

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan globalisasi itu adalah suatu fenomena yang pasti, di mana tiap-tiap negara di dunia mengharapkan akan terjadinya suatu interaksi yang lebih efektif dan efisien dibandingkan dari waktu-waktu sebelumnya. Globalisasi berpengaruh terhadap kemajuan teknologi informasi dan komunikasi sehingga memberikan perkembangan yang lebih cepat dan memungkinkan menimbulkan adanya penerapan metode-metode yang lebih efisien dan efektif bagi dinamika dalam kehidupan, seperti melakukan kegiatan produksi, distribusi, dan konsumsi barang dan jasa.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi membawa manusia menuju kehidupan yang dipengaruhi oleh teknologi informasi dan komunikasi. Dengan masuknya periode industri 4.0 ini penggunaan teknologi informasi dan komunikasi semakin massif dikarenakan memberikan kemudahan bagi manusia untuk melaksanakan aktivitas kehidupannya sehari-hari untuk memperoleh dan berbagi informasi kepada sesama manusia.

Sehubungan dengan masifnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi tersebut, sudah seharusnya pemerintah

memanfaatkannya sebagai metode untuk berjalannya kerja-kerja pemerintah. Teknologi informasi dan komunikasi ini sangat memberikan peranan yang penting terhadap proses transisi pemerintah dari yang konvensional menuju pemerintahan yang berbasis elektronik. Aktivitas yang berbasis elektronik tersebut akan memberikan kebebasan tanpa adanya batasan terhadap ruang dan waktu, aktivitas pemerintahan bisa dilaksanakan secara digital Dimana saja dan kapan saja. Dengan dimanfaatkannya teknologi informasi dan komunikasi, berbagai aktivitas pemerintahan dapat terlaksana dengan mudah dan cepat, sehingga dapat terciptanya iklim pemerintahan yang bersih. Lahirnya inisiatif-inisiatif dari pemerintah terkait pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi mampu mendorong pemerintah untuk melaksanakan pembenahan pemerintah.

Pengaruh kemajuan teknologi informasi dan komunikasi memberikan dampak dengan terjadinya perubahan pada karakter Masyarakat yang terbawa dalam dampak arus kemajuan teknologi informasi dan komunikasi tersebut, sehingga menyebabkan terbentuknya suatu Masyarakat yang berbasis informasi. Masyarakat informasi ini merupakan Masyarakat yang mempunyai kebebasan dalam pilihan dan tuntutan terhadap apa yang mereka inginkan berdasar pada kebutuhannya. Dengan adanya kondisi Masyarakat tersebut mengharuskan pemerintah untuk memberikan

tata kerja yang berkualitas demi terpenuhinya kebutuhan Masyarakat.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam konteks global saat ini sangat menentukan keberhasilan dan kemajuan suatu negara, disamping itu peran pemerintah di seluruh dunia berusaha untuk mengadaptasi untuk menerapkan teknologi dan komunikasi. Hal inilah yang dikenal dengan yang Namanya *Electronic Government* atau dalam Bahasa Indonesia biasa disebut dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Beriringan dengan tujuan pemerintah pusat dan pemerintah daerah dalam mewujudkan Pembangunan nasional, maka sudah seharusnya penyelenggaraan sistem pemerintah pada saat ini, Dimana perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat, diharapkan pemerintah mampu mewujudkan *Good Governance* yang Dimana merupakan suatu penyelenggaraan manajemen Pembangunan yang bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokratis, efektif, dan efisien. Selain daripada itu, pemerintah juga diharuskan untuk mengilhami prinsip untuk mengikutsertakan Masyarakat berpartisipasi, terbuka, dan aspek kesetaraan kepada seluruh Masyarakat demi terwujudnya kehidupan bermasyarakat dan bernegara yang Sejahtera. Demi mewujudkan kesejahteraan tersebut, maka pemerintah perlu menyediakan kebutuhan kepada Masyarakat, yaitu informasi yang

jelas. Agar tersalurkannya informasi tersebut secara jelas kepada Masyarakat dibutuhkannya sebuah sarana secara digital yang pada masa kini lebih mudah untuk diakses sebagaimana yang kita pahami Bersama.

Electronic Government atau Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah suatu bentuk usaha perjuangan yang dilakukan agar kerja pemerintah menjadi efektif. Penataan sistem manajerial dan proses kerja di pemerintahan dengan mengoptimalkan pemanfaatan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. *Electronic Government* ini adalah bentuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah kepada Masyarakat yang diharapkan mampu memberikan efisiensi dan efektifitas serta terwujudnya transparansi dan kemudahan akses oleh Masyarakat kepada pemerintah.

Begitu besar harapan Masyarakat kepada pemerintah sebagai penyelenggara negara. Maka, tuntutan organisasi-organisasi pemerintahan dengan adanya *electronic Government* yang Dimana *Electronic Government* ini memberikan tingkatan-tingkatan terhadap pola kerja dari pemerintah.

1. Tingkat pertama, pemerintah melakukan publikasi informasi melalui situs web atau *website*

2. Tingkat kedua, interaksi antara pemerintah dengan Masyarakat.
3. Tingkat ketiga, Masyarakat sebagai penerima manfaat atau pengguna dapat melakukan transaksi dengan pemerintah secara timbal-balik.
4. Tingkat keempat atau terakhir, terjadinya integrasi diseluruh organisasi pemerintah.

Pada masa era globalisasi yang dimana perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat, terjadi pula pergeseran penilaian dalam tercapainya *Good Governance* atau tata Kelola pemerintahan yang baik. Agar tercapai *Good Governance*, kunci utama yang diperlukan yaitu meningkatkan kinerja pemerintah melalui proses mekanis yang mana dengan memantau kinerja operasi dan memperkuat akuntabilitas agar semakin kuat dan tegasnya tanggung jawab para pejabat pemerintah terhadap pemerintahnya. Menurut Mardiasno (2017) mengatakan bahwa, Oleh sebab itu, pemerintah sebagai pelaku utama dari pelaksanaan terwujudnya *Good Governance* dituntut untuk dapat bertanggung jawab, transparan, akuntabel dalam melaksanakan suatu tanggung jawab (Mardiasno, 2017). *Good Governance* pada prinsipnya memiliki tujuan agar terbentuknya keterbukaan informasi, perlakuan adil dalam pelaksanaan kewajiban serta penerimaan hak terhadap seluruh aparat pemerintah, adanya pertanggungjawaban pimpinan

serta partisipasi aktif dari seluruh aparat pemerintah untuk meningkatkan kinerja menjadi lebih baik (Dhiyavani, 2017). Maka dari itu usaha untuk mencapai terwujudnya *Good Governance* adalah dengan menempuh jalur pemanfaatan *Electronic Governance*.

Sebagaimana yang dijelaskan oleh Susanto, Sudewi, dan Mahdi tentang *Electronic Government* terkhusus Prinsip-prinsip *Electronic Government* yaitu transparansi, akuntabilitas, aksesibilitas, efisiensi & efektivitas, partisipasi, keamanan informasi, inklusivitas, dan interoperabilitas. Juga mengenai Faktor-faktor keberhasilan *Electronic Government* yaitu dukungan politik dan kepemimpinan, Strategi dan perencanaan yang matang, kerangka hukum dan regulasi, infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (tik), sumber daya manusia (SDM), perubahan kultur birokrasi, keterlibatan Masyarakat, sosialisasi dan edukasi Masyarakat, monitoring dan evaluasi, dan pendanaan yang memadai. (Susanto, Sudewi, & Mahdi: 2024).

Electronic government mulai muncul sekitar tahun 1980an seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang signifikan. Pada masa ini, yang menjadi fokus utama terletak pada otomatisasi proses internal dan penggunaan komputer untuk diharapkan meningkatnya efisiensi administrasi pada pemerintahan. *Electronic government* menjadi semakin populer seiring dengan

berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi. Negara-negara di dunia berlomba-lomba untuk dapat mengimplementasikan *Electronic Government* dengan berbagai strategi yang pastinya disesuaikan dengan kondisi negaranya masing-masing, yang Dimana tujuan akhir dari implementasinya adalah terbentuknya kualitas pemerintahan yang baik yang memberikan manfaat bagi kehidupan bermasyarakat dan bernegara.

Di Indonesia, Sejarah awal mencatatkan bahwa awal mula implementasi *Electronic Government* terjadi pada tahun 1995, Dimana pemerintah Indonesia menggunakan layanan internet dalam pemerintahan dengan nama Bina Graha Net yang lokasinya berada di Istana Negara Jakarta. Namun, dikarenakan keberadaan koneksi dari Bina Graha Net yang masih terbatas hanya pada presiden dengan Menteri-menterinya, maka, dibuatlah situs web atau *website* pada berbagai instansi pemerintah, baik tingkatan pusat maupun tingkatan daerah. Beberapa pola kerja pemerintah sudah mulai dilakukan secara digital.

Kemudian perkembangan *Electronic Government* di Indonesia semakin terlihat, dimana implementasi *Electronic Government* di Indonesia dilandasi oleh adanya keinginan pemerintah untuk memberikan kemudahan kepada Masyarakat untuk memperoleh informasi dan mendapatkan pelayanan yang terbaik untuk Masyarakat. Pemerintah Indonesia menekankan

dengan mengeluarkan Instruksi Presiden (INPRES) No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government*, yang Dimana peraturan tersebut menjadi landasan hukum dari seluruh kebijakan dalam bingkai *Electronic Government*. Setelah terbitnya aturan ini, terjadi peningkatan situs web pemerintah secara signifikan. Dimana keseluruhan berjumlah 472 situs web pemerintah yang terdiri atas 37 buah situs web milik pemerintah pusat, 32 situs web milik Lembaga pemerintah non departemen, dan 403 situs web yang dimiliki oleh pemerintah daerah. Sedangkan jika dibandingkan pada saat sebelum adanya aturan ini jumlah situs web pemerintah hanya berjumlah 322 buah yang terdiri atas 37 situs web milik pemerintah pusat, 32 situs web yang dimiliki oleh Lembaga pemerintah non departemen, dan 322 situs web yang dimiliki oleh pemerintah daerah. Pada masa terkini, semua instansi pemerintah, dari Tingkat pusat hingga daerah sudah mempunyai situs web atau *website*.

Kemudian memasuki periode yang baru terkait *Electronic Government* atau Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Indonesia. Pada tahun 2018, disahkannya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kehadiran aturan tersebut menjadi periode baru, dimana adanya predikat wajib untuk menerapkan *Electronic Government*. Digitalisasi tata Kelola pemerintahan ini juga menjadi

Langkah yang nyata terhadap proses reformasi birokrasi yang nantinya akan bermuara pada peningkatan kualitas tata Kelola pemerintahan. Seiring berkembangnya zaman, pemerintahan Indonesia harus beradaptasi, implementasi *Electronic Government* ini akan memberikan tekanan terhadap praktik kecurangan dalam birokrasi pemerintahan, seperti pungutan liar, suap-menyuap, bahkan hingga sampai pada penekanan terhadap praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tersebut, seluruh penyelenggara negara mulai dari tingkatan pusat hingga tingkatan daerah dipaksa untuk menerapkan *Electronic Government* secara terintegrasi sebagai babak baru dalam pengelolaan semua urusan pemerintahan dan pemberian layanan kepada Masyarakat. Digitalisasi sistem pemerintahan ini adalah salah satu cara untuk terwujudnya reformasi birokrasi yang berdampak pada pelayanan publik yang prima. Penerapan *Electronic Government* secara optimal akan memberikan dampak pada integrasi sistem sehingga memberikan efektivitas dan efisiensi terhadap tata Kelola pemerintahan. Pada kondisi dunia yang sedang dalam masa revolusi industri 4.0 ini, mengimplementasikan dan mengembangkan *Electronic Government* adalah suatu keharusan bagi pemerintah sebagai penyelenggara negara.

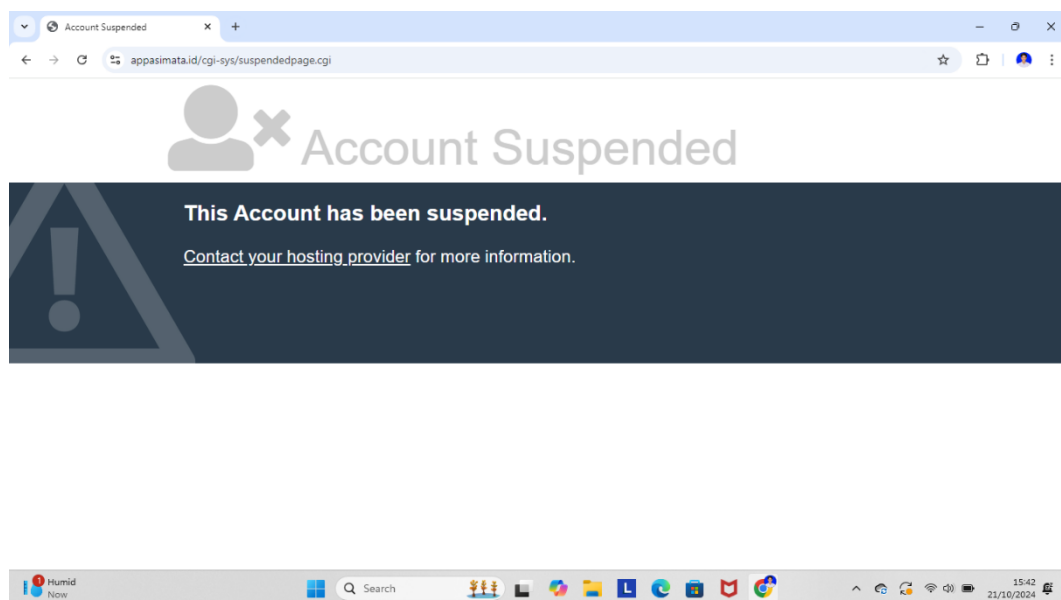
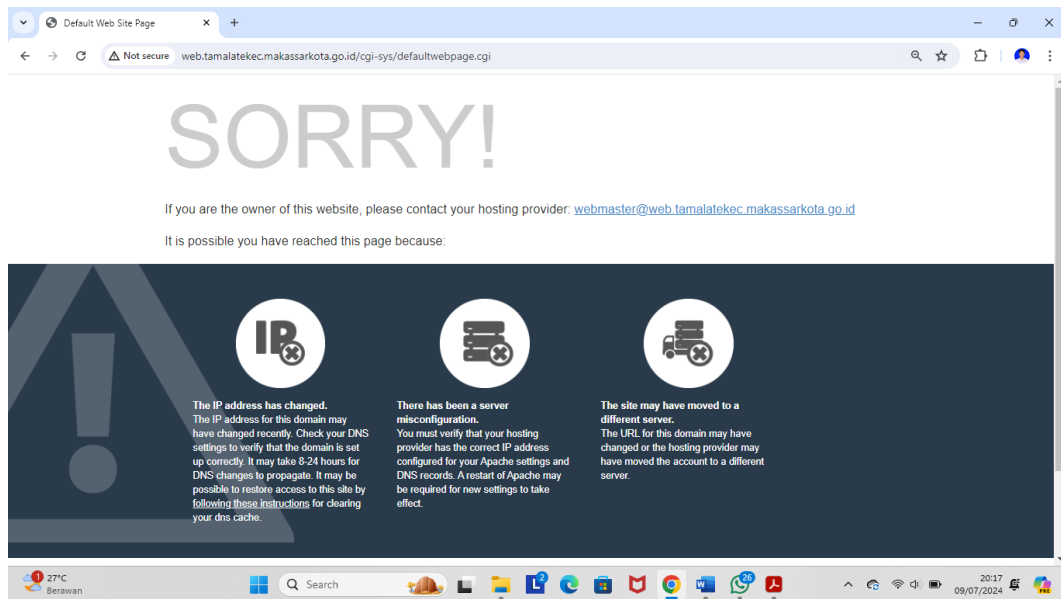
Penerapan *Electronic Government* di seluruh tingkatan pemerintah baik pusat maupun daerah sudah seharusnya dilakukan. Secara khusus, di Kota Makassar yang memiliki Pemerintah Daerah. Konsep *smart city* yang digaungkan oleh Pemerintah Kota Makassar diharapkan dijadikan sebagai wadah oleh Pemerintah Kota Makassar dalam rangka untuk memberikan pelayanan secara meluas dan merata kepada Masyarakat Kota Makassar dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk mewujudkan Kota Makassar sebagai kota dunia. Dengan mewujudkan *Electronic Government* atau Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) ini dinilai sebagai perwujudan *smart city*.

Penyelenggaraan *Electronic Government* atau Sistem Pemerintahan Berbasis Electronic oleh Pemerintah Kota Makassar berdasarkan Peraturan Walikota Makassar Nomor 84 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Daerah. Dimana, maksud dari peraturan tersebut adalah sebagai pedoman dalam penyelenggaraan SPBE di lingkungan Pemerintah Daerah dalam rangka mewujudkan tata Kelola pemerintahan daerah yang baik. Sebagaimana data berdasarkan Surat Keputusan Menpan-RB tentang Hasil Evaluasi SPBE pada Instansi Pusat dan Daerah 2023 yang terbit pada 11 Januari 2024 tersebut, menyebutkan bahwa Kota Makassar meraih

nilai SPBE dengan angka 3,41 yang memiliki kategori baik. Nilai ini membuat Kota Makassar unggul dari seluruh Pemerintah Daerah yang ada di Sulawesi Selatan. Dengan adanya hasil tersebut, Walikota Makassar memberikan apresiasi dan ucap Syukur. Walikota Makassar juga berharap prestasi tersebut menjadi dorongan bagi Pemerintah Kota Makassar untuk terus berinovasi demi kemajuan Kota Makassar. Sebagaimana yang telah diketahui bahwa, *Electronic Government* atau Sistem Pemerintahan Berbasis Electronic (SPBE) ini memberikan peluang untuk terus mendorong dan mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka, partisipatif, inovatif, dan akuntabel, dan memberikan peluang untuk peningkatan kolaborasi antar instansi pemerintah dalam melaksanakan urusan dan tugas pemerintahan.

Sebagai salah satu Organisasi Perangkat Daerah yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Makassar, yaitu Kantor Kecamatan Tamalate, juga harus terlibat dalam pelaksanaan *Electronic Government*. Tetapi justru laman situs Kecamatan Tamalate (<https://appasimata.id>) (<http://web.tamalatekec.makassarkota.go.id/>) ini mengalami permasalahan tidak bisanya diakses dikarenakan belum terbayarkannya pihak penyedia jasa pengelolaan situs, seperti gambar berikut:

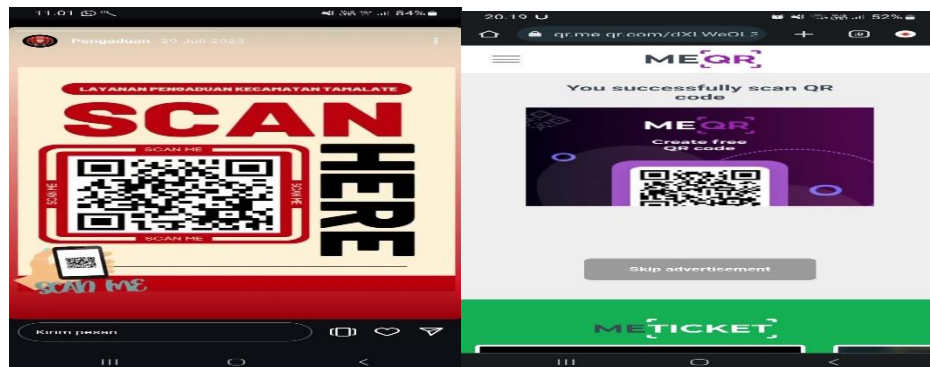
Gambar 1. 1 (Gambar Website Kecamatan Tamalate Kota Makassar)



Sumber : Website Kecataman Tamalate Kota Makassar

Begitu pula pada akses layanan pengaduan Masyarakat di Kecamatan Tamalate, yang memiliki permasalahan ketidakbisaan untuk diakses:

Gambar 1. 2 (Kode Respon Cepat Layanan Pengaduan Kecamatan Tamalate)



Sumber : Kecamatan Tamalate

Tentunya, keadaan seperti ini bisa menjadi ancaman dan hambatan bagi keberlangsungan dan pencapaian tujuan *Electronic Government* atau Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Makassar terkhusus pada Kecamatan Tamalate. Jadi munculnya suatu pertanyaan mengenai implementasi *Electronic Government* di Kecamatan Tamalate.

Berdasarkan penjelasan dan uraian latar belakang di atas, maka perlu dilakukan penelitian mengenai **“Analisis Implementasi Elektronik Government di Kecamatan Tamalate Kota Makassar”** agar Implementasi *Electronic Government* tersebut dapat terlaksana seideal dan sebagaimana mestinya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti membuat rumusan masalah dari penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi Prinsip-prinsip Elektronik Government di Kecamatan Tamalate Kota Makassar?
2. Bagaimana kondisi faktor-faktor Keberhasilan Elektronik Government di Kecamatan Tamalate Kota Makassar?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, maka dari itu, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui implementasi Prinsip-prinsip Elektronik Government di Kecamatan Tamalate Kota Makassar.
2. Untuk mengetahui kondisi Faktor-faktor Keberhasilan Elektronik Government di Kecamatan Tamalate Kota Makassar.

1.4 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, diharapkan diperolehnya manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan Ilmu Pengetahuan, secara khusus pada rumpun Ilmu Pemerintahan mengenai pembahasan Elektronik Government, terlebih mengenai implementasi Elektronik Government di Kecamatan Tamalate Kota Makassar.

2. Manfaat Praktis.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara praktis bagi seluruh pihak yang terkait dan terlibat dalam penelitian ini, diantaranya:

- a) Sebagai masukan kepada pihak Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar dalam rangka evaluasi dan peningkatan implementasi Elektronik Government.
- b) Sebagai informasi kepada Masyarakat Kota Makassar, khususnya yang berada di Kecamatan Tamalate terkait implementasi Elektronik Government.
- c) Sebagai bentuk pengamalan ilmu selama menjalani proses Pendidikan pada tahap strata-1 dalam rangka menyelesaikan proses Pendidikan pada tahap strata-1 serta pemberian pengetahuan

kepada peneliti mengenai implementasi Elektronik Government.

- d) Sebagai informasi bagi sesama peneliti untuk dijadikan sebagai referensi/rujukan yang memiliki pembahasan yang sama namun dari paradigma yang berbeda.

3. Manfaat Metodologis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengaruh dan nilai serta dijadikan sebagai pembandingan dengan karya ilmiah lainnya yang berkaitan dengan implementasi Elektronik Government.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan Pustaka adalah penjelasan atau penabaran mengenai konsep dan teori yang digunakan demi memperjelas dan menganalisa masalah penelitian secara jelas dan mendalam. Sehingga, dapat mempermudah untuk memahami realita penelitian. Konsep dan teori-teori yang digunakan tersebut adalah sebagai alat Analisa terhadap masalah yang diperoleh dari karya tulis ilmiah, serta kegiatan penelitian ini dilakukan untuk menegaskan batas-batas penelitian sebagai pedoman dan dasar dalam penelitian.

2.1 Konsep Implementasi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kata implementasi diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan. Implementasi juga terkait dengan suatu kebijakan yang ditetapkan oleh suatu organisasi untuk mencapai tujuan. Berdasarkan pendapat dari Subarsono (2006) menjelaskan bahwa implementasi adalah suatu kegiatan yang berkaitan dengan penyelesaian suatu pekerjaan, melalui penggunaan sarana agar memperoleh hasil akhir yang diinginkan. Berdasarkan kamus Webster, menjelaskan bahwa *to implement* (untuk mengimplementasikan) berarti *to provide the means for carrying out* (menyediakan sarana untuk

melakukan sesuatu), *to give practician effect to* (menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu).

Menurut Mulyadi (2015), implementasi mengacu kepada Tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu Keputusan. Tindakan inilah yang berusaha untuk mengubah Keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola dalam operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan skala besar ataupun kecil sebagai mana yang disepakati bersama. Implementasi pada hakikatnya juga suatu upaya pemahaman apa yang seharusnya terjadi setelah suatu program terlaksana.

Menurut Winarno (2012), implementasi merujuk pada sejumlah kegiatan yang mengikuti pada pernyataan maksud tentang tujuan program dan hasil yang diinginkan oleh pejabat-pejabat pemerintahan. Implementasi jika tanpa tindakan mencakupi oleh berbagai aktor, khususnya para birokrat pemerintah, yang mempunyai tugas untuk membuat kebijakan.

Proses untuk mempersiapkan implementasi, setidaknya menyangkut beberapa hal penting, antara lain:

1. Penyiapan sumber daya, unit, dan metode.

2. Penerjemahan kebijakan menjadi rencana dan arahan yang dapat diterima dan dijalankan.
3. Penyediaan layanan, pembayaran dan hal yang dianggap penting lainnya secara rutin.

Berdasarkan berbagai pendapat yang telah dijelaskan diatas, dapat diketahui bahwa implementasi adalah suatu proses yang bisa berkaitan dengan kebijakan dan program-program yang akan diterapkan di suatu organisasi, baik organisasi swasta maupun publik, secara khusus untuk organisasi pemerintahan penyertaan sarana dan prasarana sangat penting untuk mendukung proses implementasi kebijakan kepada publik.

2.2 Elektronik Government

Dasar pemikiran elektronik government terhadap teknologi informasi dan komunikasi (TIK), bahwa TIK dapat memberikan manfaat bagi penyelenggaraan pemerintahan. Elektronik government bukan lagi menjadi pilihan, melainkan menjadi kebutuhan bagi negara-negara pada masa kini. Elektronik government mengacu pada struktur dan proses politik dan pemerintahan dimana penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) diharuskan. Adanya kekuatan yang bersifat transformatif dari praktiknya, tidak hanya sekadar membuat sederhana suatu proses yang ada, tetapi juga memikirkan dan

merekayasa kembali aspek-aspek pemerintahan dan masyarakat dalam negara. Menurut Becker (2005), dengan menerapkan elektronik government dapat membantu mengatasi masalah masalah terkini dan meningkatkan kapasitas suatu organisasi, kinerja, dan inovasi (Becker, 2005).

Jika transformasi pemerintah dan hubungan interaktifnya dengan pemangku kepentingan tidak diperhatikan, maka keberadaan elektronik government tetap saja hanya sebagai opsi untuk struktur dan proses pemerintahan yang konvensional, oleh karena itu, kemungkinannya hanya memberi pengabdian kecil pada investasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa elektronik government ini merupakan alat untuk melakukan perubahan pada pemerintahan. Untuk mewujudkan potensi tersebut diperlukan organisasi pemerintah yang mampu membentuk ulang struktur dan proses-proses administrasi dan juga memperkuat kapasitas pemangku kepentingan untuk memanfaatkan elektronik government.

2.2.1 Konsep Elektronik Government

Elektronik government atau yang bisa disebut juga pemerintahan elektronik ataupun pemerintahan digital, merupakan bentuk pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) demi meningkatkan kualitas pemerintahan sebagai penyelenggara negara. Elektronik government itu

bentuk transformasi dari penyelenggaraan pemerintahan yang konvensional menuju penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis digital.

Teori yang umum tentang elektronik government adalah terkait menentukan bentuk dari strategi dan kebijakan pemerintah untuk mengimplementasikan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) secara kolektif demi mencapai tujuan. Konsep yang nampak dalam penyelenggaraan elektronik government awalnya dari konsep dan teori yang fundamental. Fungsinya sebagai dasar untuk alat referensi yang luas tentang elektronik government. Elektronik government menjadi salah satu elemen yang terpenting dalam rangka reformasi publik. Reformasi publik menjadi paradigma skala global pada saat ini. Elektronik government menjadi kebutuhan pada sektor publik agar menjadi Solusi dan menemukan cara untuk menghadapi tantangan-tantangan pada masa modernisasi, globalisasi, dan perkembangan sosial.

Elektronik government pada hakikatnya mencakup hal-hal tentang bagaimana, mengapa, untuk siapa, dan dalam bidang apa. Berikut ini adalah penjelasannya:

- a. *Technological Means*: Hal yang paling mendasar dari definisi-definisi elektronik government adalah

sebagai referensi untuk adopsi dan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang menyoroti suatu dimensi teknologi yang diperlukan.

- b. *Aims and Active Role Government*: Tujuan adopsi dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi memiliki tujuan yang luas dari sekadar transformasi dan reformasi terhadap sektor publik. Tujuannya untuk meningkatkan efisiensi pemerintahan, layanan yang baik, dan meningkatkan partisipasi publik.
- c. *Citizens, Customers, and Stakeholder*: Para pemangku kepentingan utama yang terpengaruhi oleh adanya adopsi elektronik government, terutama masyarakat dan swasta. Hal ini mengindikasikan bahwa paradigma relasional terhadap elektronik government berkaitan dengan gagasan pemerintahan sebagai pelayan publik.
- d. *Application Areas*: elektronik government mampu didefinisikan dengan area aplikasi atau fungsional sebagai acuan, seperti fungsi administratif, manajemen keuangan, dan penyediaan layanan.

Berdasarkan hal-hal yang dijelaskan di atas, elektronik government mempunyai misi antara lain:

1. *Serve*, memberikan layanan akses kepada masyarakat terkait yang dibutuhkan terkait informasi dan pelayanan.
2. *Engage*, adanya keterlibatan Masyarakat untuk berpartisipasi pada layanan dan kebijakan pemerintah untuk mempengaruhi pengambilan keputusan.
3. *Regulate*, melakukan pengaturan dengan cara memberikan informasi, proses, dan program untuk membantu urusan-urusan dalam rangka mengefisienkan regulasi dan memberikan produk yang aman dengan menetapkan dan menerapkan hukum yang mengarahkan kehidupan Masyarakat.
4. *Protect*, memberikan perlindungan dengan memastikan keamanan, privasi, dan perlindungan kepada setiap warga negara.

Secara umum, Elektronik government mengacu pada struktur politik, pemerintahan, administrasi dan teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan. Dapat disimpulkan bahwa elektronik government merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang dimana pemerintah sebagai penyelenggara. Agar mendukung pemerintah yang responsif dan efektif dengan memberikan

fasilitas fungsi administrasi dan manajemen, menyediakan masyarakat dan pemangku kepentingan untuk mudah mengakses segala informasi dan layanan pemerintah, memfasilitasi interaksi dan transaksi juga program-program yang bisa memberikan pelayanan publik dengan baik dan memberikan kesempatan yang baik pula untuk berpartisipasi dalam lembaga dengan proses demokratis. Elektronik government memberi penekanan terhadap bagaimana peran aktif pemerintah demi meningkatkan kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan, membuat bentuk-bentuk inovatif terhadap partisipasi masyarakat, dan dalam mengelola tata kelola politik.

4.2.2 Prinsip-prinsip Elektronik Government

Elektronik government yang berjalan efektif dan sukses haruslah dibangun berdasar pada prinsip-prinsipnya. Prinsip-prinsip tersebut mengarahkan pengembangan dan juga implementasi elektronik government supaya memberikan manfaat yang optimal kepada pemerintah, masyarakat, dan *privat sector*. Berikut ini merupakan prinsip-prinsip dari elektronik government yang dikemukakan oleh Susanto, Sudewi, dan Mahdi (2024):

1. Transparansi

Informasi publik haruslah mudah aksesnya kepada Masyarakat secara *online*. Hal ini dapat meningkatkan transparansi kepada pemerintah dan mengurangi potensi terjadinya kecurangan.

2. Akuntabilitas

Pemerintah memiliki tanggung jawab yang besar dan harus bertanggung jawab akan hal itu melalui elektronik government. Sistem pengaduan dan evaluasi diperlukan untuk dibuat agar elektronik government berjalan optimal.

3. Aksesibilitas

Implementasi elektronik government seharusnya menjadi sistem untuk memudahkan akses masyarakat ke pemerintah secara inklusif, tidak eksklusif. Prosesnya harus layanan yang *user-friendly* dan dapat digunakan dari berbagai perangkat elektronik.

4. Efisiensi dan Efektivitas

Dari awal adanya elektronik government sudah dirancang agar kerja-kerja pemerintahan menjadi efektif dan efisien. Pemerintah sebagai penyelenggara negara membutuhkan birokrasi yang

memiliki proses yang sederhana melalui dunia *online*.

5. Partisipasi

Kehadiran elektronik government harus menjadi sarana partisipasi Masyarakat dalam proses kebijakan publik. Masyarakat diharap mampu memberikan ide, saran, gagasan, dan masukan melalui mekanisme *online*.

6. Keamanan Informasi

Ragam data, secara pribadi yang dimiliki masyarakat dan data publik yang dimiliki pemerintah harus dilindungi dari ancaman peretasan. Sistem keamanan informasi yang kuat diperlukan untuk diterapkan guna menjaga kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

7. Inklusivitas

Kehadiran elektronik government mesti memerhatikan potensi keberagaman yang ada di dalam masyarakat. Elektronik government harus dapat diakses untuk masyarakat yang mengalami keterbatasan akses terhadap teknologi digital.

8. Interoperabilitas

Elektronik government hadir agar pemerintah dapat berinteraksi baik secara internal maupun eksternal dalam hal bertukar data-data yang diperlukan pemerintah. Dengan hal tersebut, dapat menghindari duplikasi data dan meningkatnya integritas pemerintah.

Dengan diterapkannya prinsip-prinsip elektronik government ini memberi dampak yang efektif agar mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (Susanto, Sudewi, dan Mahdi: 2024).

2.2.3 Faktor-faktor Keberhasilan Elektronik Government

Implementasi elektronik government yang sukses tidak hanya bergantung pada teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang canggih, tetapi dipengaruhi juga oleh berbagai faktor. Menurut Susanto, Sudewi, dan Mahdi, berikut ini adalah beberapa faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan elektronik government:

1. Dukungan Politik dan Kepemimpinan

Adanya komitmen dan dukungan oleh pejabat pemerintah sangat diperlukan. Tanpa adanya dukungan politik, elektronik government akan

mendapati hambatan saat prosesnya, mulai dari tahap perencanaan hingga implementasi.

2. Strategi dan Perencanaan yang Matang

Pengembangan elektronik government mesti berdasar pada strategi dan perencanaan matang. Strategi tersebut mencakupi tujuan yang ingin dicapai, tahapan implementasi, serta peta pengembangan elektronik government dalam jangka Panjang.

3. Kerangka Hukum dan Regulasi

Pentingnya landasan hukum dan aturan yang mendukung pelaksanaan elektronik government dibutuhkan guna menjamin keamanan dalam prosesnya, perlindungan terhadap data pribadi, dan adanya legalitas atas pelaksanaan.

4. Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)

Keberadaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang memadai sangat dibutuhkan untuk melaksanakan sistem elektronik government. Hal-hal tersebut seperti jaringan internet yang stabil, perangkat lunak dan perangkat keras

yang sesuai, dan juga sistem keamanan informasi yang kuat.

5. Sumber Daya Manusia (SDM)

Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten dibutuhkan guna mengembangkan, mengoperasikan, serta mengelola sistem elektronik government.

6. Perubahan Budaya Birokrasi

Elektronik government membutuhkan perubahan pola pikir dan budaya birokrasi dari yang bersifat konvensional menjadi berbasis elektronik. Proses-proses birokrasi butuh untuk disederhanakan dan singkat agar meningkatnya efisiensi kerja dari pemerintah.

7. Keterlibatan Masyarakat

Masyarakat sebagai pihak yang butuh kepada pemerintah sangat perlu dilibatkan dalam proses implementasi elektronik government. Masyarakat itu mampu untuk memberikan saran dan masukan terkait kebutuhan pelayanan serta kendala-kendala yang dihadapi dalam implementasi elektronik government.

8. Sosialisasi dan Edukasi Masyarakat

Agenda sosialisasi dan edukasi kepada Masyarakat tentang elektronik government perlu dilakukan secara massif dan berkala. Dengan hal tersebut dapat memberi dampak untuk meningkatkan kesadaran Masyarakat serta partisipasi untuk memanfaatkan elektronik government.

9. Monitoring dan Evaluasi

Agenda monitoring dan evaluasi terhadap elektronik government diperlukan secara berkala demi mengukur pencapaian keberhasilan dan mengidentifikasi kekurangan dari elektronik government yang diimplementasi. Hal ini diperlukan untuk perbaikan dan agar elektronik government tetap relevan dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat dan perkembangan teknologi.

10. Pendanaan yang Memadai

Alokasi dana yang memadai sangat perlu untuk mengembangkan dan memelihara infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), pelatihan Sumber Daya Manusia, dan sosialisasi kepada masyarakat.

Dengan faktor-faktor keberhasilan elektronik government tersebut, elektronik government diharapkan mampu berkembang dan memberikan dampak yang bermanfaat yang nyata bagi negara, pemerintah, masyarakat, dan pihak swasta (Susanto, Sudewi, dan Mahdi: 2024).

2.2.4 Tipe Relasi Elektronik Government

Elektronik Government memberi penjelasan tentang bagaimana teknologi informasi dan komunikasi memberikan keterlibatan dalam tata Kelola pemerintahan. Relasi pemerintahan yang besar cakupannya seperti, *Government to Citizen* (G2C), *Government to Employee* (G2E), *Government to Government* (G2G), dan *Government to Business* (G2B). Dengan adanya hubungan dua arah tersebut yang melekat, maka membantu untuk memberikan penjelasan terkait bagaimana elektronik government ini menjadi alat dari relasi pemerintahan tersebut.

1. *Government to Citizen* (G2C)

Pada tipe relasi ini, elektronik government menggambarkan bagaimana interaksi yang terjadi antara pemerintah dengan masyarakat. Interaksi yang didasarkan pada publik, seperti pelayanan, permintaan informasi dan proses administrasi.

2. *Government to Employee* (G2E)

Pada tipe relasi ini, elektronik government menggambarkan bagaimana interaksi yang terjadi pada internal pemerintah dengan pegawai-pegawainya. Terjadi pertukaran informasi didalam pemerintah mengenai tugas administrasi, kinerja, dan misi kegiatan. Aplikasi termasuk sumber daya manusia, manajemen kinerja, manajemen program, manajemen proses dan alur kerja, pertukaran informasi, manajemen dokumen dan catatan, dan manajemen pengetahuan.

3. *Government to Government (G2G)*

Pada tipe relasi ini, elektronik government menggambarkan bagaimana interaksi yang terjadi antara organisasi-organisasi pemerintah yang termanifestasi dalam bentuk pertukaran informasi mengenai administrasi, undang-undang, dan pengembangan kebijakan-kebijakan. Skala ini bisa terjadi pada semua tingkatan pemerintah.

4. *Government to Business (G2B)*

Pada tipe relasi ini, elektronik government menggambarkan bagaimana interaksi yang terjadi antara pemerintah dengan sektor swasta. Kebutuhan sektor swasta terhadap pemerintah untuk urusan komersial. Hubungan yang terjadi karena kepentingan

komersial seperti penyediaan produk dan jasa, menempatkan dan menerima pesanan, menyediakan dan memperoleh informasi, dan menyelesaikan transaksi keuangan.

2.2.5 Elektronik Government di Indonesia

Elektronik Government di Indonesia lebih disebut dengan sebutan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik atau disingkat SPBE. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government*. Instruksi Presiden tersebut adalah Upaya agar mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik guna meningkatkan kualitas pemerintahan sebagai penyelenggara negara. Dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang transparan, efektif dan efisien, bertanggung jawab, dan juga melibatkan peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pemerintahan, Instruksi Presiden ini dibuatlah dan dijadikan sebagai landasan untuk menyelaraskan pemahaman pemerintah dalam menyelenggarakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) ini.

Kemudian memasuki periode yang baru terkait *Electronic Government* atau Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Indonesia. Pada tahun 2018,

disahkannya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kehadiran aturan tersebut menjadi periode baru, dimana adanya predikat wajib untuk menerapkan *Electronic Government*. Digitalisasi tata Kelola pemerintahan ini juga menjadi Langkah yang nyata terhadap proses reformasi birokrasi yang nantinya akan bermuara pada peningkatan kualitas tata Kelola pemerintahan. Seiring berkembangnya zaman, pemerintahan Indonesia harus beradaptasi, implementasi *Electronic Government* ini akan memberikan tekanan terhadap praktik kecurangan dalam birokrasi pemerintahan, seperti pungutan liar, suap-menyuap, bahkan hingga sampai pada penekanan terhadap praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tersebut, seluruh penyelenggara negara mulai dari tingkatan pusat hingga tingkatan daerah dipaksa untuk menerapkan *Electronic Government* secara terintegrasi sebagai babak baru dalam pengelolaan semua urusan pemerintahan dan pemberian layanan kepada Masyarakat. Digitalisasi sistem pemerintahan ini adalah salah satu cara untuk terwujudnya reformasi birokrasi yang berdampak pada pelayanan publik yang prima. Penerapan *Electronic Government* secara

optimal akan memberikan dampak pada integrasi sistem sehingga memberikan efektivitas dan efisiensi terhadap tata Kelola pemerintahan. Pada kondisi dunia yang sedang dalam masa revolusi industri 4.0 ini, mengimplementasikan dan mengembangkan *Electronic Government* adalah suatu keharusan bagi pemerintah sebagai penyelenggara negara.

2.3 Pemerintahan Daerah

Pemerintahan Daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 *juncto* Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 menjelaskan bahwa, Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah (PEMDA) dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Berdasarkan Pasal 18 ayat 7 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, bahwa susunan dan tata cara penyelenggaraan pemerintahan daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan layanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memerhatikan prinsip

demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

2.3.1 Asas Pemerintahan Daerah

Pemerintahan Daerah itu merupakan perpanjangan tangan dari pemerintah pusat yang bisa menjangkau lebih jauh masyarakat. Terlaksana atau tidaknya program dari pemerintah pusat kepada masyarakat juga bergantung pada kinerja pemerintah daerah yang akan memengaruhi pemerintah pusat. Namun, yang penting adalah pemerintahan daerah mesti mendukung pemerintahan pusat dan dapat menjadi pihak untuk menyampaikan hak dan kewajiban masyarakat sebagai warga negara demi terwujudnya komunikasi yang membantu Pembangunan.

Pemerintahan Daerah dalam melaksanakan fungsi dan urusannya, memiliki asas. Asas pemerintahan daerah secara rinci diatur didalam undang-undang. Ada 4 asas utama pemerintahan daerah, adalah sebagai berikut:

1. Asas Sentralisasi, asas yang menyatakan bahwa kewenangan ada di pemerintah pusat.
2. Asas Desentralisasi, asas yang menyatakan bahwa kewenangan yang dimiliki oleh pemerintah pusat dilimpahkan kepada pemerintah daerah.

3. Asas Dekonsentrasi, asas yang menyatakan bahwa kewenangan pemerintah pusat dilimpahkan kepada pemerintah daerah dan instansi serta perangkat daerah yang membantu pemerintah daerah.
4. Asas tugas pembantuan, asas yang menyatakan bahwa pemerintah daerah memberikan kewenangan penugasan kepada tingkatan daerah yang berada dibawahnya.

2.3.2 Pemerintah Daerah

Pemerintah Daerah merupakan unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang terdiri atas Gubernur sebagai Kepala Pemerintah Tingkat Provinsi, Bupati dan Walikota sebagai Kepala Pemerintah Tingkat Kabupaten atau Kota, dan perangkat-perangkat daerah lainnya. Gubernur, Bupati, dan Walikota masing-masing menjadi kepala pemerintahan daerah Provinsi, Kabupaten, dan Kota dipilih melalui proses-proses yang demokratis.

Pemerintah Daerah melaksanakan otonomi seluas-luasnya, kecuali pada skala urusan pemerintahan yang ditentukan oleh undang-undang sebagai urusan pemerintah pusat. Pemerintah Daerah memiliki hak menempatkan peraturan daerah dan peraturan-peraturan lain untuk melaksanakan otonomi dan tugas pembantuan. Susunan dan

tata cara penyelenggaraan pemerintah daerah diatur dalam undang-undang.

Hubungan wewenang antara Pemerintah Pusat dengan Pemerintah Daerah Provinsi, Kabupaten, dan Kota diatur dengan undang-undang dengan memerhatikan keragaman dan kekhususan daerahnya. Hubungan keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya lainnya antara Pemerintah Pusat dengan Pemerintah Daerah diatur dan dilaksanakan secara adil dan selaras berdasarkan undang-undang.

2.3.3 Fungsi Pemerintah Daerah

Berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 BAB VI Pasal 18 tentang Pemerintah Daerah, secara eksplisit dijelaskan dengan umum bahwa bagaimana pemerintah daerah berfungsi dalam pembangunan dan pemerintahan negara sebagai berikut:

1. Pasal 18 ayat 2, Pemerintah Daerah Provinsi, Kabupaten, dan Kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi daerah dan tugas pembantuan.
2. Pasal 18 ayat 5, Pemerintah Daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan

pemerintahan yang oleh undang-undang ditentukan sebagai urusan pemerintahan pusat.

3. Pasal 18 ayat 6, Pemerintah Daerah berhak menetapkan peraturan daerah dan peraturan-peraturan lain untuk melaksanakan otonomi dan tugas pembantuan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 *juncto* Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, fungsi pemerintah daerah dibagi menjadi fungsi pemerintahan absolut, fungsi pemerintahan wajib, fungsi pemerintahan pilihan, dan fungsi pemerintahan umum.

2.3.4 Perangkat Pemerintah Daerah

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 *juncto* Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah.

Perangkat Pemerintah Daerah Provinsi terdiri dari sekretariat daerah, inspektorat, dinas, dan badan. Sedangkan Perangkat Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota terdiri dari sekretariat daerah, inspektorat, dinas, lembaga teknis,

kecamatan, dan kelurahan. Berikut ini penjelasan rinci mengenai Perangkat Pemerintah Daerah Tersebut:

1. Sekretariat Daerah, merupakan pembantu kepala daerah yang dipimpin oleh sekretaris daerah. Sekretariat Daerah memiliki tugas membantu kepala daerah dalam Menyusun kebijakan dan pengoordinasian dan pelayanan administrative pemerintah daerah.
2. Inspektorat, merupakan organisasi pemerintah yang dipimpin oleh ispektur. Inspektorat memiliki tugas membantu kepala daerah membina serta mengawasi pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi wewenang daerah dantugas pembantuan oleh perangkat daerah. Dalam melaksanakan tugasnya, inspektorat bertanggung jawab kepada kepala daerah melalui sekretaris daerah.
3. Dinas, merupakan organisasi pemerinta yang dipimpin oleh kepala dinas. Dinas memiliki fungsi untuk perumusan kebijakan teknis sesuai dengan fungsi tugasnya, pemberian perizinan dan pelaksanaan pelayanan umum, serta pembinaan pelaksanaan tugas sesuai dengan cakupan tugasnya.

4. Lembaga Teknis, dibentuk untuk melaksanakan fungsi-fungsi penunjang urusan pemerintahan yang menjadi wewenang daerah, yang meliputi: perencanaan, keuangan, kepegawaian, pendidikan dan pelatihan, penelitian dan pengembangan, dan fungsi lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Kecamatan, merupakan organisasi pemerintah yang dipimpin oleh Camat untuk yang tugasnya memperoleh pelimpahan Sebagian wewenang yang dimiliki oleh Bupati/Walikota untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintah daerah. Kecamatan dibentuk dalam wilayah kabupaten/kota dengan peraturan daerah, berpedoman pada peraturan pemerintah. Kecamatan terdiri dari desa-desa ataupun kelurahan-kelurahan. Kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintah, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat kelurahan/desa.
6. Kelurahan, merupakan organisasi pemerintah yang dipimpin oleh Lurah yang tugasnya memperoleh pelimpahan dari Bupati/Walikota. Selain daripada itu, tugasnya mencakup pelaksanaan kegiatan

pemerintah kelurahan, penyelenggaraan ketentraman dan ketertuban umum, dan pemeliharaan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan umum.

2.4 Kerangka Konsep

Kerangka Konsep menurut Notoarmodjo (2012), adalah suatu uraian dan visualisasi tentang hubungan atau keterkaitan antara konsep-konsep ataupun variable-variabel yang akan diamati atau diukur melalui penelitian yang akan dilakukan. Kerangka konsep akan memberikan informasi terkait apa yang diharapkan untuk ditemukan melalui penelitian dan mendefinisikan variable yang berbeda. Kerangka konsep dalam suatu penelitian sehendaknya jelas. Adanya ketidakjelasan dalam suatu penelitian akan menimbulkan persepsi yang berbeda. Oleh karena itu, perlu kejelasan konsep yang digunakan dalam penelitian.

Kerangka konsep ini bertujuan untuk memberikan Gambaran terkait penelitian yang akan dilakukan mengenai Implementasi E-Government di Kecamatan Tamalate Kota Makassar.

KERANGKA KONSEP

