

**PERANAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA UNTUK
MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN E-
GOVERNMENT DI KABUPATEN BANYUASIN**

DISUSUN OLEH :

NAMA : SITI ROFIAH AFRIYANAH
NPM : 1764002165
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA APARATUR

Tesis diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar
Magister Terapan Administrasi Publik (M.Tr.Ap)



LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
PROGRAM MAGISTER TERAPAN
TAHUN 2021

PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
POLITEKNIK SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN SUMBER DAYA APARATUR

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

JUDUL TESIS :

PERANAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA UNTUK MENINGKATKAN
KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN *E-GOVERNMENT* DI KABUPATEN
BANYUASIN

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Jakarta, 19 Juli 2021

Pembimbing Tesis


POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

Prof. Dr. Payaman J. Simanjuntak

PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
POLITEKNIK SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN SUMBER DAYA APARATUR

LEMBAR PENGESAHAN

NAMA : SITI ROFIAH AFRIYANAH
NPM : 1764002165
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA APARATUR
JUDUL TESIS : PERANAN DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA UNTUK MENINGKATKAN
KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN E-
GOVERNMENT DI KABUPATEN BANYUASIN

Telah Mempertahankan Tesis ini di hadapan Penguji Tesis Program Magister
Terapan Administrasi Pembangunan Negara, Politeknik STIA LAN Jakarta,
Lembaga Administrasi Negara, pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 3 Agustus 2021
Pukul : 13.00 s.d 14.30 WIB

TELAH DINYATAKAN LULUS PENGUJI TESIS

Ketua Sidang : Dr. BAMBANG GIYANTO, M.Pd

Sekretaris : RATRI ISTANIA, PhD

Pembimbing : Prof. Dr. PAYAMAN J. SIMANJUNTAK, APU

Anggota : Dr. LUKI KARUNIA, MA

LEMBAR PERNYATAAN

Nama : Siti Rofiah Afriyanah
NPM : 1764002165
Program Studi : Ilmu Administrasi
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Aparatur

Dengan ini menyatakan bahwa, tesis yang saya buat ini dengan judul Peranan Dinas Komunikasi dan Informatika untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai dalam Pelayanan *e-Government* di Kabupaten Banyuasin merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya.

Apabila dikemudian hari terdapat karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara (Poltek STIA LAN) Jakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Jakarta, Agustus 2021



Siti Rofiah Afriyanah

POLITEKNIK
STIA LAN
JAKARTA



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, sholawat dan salam kepada junjungan Nabi Muhammad saw, para sahabat, serta pengikutnya hingga akhir hayat, atas segala rahmat, hidayah dan karunianya sehingga tesis kami dengan judul “Peranan Dinas Komunikasi dan Informatika untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai dalam Pelayanan *e-Government* di Kabupaten Banyuasin” dapat diselesaikan dengan baik.

Penulisan tesis ini merupakan syarat mendapatkan gelar Magister Administasi Publik Terapan pada Program Studi Manajemen Sumber Daya Aparatur Politenik Sekolah Tinggi Ilmu Adminitrasi Lembaga Adminitrasi Negara Jakarta.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan setinggi-tingginya kepada dosen Pembimbing Bapak Prof Dr. Payaman J. Simanjuntak, APU, atas kesediaan beliau disela-sela kesibukannya masih berkesempatan memberikan waktu, pengertian, perhatian, arahan, serta bimbingannya di batas terakhir studi saya.

Dalam kesempatan ini juga saya ucapkan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Nurliah Nurdin, S.Sos., MA. Direktur Politeknik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Adminitrasi Negara (Politeknik STIA LAN) Jakarta;
2. Kepala Biro Kepegawaian dan Organisasi Sekretariat Jenderal Kementerian Perhubungan yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan Tugas Belajar di STIA LAN beserta staf yang membantu pengurusan berkas-berkas administrasi para pegawai yang Tugas Belajar;
3. Para pembahas dan penguji pada Seminar Hasil Penelitian dan Sidang Tesis atas waktu yang telah diluangkan serta bimbingan dan arahan yang diberikan;
4. Seluruh Civitas Akademik Kampus Politeknik STIA LAN Jakarta atas arahan, bantuan, serta fasilitas yang telah diberikan selama penulis berkuliah di Kampus Politeknik STIA LAN dan selama masa pandemi Covid-19, semoga kita semua selalu dalam keadaan sehat dan berbahagia;
5. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyuasin beserta para pejabat dan staf yang telah membantu proses pengumpulan dan pembaruan

data, serta do'a dan semangatnya dalam penyelesaian tesis ini. Para pejabat dan staf di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin, terima kasih atas waktunya dalam wawancara online dan data yang diberikan;

6. Suami tercinta, Ahmad Syarip dan anak-anak tersayang Zhafiroh Nahdah dan Azahro Lamia, terima kasih atas do'a, semangat, serta kesabaran dan pengertian saat penyelesaian tesis ini. Semoga papa segera menyusul untuk melanjutkan S2 dan tidak tertunda seperti mama, anak-anak semoga dapat menempuh pendidikan yang lebih tinggi dari orang tuanya, serta bermanfaat bagi agama, negara, dan masyarakat;
7. Orang tua, mertua, kakak-kakak dan adik-adik yang telah memberikan do'a, semangat dan motivasi untuk penulis agar cepat menyelesaikan tesis ini dan segera wisuda agar dapat berkumpul di Jakarta;
8. Sahabat-sahabat di Kantor Badan Litbang Perhubungan khususnya Pusat Litbang Transportasi Jalan dan Perkeretaapian, serta sahabat-sahabat dari Kelas Z STIA LAN. Terima kasih atas do'a, dukungan, semangat serta motivasi yang diberikan. Semoga kebersamaan kita selalu menjadi yang terbaik dalam kenangan kita;
9. *Last but not least*, semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu yang telah membantu baik do'a, moril, maupun materil dalam memperlancar proses perkuliahan, penelitian, serta penyelesaian tesis ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak dan penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis berharap masukan dan saran yang membangun untuk perbaikan ke depannya. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi yang membaca maupun pihak-pihak terkait.

Jakarta, Agustus 2021

Penulis,

Siti Rofiah Afriyanah

PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
POLITEKNIK SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN SUMBER DAYA APARATUR

ABSTRAK

SITI ROFIAH AFRIYANAH, 1764002165.

PEMBIMBING : Prof. Dr. PAYAMAN J. SIMANJUNTAK, APU.

**PERANAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA UNTUK
MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN E-
GOVERNMENT DI KABUPATEN BANYUASIN**

**117 Halaman, 5 Bab, 4 Tabel, 28 Gambar, 27 Buku, 17 Jurnal, 7 Peraturan, 3
Website**

Pelaksanaan *e-Government* pada lokasi studi masih dalam tahap persiapan sarana dan prasarana penunjang, pelatihan dan sosialisasi terhadap aparatur sipil negara, serta menyiapkan ruangan untuk pelayanan terpadu. Tujuan penelitian ini adalah memberikan masukan terhadap pemerintah daerah agar pelaksanaan *e-Government* lebih efektif serta meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan instrument wawancara, observasi lapangan, dan telaah dokumen. Berdasarkan hasil wawancara dengan *key informant*, observasi lapangan, dan telaah dokumen Rencana Strategis (Renstra) dan Laporan Kinerja Instansi Pemerintahan (LAKIP), dukungan pemerintah terhadap pembangunan sarana dan prasarana teknologi informasi dan komunikasi belum optimal karena masih terbatasnya anggaran dan kurang koordinasi antara organisasi perangkat daerah. Sumber daya aparatur yang berkualitas serta memiliki keahlian di bidang teknis dan teknologi informasi dan komunikasi masih kurang, sehingga pelayanan administrasi kepada masyarakat masih kurang dan terkesan tidak profesional, akibatnya masyarakat masih memiliki opini negatif terhadap pelayanan pemerintah. Pemerintah harus selalu mendukung pelaksanaan *e-Government* dan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi terutama peningkatan sarana dan prasarana baik ruang kantor dan ruang pelayanan publik, keuangan untuk pembangunan tower dan infrastruktur lain. Rekomendasi penelitian ini antara lain: lebih sering melakukan sosialisasi kepada masyarakat sehingga masyarakat semakin percaya terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah, perlunya pengembangan aplikasi dan program berbasis teknologi informasi dan komunikasi agar pelayanan masyarakat semakin meningkat, lancar, dan handal.

Kata Kunci: peranan, *e-Government*, kinerja pegawai, pelayanan masyarakat.

MASTER PROGRAM OF ADMINISTRATIVE SCIENCE
NATIONAL INSTITUTE OF PUBLIC ADMINISTRATION – SCHOOL OF
ADMINISTRATION
STATE ADMINISTRATIVE AGENCY
STUDY PROGRAM OF APPARATUS RESOURCES MANAGEMENT

ABSTRACT

SITI ROFIAH AFRIYANAH, 1764002165

Mentor : Prof. Dr. PAYAMAN J. SIMANJUNTAK, APU.

The Role of the Communication and Information Office to Improve Employees' Performance in E-Government Service at Banyuasin Regency

117 Pages, 5 Chapter, 4 Tables, 28 Pictures, 27 Books, 17 Journals, 7 Rules, 3 Website

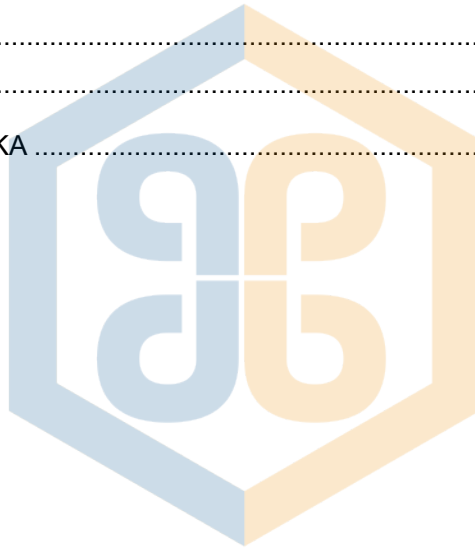
The implementation of e-Government at the study site is still in the stage of preparing supporting facilities and infrastructure, training and socialization of the state civil apparatus, as well as preparing a room for integrated services. The purpose of this research is to provide input to local governments so that the implementation of e-Government is more effective and improves the performance of employees in community service. The study used qualitative descriptive methods with interview instruments, field observations, and document review. Based on the results of interviews with key informants, field observations, and review of Strategic Plan (Renstra) documents and Government Agency Performance Reports (LAKIP), government support for the development of information and communication technology facilities and infrastructure has not been optimal because of limited budgets and lack of coordination between regional device organizations. Qualified apparatus resources and expertise in the technical and information and communication technology fields are still lacking, so administrative services to the community are still lacking and seem unprofessional, as a result of which the public still has a negative opinion of government services. The government must always support the implementation of e-Government and the development of information and communication technology, especially the improvement of facilities and infrastructure both office space and public service space, finance for the construction of towers and other infrastructure. The recommendations of this study include: more often socialize to the community so that the public increasingly believes in the services provided by the government, the need for the development of applications and programs based on information and communication technology so that community services are increasing, smoother, and reliable.

Keywords: role, e-Government, employee performance, community service.

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAKSI	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR PUSTAKA	114
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	118
DAFTAR LAMPIRAN	119
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Rumusan Permasalahan.....	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Penelitian Terdahulu	6
B. Tinjauan Kebijakan dan Teoritis	10
C. Konsep Kunci	37
D. Model Berfikir	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	39
A. Metode Penelitian	39
B. Teknik Pengumpulan Data	42
C. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	48
D. Instrumen Penelitian	52

BAB IV HASIL PENELITIAN.....	55
A. Gambaran Umum Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyuasin	55
B. Pelaksanaan e-Government di Kabupaten Banyuasin	67
C. Kesesuaian Renstra dengan Hasil yang Dicapai	77
D. Pembahasan Hasil Penelitian	79
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	111
A. Simpulan	111
B. Saran.....	112
DAFTAR PUSTAKA	114



POLITEKNIK
STIA LAN
 J A K A R T A

DAFTAR TABEL

Tabel III. 1 Tabel kelompok sumber data	53
Tabel IV. 1 Jumlah Pegawai.....	66
Tabel IV. 2 Kondisi Kepegawaian Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	66
Tabel IV. 3 Permasalahan di Dinas Komunikasi dan Informatika.....	109



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Model Kinerja Individu	31
Gambar II. 2 Model Berfikir.....	38
Gambar III. 1 Proses Analisis Data	52
Gambar IV. 1 Peta Administrasi Kabupaten Banyuasin	55
Gambar IV. 2 Jumlah Penduduk per Kecamatan Tahun 2020.....	56
Gambar IV. 3 Persentase Penduduk Menurut Jenis Kelamin dan Kelompok Umur	57
Gambar IV. 4 Bagan Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyuasin	59
Gambar IV. 5 25 Kabupaten/ Kota Perintis Smart City.....	67
Gambar IV. 6 Bimtek Masterplan Smart City.....	68
Gambar IV. 7 Bimtek Gerakan Menuju 100 Smart City.....	69
Gambar IV. 8 Masterplan Smart City Kabupaten Banyuasin	69
Gambar IV. 9 Beranda Portal Kabupaten Banyuasin	71
Gambar IV. 10 Portal LPSE Kabupaten Banyuasin	73
Gambar IV. 11 Portal Perizinan Kabupaten Banyuasin.....	73
Gambar IV. 12 Portal Perizinan Kabupaten Banyuasin.....	74
Gambar IV. 13 Portal eMonev Kabupaten Banyuasin.....	75
Gambar IV. 14 Portal Simatur Kabupaten Banyuasin	75
Gambar IV. 15 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kabupaten Musi Banyuasin.....	94
Gambar IV. 16 Rapat Koordinasi Potensi Pendukung	95
Gambar IV. 17 Rapat Koordinasi Tim Efektif Persiapan Ruang Sembilang.....	96
Gambar IV. 18 Sosialisasi dan Pelatihan terhadap Agen pelayanan publik.....	96
Gambar IV. 19 Peresmian Ruang Sembilang dan Uji Coba Infrastruktur TIK.....	97
Gambar IV. 20 Ruang Sembilang saat ini	103
Gambar IV. 21 Aplikasi Sembilang Smart City	104
Gambar IV. 22 Ruang Sembilang di OPI Mall.....	105

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini teknologi informasi berkembang dengan sangat pesat. Penggunaan aplikasi dan *smartphone* dapat dijadikan akses dalam penyebaran informasi, khususnya informasi tentang pemerintahan dan program kerja pemerintah. Masyarakat yang membutuhkan informasi dan data terutama pelayanan dan program apa saja, dapat dengan mudah mengakses melalui *website*, aplikasi, maupun pengalaman langsung dalam mendapatkan pelayanan dari pemerintah.

Kementerian Komunikasi dan Informatika melaksanakan Gerakan menuju 100 *Smart City* yang merupakan program bersama Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian PUPR, Bappenas dan Kantor Staf Kepresidenan. Gerakan tersebut bertujuan membimbing Kabupaten/ Kota dalam menyusun *Masterplan Smart City* agar bisa lebih memaksimalkan pemanfaatan teknologi, baik dalam meningkatkan pelayanan masyarakat maupun mengakselerasikan potensi yang ada di masing-masing daerah. Fokus pengembangan antara lain; sarana dan prasarana dasar perkotaan (transportasi publik yang terintegrasi dan ramah lingkungan), sarana ekonomi (transaksi non tunai), keamanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi (adanya CCTV, keamanan data dan informasi), peningkatan pelayanan kesehatan, pendidikan, sosial budaya (lingkungan yang ramah energi), pariwisata, serta pemukiman yang layak dan terjangkau. Untuk itu, Kabupaten/ Kota di Indonesia yang merencanakan program *Smart City* perlu melihat juga fiskal/ keuangannya (anggaran belanja daerah dan pendapatan asli daerah) agar dapat fokus dan memprioritaskan bidang apa yang akan dioptimalkan dan dikembangkan.

Awalnya konsep *Smart City* digaungkan oleh IBM, Perusahaan komputer ternama di Amerika, untuk melaksanakan program *Smart City*, diperlukan enam indikator yang harus dicapai, antara lain; masyarakat penghuni kota, lingkungan, prasarana, ekonomi, mobilitas, serta konsep

Smart Living. Smart City merupakan pengembangan dan pengelolaan kota dengan memanfaatkan teknologi informasi (TI) untuk menghubungkan, memonitor dan mengendalikan berbagai sumber daya yang ada di dalam kota dengan lebih efektif dan efisien untuk memaksimalkan pelayanan kepada warganya serta mendukung pembangunan yang berkelanjutan.

Beberapa kota besar yang telah siap melaksanakan *Smart City* antara lain; DKI Jakarta, Bandung, Makassar, Yogyakarta, Surabaya, Medan, Padang, dan kota besar lainnya. Salah satu dari program *Smart City* adalah *e-Government*, yaitu penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan data dan informasi kepada masyarakat, serta keterbukaan informasi publik terhadap program-program yang dilaksanakan oleh pemerintah. Penerapan *e-Government* di pemerintahan sudah diterapkan di banyak tempat bahkan sampai tingkat kabupaten dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi tersebut.

Kabupaten Banyuasin termasuk dalam 25 Pemerintahan Kabupaten/ Kota yang menjadi perintis/ pelopor dalam menerapkan program *Smart City* pada bulan Mei Tahun 2017 dari Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia yang berkerjasama dengan beberapa kementerian lain, antara lain Kementerian Dalam Negeri. Selain Kabupaten Banyuasin, masih ada Kabupaten/ Kota lainnya yang menerapkan Program *Smart City* Indonesia 201, yaitu: Kota Jambi, Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Siak, Kota Tangerang, Kota Tangerang Selatan, Kabupaten Purwakarta, Kota Bandung, Kota Bekasi, Kota Bogor, Kota Cirebon, Kota Sukabumi, Kabupaten Sleman, Kota Semarang, Kabupaten Banyuwangi, Kabupaten Bojonegoro, Kabupaten Gresik, Kabupaten Sidoarjo, Kabupaten Badung, Kota Singkawang, Kabupaten Kutai Kartanegara, Kota Samarinda, Kota Makassar, Kota Tomohon, dan Kabupaten Mimika.

Pelaksanaan program *Smart City* melalui *e-Government* di Kabupaten Banyuasin masih dalam tahap promosi dan pembangunan infrastruktur atau perangkat keras, serta pelatihan terhadap para pegawai yang akan melakukan pelayanan publik melalui aplikasi. Meskipun demikian, para pejabat daerah dan perangkat lainnya sangat mendukung terlaksananya

program *Smart City* tersebut, mulai dari peraturan hingga pendanaan, sehingga kedepannya pelaksanaan kegiatan akan semakin lancar dan dapat dilakukan melalui aplikasi dan *website*. Rencana jangka panjang yang termasuk dalam *masterplan* pengembangan *e-Government* sedikit demi sedikit dapat terlaksana dan diaplikasikan sesuai rencana. Peningkatan pelayanan melalui *website* dan aplikasi dapat menjadikan suatu daerah semakin berkembang dan masyarakat pun semakin maju, hal tersebut yang menjadikan cita-cita para perangkat daerah di Kabupaten Banyuasin dapat terwujud dengan pengembangan infrastruktur dan sumber daya manusia yang giat belajar dan melaksanakan pelatihan.

Sebagai apresiasi keberadaan *Smart City* di Pemerintahan Kabupaten Banyuasin, PT. Telkom memberikan dukungan berupa aplikasi pendukung pariwisata Kabupaten Banyuasin, dan aplikasi e-pelaporan yaitu aplikasi mengenai pelaporan tentang info kejadian Banyuasin. PT. Telkom berkomitmen memasang WiFi gratis untuk masyarakat Banyuasin di 30 titik yang nantinya ditempatkan pada lokasi tempat masyarakat banyak berkumpul dan beraktifitas baik dalam hal kegiatan perekonomian, tempat rekreasi, dan tempat publik lainnya. Karena itu, bagi masyarakat yang beraktifitas di kawasan ini bisa langsung mengakses informasi melalui media internet yang ada. WiFi gratis ini untuk memberikan kemudahan masyarakat mengakses informasi melalui perangkat jaringan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) sebagai upaya mensukseskan program menuju Masyarakat Informasi Indonesia. Selain itu, masyarakat juga bisa menyampaikan kritik, saran dan masukan kepada Pemerintah Kabupaten Banyuasin terkait berbagai program pembangunan daerah yang telah dilaksanakan.

Pemerintahan Kabupaten Banyuasin diwakili oleh Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai koordinator pelaksanaan *e-Government* telah mempersiapkan sarana dan prasarana penunjang program *Smart City* untuk pelaksanaan *e-Government*, antara lain dengan pembangunan menara/tower untuk memperkuat koneksi internet dan radio, mempersiapkan aparatur untuk mengikuti pelatihan dan sosialisasi yang diadakan

Kementerian Komunikasi dan Informatika, serta menyiapkan ruangan sebagai tempat pelayanan yaitu Ruang Sembilang (Ruang Pusat Serambi Integrasi Pelayanan Publik Sedulang Setudung). Di ruangan tersebut terdapat aparatur pelayanan publik yang terdiri dari beberapa organisasi perangkat daerah (OPD) antara lain: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Dinas Kesehatan, Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kesatuan Bangsa dan Politik, Satuan Polisi Pamong Praja, dan Pemadam Kebakaran, Dinas Perhubungan, Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Ketenagakerjaan, dan Dinas Lingkungan Hidup. Namun tidak semua pegawai berasal dari pendidikan dan bidang teknis, masih banyak pegawai yang berasal dari bidang administrasi dan lainnya, sehingga pegawai tersebut perlu diberikan pelatihan terkait pemanfaatan teknologi dan penggunaan aplikasi *software* untuk pengembangan jaringan. Apabila ada *launching* program terbaru dari Kementerian Komunikasi dan Informatika, Pegawai di bidang teknis (Bidang Layanan *e-Government* dan Bidang Infrastruktur TIK, Persandian dan Keamanan Informasi) melakukan pelatihan, kemudian pegawai tersebut melakukan *sharing knowledge* dan *coaching* terhadap pegawai dari bidang lainnya.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, identifikasi masalah yang ada antara lain:

1. Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika tidak semuanya dari bidang teknis dan memiliki keahlian teknis di bidang telekomunikasi dan informatika. Begitupun pegawai dari organisasi perangkat daerah lainnya.
2. Kurangnya dukungan dari pemerintah terhadap pelaksanaan *e-Government* terutama dari penyediaan anggaran, sarana dan prasarana pendukung, serta pelatihan yang masih belum memadai.
3. Kurangnya pusat pelayanan teknologi informasi dan komunikasi berbasis digital yang dapat diakses masyarakat, serta belum

meratanya tingkat pengetahuan dan keterampilan masyarakat terhadap alat teknologi informasi.

C. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan paparan permasalahan yang dikemukakan di atas, pertanyaan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

Bagaimana peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyuasin untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan *e-Government*?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan saran kepada Dinas Komunikasi dan Informatika serta seluruh Organisasi Perangkat Daerah di Kabupaten Banyuasin agar pelaksanaan *e-Government* lebih efektif serta meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan masyarakat.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Melalui hasil penelitian ini diharapkan dapat ditemukan faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapan *e-Government* di lingkungan Pemerintah Daerah pada umumnya, sehingga akan memperkaya keilmuan di bidang *e-Government*.

2. Manfaat Praktis

Melalui hasil penelitian ini diharapkan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyuasin dan seluruh unsur Pemerintahan di Kabupaten Banyuasin dapat memaksimalkan penerapan *e-Government* dalam pelaksanaan tugas masing-masing dan untuk pelayanan masyarakat pada umumnya. Disamping itu, hasil Penelitian ini dapat digunakan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika untuk mengembangkan penerapan *e-Government* di Kabupaten/ Kota lainnya.