya manusia dan kelembagaan aparatur; sistem kelembagaan (organisasi) dan ketatalaksanaan (manajemen) pemerintahan daerah yang belum memadai;

2.1.6 Konsep Organisasi

Organisasi secara umum merupakan suatu bentuk kerja sama antar individu maupun kelompok untuk mencapai tujuan bersama. Siagian (2006:6) mendefinisikan organisasi sebagai suatu bentuk persekutuan antar dua orang atau lebih yang bekerja bersama secara formal terikat dalam rangka mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan

dimana terdapat seorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.

Menurut Rosenweg (dalam Sufian, 2005:31) organisasi dapat dipandang sebagai:

- a. Sistem sosial, yaitu orang-orang dalam kelompok
- b. Integritas atau kesatuan dari aktivitas-aktivitas orang yang bekerjasama
- c. Orang-orang yang berorientasi atau berpedoman pada tujuan bersama.

Menurut Dwight Waldo (dalam Syafiie, 2003: 114) *organization is the structure of authoritative and habitual personal interrelation in an administrative system*, organisasi adalah sebagai suatu struktur dari kewenangan-kewenangan dan kebiasaan-kebiasaan dalam hubungan antar orang-orang pada suatu sistem administrasi. Selanjutnya, menyimpulkan definisi organisasi adalah sebagai berikut:

1. Wadah atau tempat terselenggaranya administrasi;
2. Terjadi kerjasama dan pembagian tugas dalam organisasi tersebut;
3. Berlangsung proses aktivitas berdasarkan kinerja masing-masing;
4. Didalamnya terjadi hubungan antar individu maupun kelompok, baik dalam organisasi itu sendiri maupun keluar organisasi.

Secara global ada dua jenis organisasi yaitu organisasi publik dan organisasi-organisasi privat/swasta. Organisasi publik ialah organisasi yang bergerak atau melaksanakan kegiatan-kegiatan pencapaian tujuan tanpa maksud semata-mata memperoleh keuntungan, sedangkan organisasi privat/swasta ialah organisasi yang bergerak melaksanakan

kegiatan-kegiatannya dengan maksud memperoleh keuntungan atau dengan kata lain organisasi ini memiliki tujuan memperoleh keuntungan sebesar-besarnya.

Organisasi publik ialah organisasi formal milik publik yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang. Dalam negara administratif pemerintah sebagai organisasi publik menjalankan beberapa fungsinya antara lain fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Menurut Siagian (2007:141) dalam suatu negara administratif, pemerintah dengan seluruh jajarannya biasanya dikenal sebagai abdi masyarakat. Dalam bahasa yang sederhana peranan tersebut diharapkan terwujud pemberian berbagai jenis pelayanan yang diperlukan oleh seluruh warga masyarakat.

Menurut Sondang Siagian, (2006:25) mengatakan bahwa organisasi adalah setiap bentuk perserikatan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk suatu tujuan bersama dan terikat secara formal dalam persekutuan mana selalu terdapat hubungan antara seseorang atau sekelompok orang yang disebut pimpinan dan sekelompok lainnya disebut bawahan.

Menurut Hamim (2005:24) organisasi adalah proses penggabungan pekerjaan yang para individu atau kelompok-kelompok, harus melakukan dengan bakat-bakat yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas sedemikian rupa, member saluran terbaik untuk pemakaian efisien, sistematis, positif dari usaha yang tersedia untuk mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan.

Organisasi Formal adalah suatu struktur organisasi yang disusun secara bebas dan fleksibel, dalam organisasi informal keanggotaan seseorang mungkin hanya tumbuh oleh waktu situasi yang pasti dari hubungan antara para anggota dan bahkan tujuan organisasi tidak rinci dan dalam waktu yang tidak ditentukan.

Dalam organisasi adalah proses penggabungan pekerjaan yang para individu atau kelompok-kelompok, harus melakukan dengan bakat-bakat yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas sedemikian rupa, memberi saluran terbaik untuk pemakaian efisien, sistematis, positif dari usaha yang tersedia untuk mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan dengan setiap bentuk perserikatan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk suatu tujuan bersama dan terikat secara formal dalam persekutuan mana selalu terdapat hubungan antara seseorang atau sekelompok orang yang disebut pimpinan dan sekelompok lainnya disebut bawahan.

2.1.7 Konsep Peranan Organisasi

Peran dapat diartikan sebagai perilaku yang diatur dan diharapkan dari seseorang dalam posisi tertentu. Pemimpin didalam organisasi mempunyai peranan, setiap pekerjaan membawa serta harapan bagaimana penanggung peran berperilaku. Peran kepemimpinan dapat diartikan sebagai seperangkat perilaku yang diharapkan oleh seseorang sesuai dengan kedudukannya sebagai pemimpin. (Rivai, 2003:148).

Suatu peranan diarahkan kepada kepentingan dan kekuasaan pada rakyat. Alasan seperti ini teori administrasi publik lebih menekankan pada program aksi yang berorientasi pada kepentingan publik. Sehingga eksistensi administrasi publik tidak hanya sekedar lukisan saja melainkan adanya manfaat bagi kepentingan publik. Jadi administrasi publik lebih menekankan pada peranan publik untuk mencapai tujuan.

Miftah Thohah (dalam buku Harbani Pasolong, 2005:53) Peranan diartikan sebagai perilaku yang diatur dan diharapkan dari seseorang dalam posisi tertentu, artinya tindakan atau perilaku yang dijalankan oleh pemerintah sebagai aparaturnya pelaksana penegak peraturan dalam bidang pemerintahan daerah haruslah menjalankan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan aturan yang berlaku (Rivai, 2004: 148).

Maksud dari definisi-definisi yang telah dikemukakan di atas, menyatakan bahwa pemerintah kelurahan memiliki wewenang untuk menegakkan peraturan-peraturan dalam kehidupan bermasyarakat sesuai dengan undang-undang yang berlaku, yaitu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penanggulangan dan mengantisipasi permasalahan sosial sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Oleh sebab itu, Pemerintah memiliki peran yang sangat besar dalam menanggulangi angka kemiskinan yang timbul agar proses pembangunan dapat berjalan sebagaimana mestinya.

Peran merupakan aspek yang dinamis dalam kedudukan terhadap sesuatu. Apabila seseorang melakukan hak dan kewajibannya sesuai

dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peran (Soeharto, 2002; Soekamto, 1984: 237).

Teori peran (*Role Theory*) adalah teori yang merupakan perpaduan teori, orientasi, maupun disiplin ilmu, selain dari psikologi, teori peran berawal dari dan masih tetap digunakan dalam sosiologi dan antropologi (Sarwono, 2002). Dalam ketiga ilmu tersebut, istilah “peran” diambil dari dunia teater. Dalam teater, seorang actor harus bermain sebagai seorang tokoh tertentu dan dalam posisinya sebagai tokoh itu ia mengharapkan berperilaku secara tertentu. Dari sudut pandang inilah disusun teori-teori peran.

Menurut Biddle dan Thomas (1996:112) teori peran terbagi menjadi empat golongan yaitu yang menyangkut:

1. Orang-orang yang mengambil bagian dalam interaksi sosial;
2. Perilaku yang muncul dalam interaksi tersebut;
3. Kedudukan orang-orang dalam perilaku;
4. Kaitan antara orang dan perilaku.

Beberapa dimensi peran sebagai berikut:

- 1) Peran sebagai suatu kebijakan. Penganut paham ini berpendapat bahwa peran merupakan suatu kebijaksanaan yang tepat dan baik untuk dilaksanakan;
- 2) Peran sebagai strategi. Penganut paham ini mendalilkan bahwa peran merupakan strategi untuk mendapatkan dukungan dari masyarakat (*public supports*);

- 3) Peran sebagai alat komunikasi. Peran didayagunakan sebagai instrumen atau alat untuk mendapatkan masukan berupa informasi dalam proses pengambilam keputusan. Persepsi ini dilandaskan oleh suatu pemikiran bahwa pemerintahan dirancang untuk melayani masyarakat, sehingga pandangan dan preferensi dari masyarakat tersebut adalah masukan yang bernilai guna mewujudkan keputusan yang responsif dan responsibel;
- 4) Peran sebagai alat penyelesaian sengketa, peran didayagunakan sebagai suatu cara untuk mengurangi atau meredam konflik melalui usaha pencapaian konsesus dari pendapat-pendapat yang ada. Asumsi yang melandasi persepsi ini adalah bertukar pikiran dan pandangan dapat meningkatkan pengertian dan toleransi serta mengurangi rasa ketidakpercayaan dan kerancuan;
- 5) Peran sebagai terapi. Menurut persepsi ini, peran diakukan sebagai upaya masalah-masalah psikologis masyarakat seperti halnya perasaan ketidakberdayaan, tidak percaya diri dan perasaan bahwa diri mereka bukan komponen penting dalam masyarakat (Horoepoetri, Arimbi dan Santosa, 2003:34).

Sosiolog yang bernama Glen Elder (dalam Sarwono, 2002:23) membantu memperluas penggunaan teori peran menggunakan pendekatan yang dinamakan "*life-course*" yang artinya bahwa setiap masyarakat mempunyai perilaku tertentu sesuai dengan kategori-kategori usia yang berlaku dalam masyarakat tersebut:

“Teori peran menggambarkan interaksi sosial dalam terminology aktor-aktor yang bermain sesuai dengan apa-apa yang ditetapkan oleh budaya. Sesuai dengan teori ini, harapan-harapan peran merupakan pemahaman bersama yang menuntun kita untuk berperilaku dalam kehidupan sehari-hari. Menurut teori ini, seseorang yang mempunyai peran tertentu misalnya sebagai dokter, mahasiswa, orang tua, wanita, dan lain sebagainya, diharapkan agar seseorang tadi berperilaku sesuai dengan peran tersebut. Seorang mengobati dokter. Jadi karena statusnya adalah dokter maka ia harus mengobati pasien yang datang kepadanya dan perilaku ditentukan oleh peran sosialnya (Sarwono, 2002:89)”.

Sebagaimana yang telah dipaparan oleh Sarwono di atas dimana seseorang/organisasi yang mempunyai peran tertentu diharapkan agar seseorang/organisasi tadi berperilaku sesuai dengan peran tersebut, lebih lanjut penulis menarik sebuah kesimpulan bahwa peran pemerintah berarti sebagai pelayan publik dan bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga demi kesejahteraanya.

2.1.8. Teori Peranan, Tugas dan Fungsi Organisasi

Semua organisasi internasional memiliki struktur organisasi untuk mencapai tujuannya. Apabila struktur-struktur tersebut telah menjalankan fungsinya, maka organisasi tersebut telah menjalankan peranan tertentu. Dengan demikian, peranan dapat dianggap sebagai fungsi baru dalam rangka pengejaran tujuan-tujuan kemasyarakatan. Sejalan dengan negara, organisasi dapat melakukan dan memiliki sejumlah peranan penting, yaitu:

1. Menyediakan sarana kerjasama dalam berbagai bidang, dimana kerjasama tersebut memberikan keuntungan bagi sebagian besar ataupun keseluruhan anggotanya. Selain sebagai tempat dimana

keputusan tentang kerjasama dibuat juga menyediakan perangkat administratif untuk menerjemahkan keputusan tersebut menjadi tindakan.

2. Menyediakan berbagai jalur komunikasi antar pemerintah, sehingga dapat dieksplorasi dan akan mempermudah aksesnya apabila timbul masalah (Bennet, 1995:25).

Peranan organisasi dapat digambarkan sebagai individu yang berada dalam lingkungan masyarakat. Sebagai anggota masyarakat, organisasi harus tunduk pada peraturan-peraturan yang telah disepakati bersama. Selain itu, melalui tindakan anggotanya, setiap anggota tersebut melakukan kegiatan-kegiatan dalam rangka mencapai tujuannya. Peranan organisasi ditujukan pada kontribusi organisasi di dalam peraturan yang lebih luas selain daripada pemecah masalah.

Peranan organisasi internasional dapat dibagi ke dalam tiga kategori, yaitu:

1. Organisasi sebagai legitimasi kolektif bagi aktivitas-aktivitas organisasi dan atau anggota secara individual.
2. Organisasi sebagai penentu agenda.
3. Organisasi sebagai wadah atau instrument bagi koalisi antar anggota atau koordinasi kebijakan antar pemerintah sebagai mekanisme untuk menentukan karakter dan struktur kekuasaan global (Bennet, 1995:20)

Menurut Narwoko peranan dapat membimbing seseorang dalam berperilaku, karena fungsi peran sendiri adalah:

1. Memberi arahan pada proses sosialisasi;
2. Pewarisan tradisi, kepercayaan, nilai-nilai, norma-norma dan pengetahuan;
3. Dapat mempersatukan kelompok atau masyarakat; dan
4. Menghidupkan sistem pengendali dan kontrol, sehingga dapat melestarikan kehidupan masyarakat.

Sejalan dengan hal itu untuk melihat peranan dari Tim Terpadu, penulis menggunakan teori yang dikemukakan oleh Hendropusprio dalam Narwoko (2006: 160) dikatakan bahwa peranan sosial dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a. Peranan yang diharapkan (*expencted roles*) Yaitu cara ideal dalam pelaksanaan peranan menurut penilaian masyarakat. Masyarakat menghendaki peranan yang diharapkan dilaksanakan secermat-cermatnya dan peranan ini tidak dapat ditawar dan harus dilaksanakan seperti yang ditentukan. Perana jenis ini antara lainperanan hakim, peranan protoler, diplomatik, dan sebagainya; dan
- b. Peranan yang disesuaikan (*actual roles*), yaitu cara bagaimana sebenarnya peranan itu dijalankan. Peranan ini pelaksanaannya lebih luwes, dapat disesuaikan dengan situasi dan kondisi tertentu. Peranan yang disesuaikan mungkin tidak cocok dengan situasi setempat, tetapi kekurangan yang muncul dapat dianggap wajar oleh masyarakat.

Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik menyelenggarakan fungsi perumusan kebijakan pada Sekretariat, Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan dan Infrastruktur e-Government, Bidang Layanan e-Government, Bidang Statistik, Bidang Persandian.

Dalam melaksanakan tugas tersebut, Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik menyelenggarakan fungsi:

- a) perumusan kebijakan pada Sekretariat, Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan dan Infrastruktur e-Government, Bidang Layanan e-Government, Bidang Statistik, Bidang Persandian;
- b) pelaksanaan kebijakan pada Sekretariat, Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan dan Infrastruktur e-Government, Bidang Layanan e-Government, Bidang Statistik, Bidang Persandian;
- c) pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pada Sekretariat, Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan dan Infrastruktur e-Government, Bidang Layanan e-Government, Bidang Statistik, dan Bidang Persandian;

- d) pelaksanaan administrasi pada Sekretariat, Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan dan Infrastruktur e-Government, Bidang Layanan e-Government, Bidang Statistik, dan Bidang Persandian;
- e) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur terkait dengan tugas dan fungsinya.

Untuk mengukur keberhasilan sasaran I, diperlukan alat ukur/ indikator untuk mengukur sejauh mana sasaran tersebut tercapai :

- a. Indikator 1 sasaran I adalah: **Nilai e-Government Provinsi Riau** yaitu nilai yang diperoleh berdasarkan pemeringkatan e-government yang dilaksanakan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika RI sebagai bentuk penghargaan yang diberikan kepada Lembaga Pemerintah yang telah memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) secara terintegrasi dalam memberikan layanan publik. Kategori yang dinilai adalah aspek Kebijakan, Kelembagaan, Infrastruktur, Aplikasi dan Perencanaan TIK;
- b. Indikator ke 2 sasaran I adalah : **Nilai Keterbukaan Informasi Publik Provinsi Riau** yaitu nilai yang diperoleh berdasarkan pemeringkatan Keterbukaan Informasi Badan Publik terhadap ketaatan implementasi seluruh kewajiban Badan Publik dan memberikan akses informasi publik kepada masyarakat seperti yang diamanatkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Penilaian dilakukan oleh Komisi Informasi Pusat (KIP) dengan metode

penyebaran Kuesioner Penilaian Mandiri (Self Assessment Questionnaire) ke seluruh Badan Publik.

2.1.9. Dasar Hukum Pelaksanaan Program *Go It* Menuju Riau *Smart Province*

Paradigma penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah penyelenggaraan pemerintahan yang mengedepankan aspek akuntabilitas, transparansi dan partisipatif yang menjadi tuntunan dan tidak mungkin lagi ditolak. Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) memegang peranan besar dalam membangun *good governance* dan merupakan salah satu faktor utama pendorong pembangunan ekonomi. TIK juga memberikan nilai tambah bagi masyarakat luas dalam kerangka mewujudkan masyarakat berbasis pengetahuan (*knowledge society*) ke depan.

Sementara itu berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, setiap instansi pemerintah sebagai unsur penyelenggara pemerintah negara diwajibkan untuk mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya serta kewenangan pengelolaan sumber daya pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya serta kewenangan pengelolaan sumber daya pelaksanaan kebijakan dan program.

Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Riau merupakan perangkat daerah yang disertai wewenang tugas dan tanggung jawab menunjang penyelenggaraan urusan otonomi daerah, desentralisasi,

dekonsentrasi dan tugas-tugas pembantuan di bidang komunikasi dan informasi.

Urusan Komunikasi dan Informatika adalah urusan wajib yang dilaksanakan Pemerintah Daerah sebagaimana diamanatkan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016. Adapun yang menjadi dasar-dasar hukum pelaksanaan Program *Go It Menuju Riau Smart Province* adalah sebagai berikut :

1. Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 6 Tahun 2015 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Teknologi Informasi Dan Keterbukaan.

Dalam Peraturan Daerah Provinsi Riau ini menyatakan bahwa Teknologi informasi merupakan kebutuhan pokok yang digunakan sebagai perangkat untuk mendukung sistem administrasi modern bagi pemerintahan daerah, serta merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan atas penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik dan penyelenggaraan manajemen pemerintahan daerah.

Pada Bagian Kedua mengenai Maksud, Tujuan dan Sasaran dalam Pasal 3 berbunyi:

“Maksud pengaturan mengenai penyelenggaraan Sistem Pemerintahan yang berbasis Teknologi informasi dan keterbukaan adalah untuk mewujudkan sistem pemerintahan yang berbasis informasi dan prinsip keterbukaan dalam pelayanan kepada masyarakat yang berdasarkan kewenangan yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah melalui fasilitasi, koordinasi, pembinaan dan pengawasan”.

Sedangkan dalam Pasal 5 Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 6 Tahun 2015 dijelaskan, bahwa:

Sasaran penyelenggaraan Sistem Pemerintahan yang berbasis Teknologi informasi dan keterbukaan ini adalah:

- a. terwujudnya sistem pemerintahan di Provinsi Riau yang mempunyai aksesibilitas terhadap penggunaan teknologi informatika;
- b. terwujudnya penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik dalam proses penyelenggaraan manajemen pemerintahan Daerah;
- c. terselenggaranya pemerintahan Daerah yang berbasis teknologi informasi dan keterbukaan yang berlandaskan azas keterbukaan informasi bagi pelayanan publik;
- d. tersedianya jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau untuk seluruh masyarakat Provinsi Riau pada setiap saat, tidak dibatasi oleh sekat waktu dan memiliki tingkat keamanan tinggi bagi penggunaan sistem pemerintahan;
- e. terlaksananya peningkatan pengelolaan dan pelayanan dan pemberian informasi dengan memenuhi azas keterbukaan di lingkungan SKPD Pemerintah Provinsi Riau dan Pemerintah Daerah Kabupaten Kota di Provinsi Riau untuk menghasilkan pelayanan publik yang optimal; dan
- f. terlaksananya arahan kepada pemangku kepentingan (*stakeholders*) bidang informatika tentang tatalaksana perencanaan, pengelolaan dan pemanfaatan teknologi informasi.

Selanjutnya dijelaskan pada Bab III mengenai Ruang Lingkup tertuang di

Pasal 6 yang berbunyi:

- 1) Ruang lingkup penyelenggaraan Sistem Pemerintahan yang berbasis Teknologi informasi dan keterbukaan yaitu pada SKPD lingkup pemerintahan Provinsi Riau, dan Pemerintah Kabupaten dan Kota secara terintegrasi dan terinterkoneksi, terutama dalam menyediakan akses informasi, keterbukaan informasi serta pemanfaatan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan dan pembinaan berkaitan dengan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan yang dapat dan mudah diakses oleh publik, sesuai kewenangan yang di miliki oleh Pemerintah Daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundang undangan.
- 2) Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan yang berbasis teknologi informasi dan keterbukaan berdasarkan fungsi penyediaan dan pengelolaan sarana informatika dan diseminasi informasi yang meliputi:
 - a. pemanfaatan infrastruktur jaringan telematika, piranti lunak, konten, data dan informasi serta sumber daya manusia

pengelola informatika di lingkungan Pemerintah Daerah, yang meliputi:

1. pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi untuk pengadaan barang dan jasa secara elektronik;
 2. pendukung teknologi komunikasi dan informasi bagi penyelenggaraan perizinan terpadu;
 3. pengelolaan website dengan domain Pemerintah Daerah;
- b. penyelenggaraan fungsi penyediaan dan pengelolaan sarana informatika dan diseminasi informasi.

Pada Bagian Kedua dijelaskan mengenai Dukungan *e-Government* untuk Sistem Pemerintahan Yang Berbasis Teknologi Informasi dan Keterbukaan, yang tertuang dalam Pasal 8, berbunyi:

- 1) Untuk menunjang penyelenggaraan Sistem pemerintahan berbasis Teknologi Informasi dan Keterbukaan, Gubernur menyusun suatu Rencana Induk *e-Government* yang berisi standarisasi dan perencanaan umum dalam pelaksanaan *e-Government* di lingkungan Pemerintah Daerah untuk mewujudkan *cyber province*.
- 2) Rencana Induk *e-Government* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan paling lambat 1 (satu) tahun sejak berlakunya Peraturan Daerah ini.
- 3) Rencana Induk *e-Government* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. Kerangka Pemikiran dasar lembaga (*e-Gov conceptual framework*);
 - b. Cetak biru pengembangan (*e-Gov blueprint*);
 - c. Solusi pertahanan pengembangan (*e-Gov roadmap*); dan
 - d. Rencana implementasi (*e-Gov implementation plan*).
- 4) Pelaksanaan *e-Government* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditindaklanjuti oleh setiap SKPD sesuai bidang tugas dan fungsi untuk menunjang pelayanan informasi publik.
- 5) Pemerintah Daerah wajib menggunakan layanan pengadaan secara elektronik termasuk dalam penyelenggaraan pengadaan barang/jasa yang masuk kategori pelelangan umum, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 6) Pemerintah Daerah wajib menjamin penyediaan pelayanan informasi publik meliputi rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik, dan proses pengambilan keputusan

publik, serta alasan pengambilan keputusan publik untuk diakses oleh masyarakat melalui pengelolaan data dan informasi.

- 7) Penyediaan pelayanan informasi publik sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan melalui pendayagunaan website di lingkungan Pemerintah Daerah untuk mendukung penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan pelayanan informasi publik.
- 8) Pemerintah Daerah menyediakan pusat data yang terintegrasi dan terinterkoneksi tingkat provinsi beserta fasilitas pendukungnya yang dapat dimanfaatkan Pemerintah Kabupaten/Kota melalui jaringan komunikasi data yang digunakan untuk komunikasi dan pengiriman data antara Pemerintah Kabupaten/Kota dengan Pemerintah Daerah.
- 9) Setiap SKPD wajib mendukung tersedianya data dan informasi yang seragam, lengkap, aktual dan valid, yang dikelola dalam satu sistem yang terintegrasi, untuk kebutuhan pembangunan Provinsi Riau.
- 10) Pengelolaan data dan informasi dilakukan melalui jaringan komunikasi data yang digunakan untuk menghubungkan seluruh SKPD dan Kabupaten/Kota yang dikelola oleh Dinas.
- 11) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan *e-Government*, ditetapkan dengan Peraturan Gubernur.

Didalam Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 6 Tahun 2015 diatur tentang Sanksi pada bab VIII dalam Pasal 21, yang berbunyi :

Penyelenggara Sistem Pemerintahan yang berbasis Teknologi informasi dan keterbukaan yang tidak memiliki perizinan dikenakan sanksi, dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) dinas yang berwenang melakukan teguran tertulis secara layak sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b) apabila teguran tertulis sebagaimana dimaksud pada huruf a tidak mendapat tanggapan, maka dilakukan verifikasi dan kunjungan lapangan; dan
- c) apabila dalam pelaksanaan verifikasi atau kunjungan lapangan dinas terkait menemukan bukti penyelenggara sistem pemerintahan yang berbasis Teknologi informasi yang tidak memiliki izin, maka dinas terkait.

2. Peraturan Gubernur Riau Nomor 56 Tahun 2016 Tentang Pedoman Pengelolaan Aplikasi Perkantoran Secara Elektronik (*e-Office*) Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Riau.

Bahwa dalam rangka menunjang pengembangan dan pelaksanaan *electronic government* (*e-government*) diperlukan penyelenggaraan pemerintahan dengan aplikasi perkantoran secara elektronik agar efektif dan efisien. Untuk kelancaran pelaksanaan aplikasi perkantoran secara elektronik (*e-Office*) di lingkungan Pemerintah Provinsi Riau diperlukan suatu pedoman bagi Satuan Kerja Perangkat Daerah.

Dalam Pasal 1 ayat (2) dijelaskan, bahwa Peraturan Gubernur Riau ini bertujuan untuk:

- a) Menciptakan koordinasi, integasi, sinkronisasi dan kelancaran komunikasi kedinasan secara elektronik antar Satuan Kerja Perangkat Daerah dalam mendukung penyelenggaraan reformasi birokrasi dan administrasi pemerintahan;
- b) Mendukung percepatan tata kelola pemerintahan elektronik (*e-government*) yang baik dengan memanfaatkan teknologi Informasi;
- c) Mewujudkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan.

Sedangkan pada Pasal 2 berbunyi:

- 1) Seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Riau harus menggunakan aplikasi perkantoran secara elektronik (*e-office*) dalam penyelenggaraan administrasi perkantoran;
- 2) Aplikasi perkantoran secara elektronik (*e-office*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikembangkan dan difasilitasi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Riau atau sebutan lain.

Hal ini berkaitan dengan Misi yang telah dirumuskan oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Riau yaitu Memperluas Jangkauan layanan teknologi informasi ke seluruh masyarakat Pemerintah Provinsi Riau dengan membangun infrastruktur jaringan komunikasi dan

informatika hingga ke perdesaan. Dalam Pasal 3 Peraturan Gubernur Riau ini dijelaskan lagi bahwa:

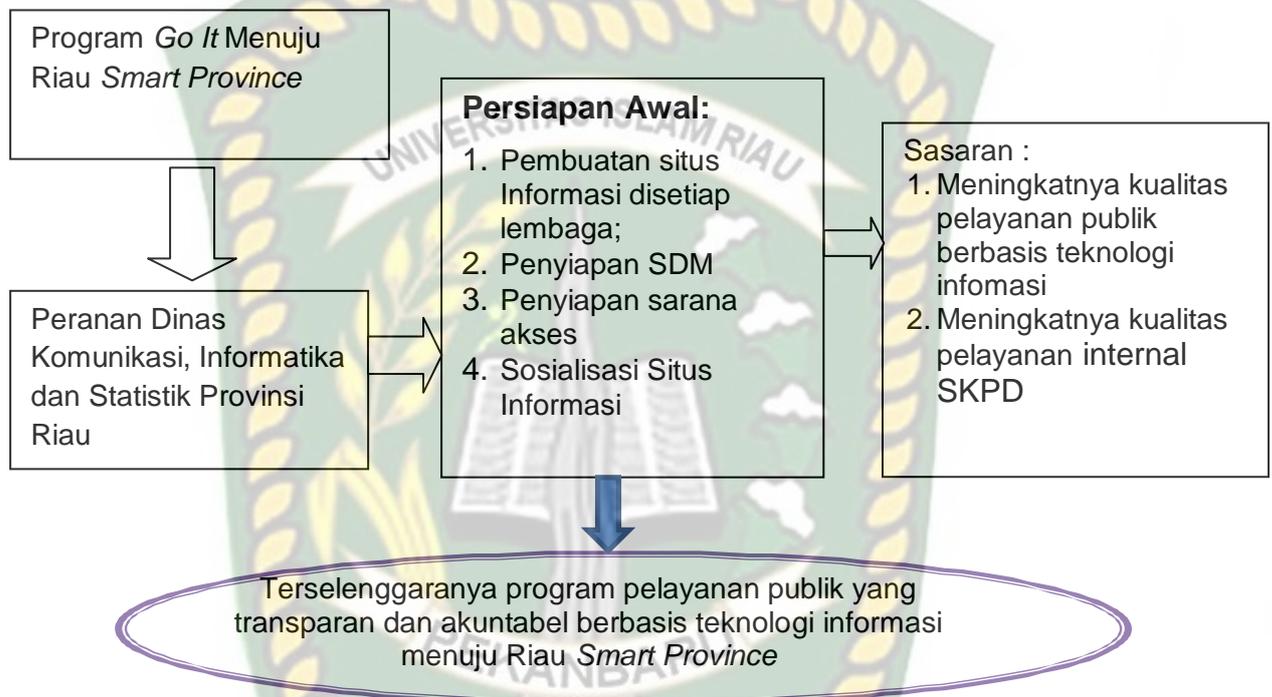
“Untuk mendukung terselenggaranya pengembangan dan implementasi aplikasi perkantoran secara elektronik (*e-office*) yang terintegrasi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Riau atau sebutan lain mengembangkan jaringan internal yang menghubungkan seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Riau”.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong peran strategis perluasan jaringan akses informasi dalam lingkup global sehingga lalu lintas informasi menjadi seolah tanpa batas. Perkembangan kemajuan tersebut secara mendasar mampu mengubah kebiasaan cara melakukan berbagai kegiatan termasuk dalam penyelenggaraan negara. Kemampuan pemerintah dalam mengembangkan penerapan teknologi tersebut diawali dengan munculnya isu "*electronic government (e-government)*" yaitu pemerintahan yang berbasis elektronik.

Negara berkembang telah mengimplementasikan *e-government* dengan strategi yang disesuaikan berdasarkan karakteristik, kondisi sosial politik serta geografis masing-masing, Dalam rangka menunjang pengembangan dan pelaksanaan *e-government*, maka diperlukan penyelenggaraan pemerintah secara cepat, efisien dan efektif melalui aplikasi perkantoran secara elektronik di lingkungan Pemerintah Provinsi Riau. Guna kelancaran pelaksanaan aplikasi perkantoran secara elektronik (*e-office*) diperlukan suatu pedoman tentang pengelolaan *e-office*) di lingkungan Pemerintah Provinsi Riau.

2.2 Kerangka Pikiran

Gambar II. 1
Kerangka Pikiran Tentang Peranan Dinas Komunikasi, Informatika
Dan Statistik Provinsi Riau Dalam Program *Go It Menuju Riau Smart*
Province



Sumber : Modifikasi penelitian, 2018

2.3 Hasil Penelitian Terdahulu

Berikut adalah tabel jurnal penelitian terdahulu yang relevan dapat dipakai sebagai acuan dalam melakukan penelitian terkait Peranan Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik Provinsi Riau Dalam Program *Go It Menuju Riau Smart Province*.

Tabel 2.1
Jurnal Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Sri Handayaningsih (2007)	Analisis terhadap Model Budaya Organisasi Sebagai Faktor Penting dalam Keberhasilan Pengembangan E-Government pada Pemerintah Kabupaten/Kota (Studi Kasus Daerah Istimewa Yogyakarta).	Penelitian ini menyimpulkan bahwa <i>Organizational Culture, E-Government Development Culture, dan Regional Government</i> berpengaruh positif terhadap Keberhasilan Pengembangan E-Government pada Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta.
Karin Afriani (2009)	Dampak E-Government pada <i>Good Governance</i> : Temuan Empiris dari Kota Jambi	Penelitian ini menyimpulkan bahwa Prinsip-prinsip <i>Good Governance</i> (Kepedulian terhadap <i>Stakeholder</i> , Efektivitas dan Efisiensi, Partisipasi Masyarakat, Akuntabilitas, Transparansi) berpengaruh positif terhadap E-Government.
Ade Gunawan (2012)	Pengembangan E-Government dalam Menuju Tata Pemerintahan yang Baik (<i>Good Governance</i>)	Penelitian ini menyimpulkan Perubahan budaya kerja sebagai hasil dari E-Government akan memberikan berbagai reaksi dari pihak-pihak yang terlibat baik reaksi yang sifat mendukung dan reaksi yang sifatnya menolak.

Sumber : Modifikasi Penulis, 2018

2.4. Konsep Operasional

Konsep operasional merupakan generalisasi berbagai macam gejala-gejala tertentu yang berkaitan satu sama lain sehingga data yang dipakai untuk mendeskripsikan sesuatu sebagai gejala yang sama.

Untuk menghilangkan dan menghindari dari kesalahan pemahaman beberapa konsep ataupun istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka perlu dijelaskan dalam konsep operasional sebagai berikut :

1. **Kebijakan** adalah ketentuan-ketentuan yang harus dijadikan pedoman, pengangan, atau petunjuk bagi setiap usaha dan aparatur pemerintah, sehingga tercapai kelancaran dan keterpaduan dalam mencapai tujuan tertentu.
2. **Kebijakan Publik (*Public Policy*)** adalah pola ketergantungan yang kompleks dari pilihan-pilihan kolektif yang saling bergantung, termasuk keputusan-keputusan untuk tidak bertindak, yang dibuat oleh badan atau kantor pemerintah.
3. **Peranan** adalah suatu konsep perihal apa yang dapat dilakukan individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
4. **Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD** adalah Organisasi Perangkat Daerah di Lingkup Pemerintah Provinsi Riau.
5. **Komunikasi** adalah penyampaian informasi dari satu pihak ke pihak yang lain melalui media perantara yang bersifat elektronik maupun non elektronik.
6. **Informasi** adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan

perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun nonelektronik.

7. **Electronic Government** yang selanjutnya disingkat e-Gov adalah penggunaan teknologi informatika untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas layanan pemerintahan.
8. **Basis Data (Database)** adalah suatu sistem yang menyimpan data dalam jumlah besar dengan mekanisme sistematis dan terstruktur.
9. **Aplikasi** adalah instrumen yang mampu mengolah data atau informasi secara otomatis sedemikian rupa sehingga memberikan kemudahan dan kecepatan bagi pengguna dalam memperoleh data atau informasi yang diperlukan
10. **Sistem informasi** adalah sistem yang menyajikan informasi elektronik menggunakan teknologi informatika.
11. **Dinas** adalah Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Provinsi Riau.
12. **Pelaksanaan Peraturan** sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran atau tujuan strategi, mengidentifikasi tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan dan tanggung jawab sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

2.5. Operasional Variabel

Adapun operasional variabel dalam penelitian mengenai Peranan Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik Provinsi Riau Dalam Program *Go It* Menuju Riau *Smart Province* adalah sebagai berikut :

Tabel 2.2 : Operasional Variabel Penelitian Tentang Peranan Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik Provinsi Riau Dalam Program *Go It* Menuju Riau *Smart Province*.

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
1	2	3	4
<p><i>Peranan adalah suatu perbuatan seseorang atau sekelompok orang dengan cara tertentu dalam usaha menjalankan hak dan kewajibannya sesuai dengan status yang dimilikinya. (Menurut Abdulsyani, 2007: 94)</i></p>	<p>Peranan Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik Provinsi Riau Dalam Program <i>Go It</i> Menuju Riau <i>Smart Province</i>.</p>	<p>Persiapan</p> <p>Pematangan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembuatan situs Informasi disetiap lembaga/ SKPD. 2. Penyiapan SDM. 3. Penyiapan sarana akses. <ol style="list-style-type: none"> 1. Pembuatan Situs Informasi publik interaktif; 2. Pembuatan aplikasi maupun data dengan SKPD atau lembaga lain.

1	2	3	4
		Pemantapan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sosialisasi Situs Informasi. 2. Peningkatan jaringan komunikasi dan informatika yang terpasang setiap SKPD. 3. Payung Hukum dalam penggunaan Aplikasi.
		Pemanfaatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nilai Keterbukaan Informasi Provinsi Riau. 2. Meningkatnya Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi.

Sumber: Modifikasi Peneliti, 2018