Evaluasi Implementasi *E-government* di Instansi XYZ

JAM
12, 4
Diterima, Oktober 2014
Direvisi, Nopember 2014
Disetujui, Desember 2014

Siti Romayah
Sekolah Pascasarjana Institut Pertanian Bogor
Arif Imam Suroso
Arief Ramadhan
Institut Pertanian Bogor

Abstract: *Evaluation of e-Government is conducted to improve the efficiency, effectiveness, transparency and accountability of governance and public services. This study aims to evaluate the implementation of e-Government (e-Gov)in XYZ institution. The evaluation is divided into three types, first is analysis of maturity level using e-Gov Ranking Hold Indonesia (PeGI), the second type is evaluation of Information Systems Resources (ISR) with descriptive qualitative method, and the last one is analysis of system quality and information quality based on McLean and DeLone (2003) using analysis of Importance Performance Analysis (IPA). As a result, the overall assessment of PeGI from the five-dimensional measurement is good but it tends to be less threatened either. The dimensions of institutional, infrastructure, and application are categorized as "good" rank while the dimension of planning and policy are "weak" rank. Secondly, the evaluation results of ISR including hardware, software, netware, and dataware have good performance but the evaluation results of human resources need to be improved. Furthermore, from the IPA results, the low performance of sistem quality are reliability, accessibility, download time and efficiency and the low performance of information quality are timelines and up-to-date. Accordingly, XYZ institution need to make improvements that focus on information and communication technology (ICT) planning, human resources mapping and improving the quality and quantity in the field of ICT, as well as improving the system quality and the information quality to support the successful implementation of e-Gov in XYZ institution*

Keywords: *e-Government, Pemeringkatkan e-Government Indonesia (PeGI), Importance Performance Analysis (IPA)*

Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM)
Vol 12 No 4, 2014
Terindeks dalam Google Scholar

Alamat Korespondensi:
Siti Romayah, Sekolah Pascasarjana Manajemen Bisnis Institut Pertanian Bogor, E-mail: s_romayah @yahoo. co. id

Abstrak: Evaluasi *e-Government* dilakukan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi *e-Government (e-Gov)* di Instansi XYZ. Evaluasi tersebut dibagi ke dalam tiga tahapan analisis yaitu melalui analisis tingkat kematangan dengan menggunakan evaluasi Pemeringkatan *e-Government Indonesia (PeGi)***,** evaluasi sumberdaya sistem informasi dengan metode kualitatif deskriptif, serta analisis kualitas sistem dan kualitas informasi berdasarkan McLean dan DeLone (2003) dengan menggunakan analisis Importance Performance Analysis (IPA). Berdasarkan penilaian PeGi secara keseluruhan *e-Gov* di Instansi XYZ mencapai level kategori baik, namun level tersebut dikategorikan baik terendah dan terancam kurang, dari lima dimensi PeGI, kelemahan pada dimensi perencanaan dan kebijakan, sedangkan dimensi kelembagaan, infrastruktur, aplikasi dengan kategori baik. Selanjutnya, evaluasi sumberdaya sistem informasi, *hardware, software, netware, dataware* sudah baik, namun SDM perlu ditingkatkan baik dalam kualitas maupun kuantitas untuk mengelola sumber daya informasi yang ada. Berdasarkan analisis IPA, kualitas sistem yang kinerjanya rendah

dan menjadi prioritas perbaikan bagi lembaga adalah keandalan sistem, kecepatan akses, proses *download* sistem serta efisiensi dari sistem, sedangkan kinerja yang rendah pada kualitas informasi yaitu pada atribut kekinian dan ketepatwaktuan informasi yang disajikan. Perbaikan yang menitik beratkan pada perencanaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), pemetaan dan peningkatan kualitas dan kuantitas SDM di bidang TIK, serta peningkatan kualitas sistem dan kualitas informasi sangat diperlukan untuk menunjang kesuksesan implementasi *e-Gov* di Instansi XYZ.

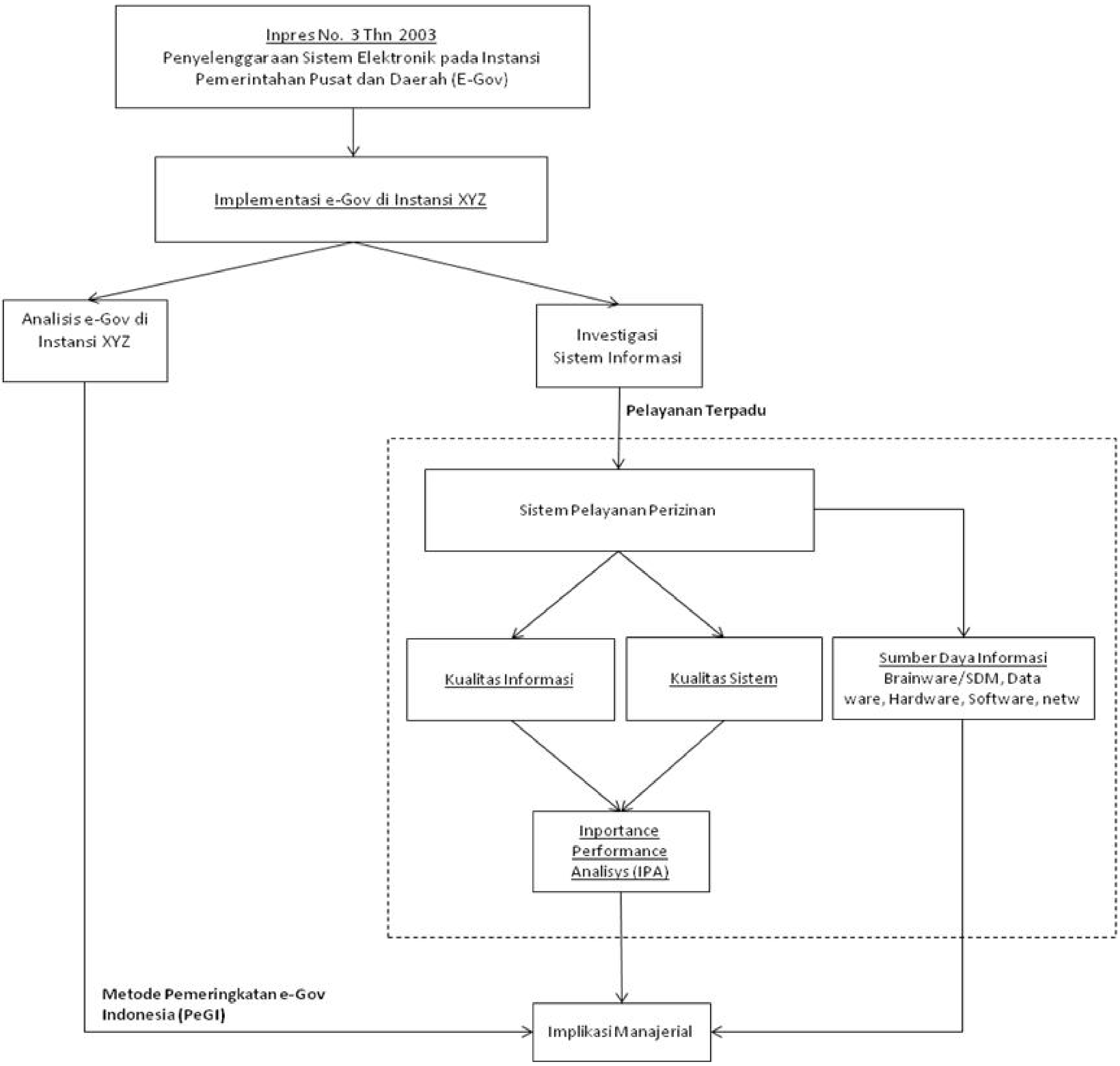
Kata Kunci: *e-Government,* Pemeringkatkan *e-Government Indonesia (PeGI), Importance Performance Analysis (IPA)*

Saat ini peranan teknologi informasi yang digunakan dalam pelayanan publik suatu organisasi bukan suatu pilihan melainkan suatu kebutuhan dan pemanfaatannya perlu didukung oleh pimpinan dari organisasi. *e-Gov* merupakan suatu upaya untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Pengembangan e-Gov di Indonesia semakin bergulir dan berjalan sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Gov, kemudian dilanjutkan dengan Undang-Undang nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik serta Peraturan Pemerintah RI nomor 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Instansi XYZ merupakan salah satu instansi pemerintah yang mempunyai peranan penting dalam memberikan pelayanan publik. Dalam memberikan pelayanan publiknya didukung oleh sistem Pelayanan dan Perizinan (SPP) sebagai salah satu *e-Gov* yang merupakan sistem kritikal dan tidak boleh berhenti karena menyangkut pelayanan publik. Selain itu terdapat aplikasi untuk mendukung tugas internal instansi yang terdiri dari aplikasi keuangan, aplikasi kepegawaian, *e-office*, *Website* Instansi XYZ yang di dalamnya berisikan layanan informasi terkait Sistem Informasi Potensi Daerah, pengelolaan email, *data warehouse, business intelligence*.

Dalam rangka menunjang implementasi berbagai program aplikasi tersebut di atas, Instansi XYZ juga menyiapkan sejumlah perangkat keras dan jaringan komunikasi untuk mendukung berjalannya sistem, diantaranya: Data Center, *Disaster Recovery Center*, komputer, *Server*, *Gateway*, komputer terminal, *notebook,* jaringan lokal dan internet. Berbagai aset teknologi informasi yang dimiliki Instansi XYZ sebagaimana tersebut di atas tentunya tidak akan memberikan dampak yang positif dalam rangka meningkatkan efektifitas dan efisiensi kinerja organisasi apabila tidak dilaksanakan tata kelola yang baik. Sampai saat ini investasi yang telah dikeluarkan Instansi XYZ baik perangkat keras, perangkat lunak, perangkat komunikasi data dan peningkatan sumber daya manusia di bidang teknologi informasi belum pernah dilakukan pengukuran untuk melihat sampai sejauh mana tingkat keberhasilan tata kelola teknologi informasi di Instansi XYZ.

Berdasarkan hal tersebut di atas dan mengingat fungsi sistem dalam mendukung pelayanan publik sangat vital dan merupakan jantung dari pelayanan yang menjadi *core* Instansi XYZ dimana sistem tersebut tidak boleh terhenti dengan SLA tidak boleh ada *downtime* karena dapat berpengaruh kepada dunia usaha serta gambaran kemudahan berusaha di Indonesia bagi negara lain maka sangat perlu dilakukan evaluasi tingkat kematangan implementasi *e-Gov* di Instansi XYZ secara keseluruhan. Untuk mengukur sejauh mana tingkat keberhasilan tata kelola teknologi informasi di Instansi XYZ, diperlukan suatu model yang dapat digunakan untuk menganalisis dan menghasilkan *output* berupa informasi yang akan merepresentasikan tingkat keberhasilan tata kelola TI di Instansi XYZ. Berkenaan dengan hal tersebut peneliti akan menganalisis sejauh mana tingkat pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Instansi XYZ dengan menggunakan metode Pemeringkatan *e-Government* Indonesia (PeGI), selain itu perlu diukur kinerja Sumberdaya Sistem Informasi (Sumber Daya Manusia, *Hardware*, *Software*, *Dataware* dan *Netware*) yang digunakan serta pengukuran kualitas sistem dan kualitas informasi pada SPP. Adapun konsep kerangka penelitian seperti pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Konseptual

METODE

Penelitian ini dibagi ke dalam tiga tahapan analisis yaitu melalui analisis tingkat kematangan *e-Gov* secara keseluruhan dengan menggunakan evaluasi.

Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner dengan responden sebanyak 81 pegawai pengguna SPP di Instansi XYZ, sedangkan data sekunder diperoleh dari laporan pengembangan sistem pada instansi XYZ.

Analisis Tingkat Kematangan *e-Gov*

Analisis tingkat kematangan implementasi e-Gov di Instansi XYZ menggunakan metode PeGI. Metode ini terdiri atas lima dimensi acuan yaitu dimensi kebijakan, kelembagaan, infrastruktur, aplikasi dan perencanaan. Indikator dimensi PeGI seperti dijelaskan pada tabel 1.

Tabel 1. Dimensi PeGi (Kominfo, 2012)

Dimensi	Indikator
Kebijakan	1. Manajemen/proses kebijakan terkait TIK
	2. Visi dan Misi berkaitan dengan TIK
	3. Strategi Penerapan Kebijakan
	4. Pedoman
	5. Peraturan
	6. Keputusan Instansi
	7. Skala Prioritas TIK yang dilaksanakan
	8. Evaluasi/manajemen risiko TIK yang diterapkan
Kelembagaan	1. Keberadaan Organisasi
	2. Tupoksi
	3. SOP
	4. SDM
	5. Pengembangan SDM
Infrastruktur	1. Data Center
	2. Jaringan Data
	3. Keamanan
	4. Fasiltas pendukung infrastrutur TIK
	5. Disaster Recovery Center
	6. Pemeliharaan TIK
	7. Inventaris peralatan TIK
Aplikasi	1. Situs wajib (Home page)
	2. Aplikasi Fungsional Utama 1 (Pelayanan)
	3. Aplikasi Fungsional Utama 2 (Administrasi dan Manajemen)
	4. Aplikasi Fungsional Utama 3 (Legislasi)
	5. Aplikasi Fungsional Utama 4 (Pembangunan)
	6. Aplikasi Fungsional Utama 5 (Keuangan)
	7. Aplikasi Fungsional Utama 6 (Kepegawaian)
	8. Manual petunjuk aplikasi TIK
	9.Inventaris aplikasi TIK
	10.Interoperabilitas
Perencanaan	1. Pengorganisasian/fungsi
	2. Sistem Perencanaan
	3. Masterplan
	4. Implementasi Masterplan
	5. Anggaran yang tertuang dalam RPJMN atau RKP

Evaluasi Sumberdaya Sistem Informasi

Evaluasi ini dilakukan dengan metode kualitatif dengan variabel sumberdaya sistem informasi yang dimaksud terdiri dari lima sumberdaya sistem informasi yaitu: *hardware*, *software*, *dataware*, *netware* dan sumber daya manusia (O'brien, 2005).

Evaluasi Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi pada SPP

Evaluasi dilakukan dengan menggunakan instrumen analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*. Atribut kualitas sistem yang dimaksud meliputi fungsionalitas (*functionality*), keandalan

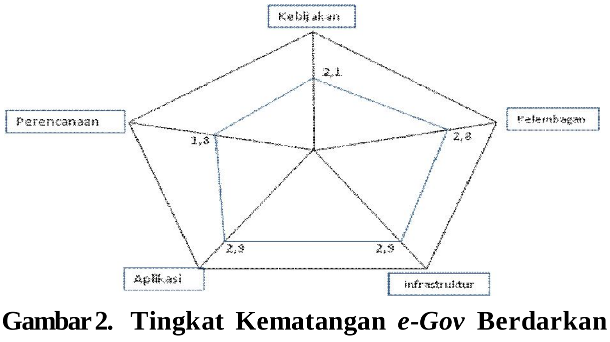
(*reliability*), kegunaan (*usability*), efisiensi (*efficiency*), lama memuat (*download time*), keinteraksian (*interactivity*), kemudahan navigasi (*ease of navigation*), privasi (*privacy*), aksesibilitas (*accessibility*) dan keamanan (*security*) (DeLone dan McLean, 1992).

Sedangkan atribut kualitas informasi meliputi keakuratan (*accuracy*), ketepatwaktuan (*timeliness*), relevansi (*relevancy*), kelengkapan (*completeness*), kepahamanan (*understandability*), kekinian, format, keringkasan (*conciseness*) (DeLone dan McLean, 2003).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat Kematangan Implementasi *e Gov* di Instansi XYZ

Berdasarkan analisis tingkat kematangan e-gov di Instansi XYZ dengan metode PeGI dengan acuan lima dimensi yaitu dimensi kebijakan, dimensi kelembagaan, dimensi infrastruktur, dimensi aplikasi dan dimensi perencanaan didapatkan hasil bahwa pemanfataan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di Instansi XYZ secara keseluruhan sampai pada level 2,5 dengan kategori baik, namun level tersebut dikategorikan baik dengan nilai terendah dan terancam kurang, sehingga perlu banyak upaya yang harus dilakukan Instansi XYZ untuk dapat meningkatkan tata kelola TIK agar mencapai penilaian yang lebih tinggi. Hasil penilaian secara keseluruhan ditunjukkan pada gambar 2.



Gambar 2. Tingkat Kematangan *e-Gov* Berdarkan Metode PeGI di Instansi XYZ

Berdasarkan penilaian tersebut, dari lima dimensi PeGI, tiga dimensi termasuk dalam kategori baik yaitu dimensi kelembagaan yang mencapai nilai rata-rata 2,8, infrastruktur mencapai nilai rata-rata 2,9 dan aplikasi mencapai nilai rata-rata 2,9. Sedangkan dua dimensi dalam kategori kurang yaitu pada penilaian dimensi kebijakan yang mencapai nilai rata-rata 2,1 serta dimensi perencanaan yang hanya mencapai nilai rata-rata 1,8.

Berdasarkan hasil penilaian tersebut maka upaya perbaikan dititikberatkan pada perencanaan TIK yang bertujuan agar pengembangan *e-Gov* terarah dan efektif sehingga perlu dilakukan upaya sebagai berikut: (1) Meningkatkan sistem perencanaaan dan fungsi perencanaan TIK. (2) Penyusunan visi dan misi TIK secara jelas. (3) Penyusunan Rencana induk teknologi informasi (RITI). (4) Penyusunan skala prioritas kebijakan implementasi TIK agar dapat meningkatkan fungsi perencanaan dan sistem perencanaan IT. (5) Penerapan evaluasi/manajemen resiko TIK agar pemanfaatan IT Instansi XYZ dapat lebih optimal sehingga dapat mengetahui kelemahan dan sebagai dasar untuk perencanaan TIK ke depan.

Hasil penilaian tingkat kematangan *e-Gov* dengan metode PeGI ini sudah dikonsultasikan kepada salah satu assessor PeGI, Kementerian Komunikasi dan Informatika.

Investigasi Sumber Daya Sistem Informasi

Berdasarkan evaluasi kondisi perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) dengan mengacu pada faktor evaluasi *hardware* dan *software* yang dijelaskan O'brien (2010) bahwa Kondisi lingkungan internal sistem informasi dan teknologi informasi (TIK) yang ada di Instansi XYZ saat ini cukup baik tercermin berdasarkan faktor-faktor evaluasi *hardware*, *hardware* yang digunakan pada instansi XYZ mempunyai spesifikasi yang tinggi. Begitu juga memori yang digunakan cukup besar yaitu *processor* minimal *dual core* dan RAM minimal 1 *Giga byte* yang digunakan oleh petugas. Kinerja dari *hardware* mampu untuk membantu petugas dalam melaksanakan tugas. Selanjutnya, dari sisi kualitas software yang digunakan, walupun masih dalam tahap pengembangan sistem masih belum terbebas dari *bug*. Namun hal ini tidak mengganggu jalannya penggunaan sistem aplikasi dalam membantu petugas Pelayanan Terpadu di Instansi XYZ menjalankan tugasnya memberikan memberikan pelayanan publik, dilihat dari efisiensi

software dengan kode program yang cukup baik sehingga dapat mempersingkat waktu pemrosesan dan mengurangi pemakaian memori,

Jaringan di Instansi XYZ secara fisik sudah baik dengan fungsi keamanan yang cukup baik, namun pemanfaatannya belum maksimal disebabkan petugas pengelola jaringan yang terbatas serta harus mengerjakan tugas lain sehingga petugas tidak fokus. Selanjutnya fungsi *backup* jaringan (*redundancy*) belum secara otomatis tergantikan oleh peralatan *backup*-nya. Begitu pula pemanfaatan DRC belum maksimal karena belum secara otomatis karena diperlukan *setting* terlebih dahulu untuk mengarahkan kepada fungsi *backup* dari peralatan jaringan dan DRC.

Penggunaan sistem *database* di Instansi XYZ untuk sistem pelayanan publik SPP menggunakan *Relational Database Engine System (RDBMS)* Oracle 11g dengan 2 *node* RAC (*Real Application Cluster*) serta didukung oleh Oracle *Dataguard* (ODG) untuk sistem replikasi *database*. Oracle *enterprise* ini dapat menangani data dengan dengan volume data dan transaksi yang besar. Data disimpan dalam *data warehouse* sehingga dapat disajikan secara historikal dan *current* data. Penyajian data menggunakan *Business Intelligence* sehingga dapat disajikan variasi penyajian *report* sampai level analisis dan *summary*.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset yang sangat berharga untuk mendukung keberhasilan dan produktivitas suatu organisasi. Hal ini sesuai dengan penjelasan Greer (2001) bahwa SDM bukan hanya merupakan sumber daya tetapi merupakan modal atau aset yang bernilai dan dapat dilipatgandakan dan dikembangkan. Sehingga keberadaan SDM dalam suatu organisasi sangat penting dan merupakan investasi bagi organisasi tersebut. Saat ini, SDM pada Unit yang mengelola TIK Instansi XYZ yaitu Pusdatin belum sepenuhnya dioptimalkan baik kualitas maupun kuantitas. Keterbatasan jumlah SDM menuntut Unit Pusdatin untuk memiliki SDM yang serba bisa khususnya di bidang teknologi informasi (TI) dan pelaporan data (Statistik). Dalam hal ini, diperlukan pemetaan SDM berdasarkan kompetensi dan kebutuhan Unit. Setelah dilakukan pemetaan SDM, agar produktifitas kinerja dari unit meningkat perlu dilakukan pelatihan dan pengembangan kompetensi SDM sesuai dengan kebutuhan unit yaitu di bidang TI dan Statistik. Oleh karena itu, selain peningkatan kualitas SDM melalui pelatihan dan pengembangan SDM sesuai dengan kompetensi, diperlukan penambahan kuantitas SDM sehingga terdapat ruang pengembangan kompetensi diri dan karir mereka.

Berdasarkan hasil pengamatan terhadap sumberdaya sistem informasi baik dari *hardware, software, dataware, netware* sudah baik dengan fasilitas yang cukup baik dalam mendukung implementasi *e-Gov* di Instansi XYZ, namun masih ada keterbatasan jumlah SDM baik dari sisi kualitas dan kuantitas dalam pengelolaan sumberdaya sistem informasi tersebut sehingga perlu peningkatan SDM dalam mengelola TIK.

Analisis Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi pada Sistem SPP

Kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi akan berpengaruh terhadap keberhasilan sistem tersebut dan dapat memberikan manfaat bagi pengguna sesuai dengan kebutuhan. Informasi yang tidak berkualitas atau informasi yang salah atau tidak sesuai dengan keinginan/kebutuhan penggunanya akan menyebabkan pembangunan sistem informasi sia-sia. Suatu organisasi yang menerapkan sistem informasi harus selalu mengevaluasi kualitas produk informasi yang dihasilkan dari sistem tersebut. Berdasarkan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone and McLean (2003), terdapat atribut kualitas sistem dan kualitas informasi yang perlu dilakukan pengukuran. Hasil kuesioner pengguna SPP di Intansi XYZ terhadap kualitas sistem dan kualitas informasi dengan menggunakan metode analisis IPA dapat diuraikan sebagai berikut:

Penilaian Tingkat Pelaksanaan dan Tingkat Kepentingan Berdasarkan Atribut Kualitas Sistem pada SPP di instansi XYZ

Berdasarkan penilaian tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan kualitas sistem pada SPP bahwa atribut keandalan sistem, kecepatan akses, peningkatan proses *download* serta efisiensi sistem pada SPP dianggap sebagai atribut kinerja yang paling rendah dan belum memuaskan namun dianggap paling penting oleh pengguna, hal ini membuat Instansi XYZ berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang

memadai untuk meningkatkan kinerja faktor tersebut dan merupakan prioritas untuk ditingkatkan.

Atribut fungsionalitas dan keamanan sistem berdasarkan persepsi pengguna kinerjanya sudah baik sehingga instansi XYZ berkewajiban memastikan bahwa kinerja institusi yang dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai.

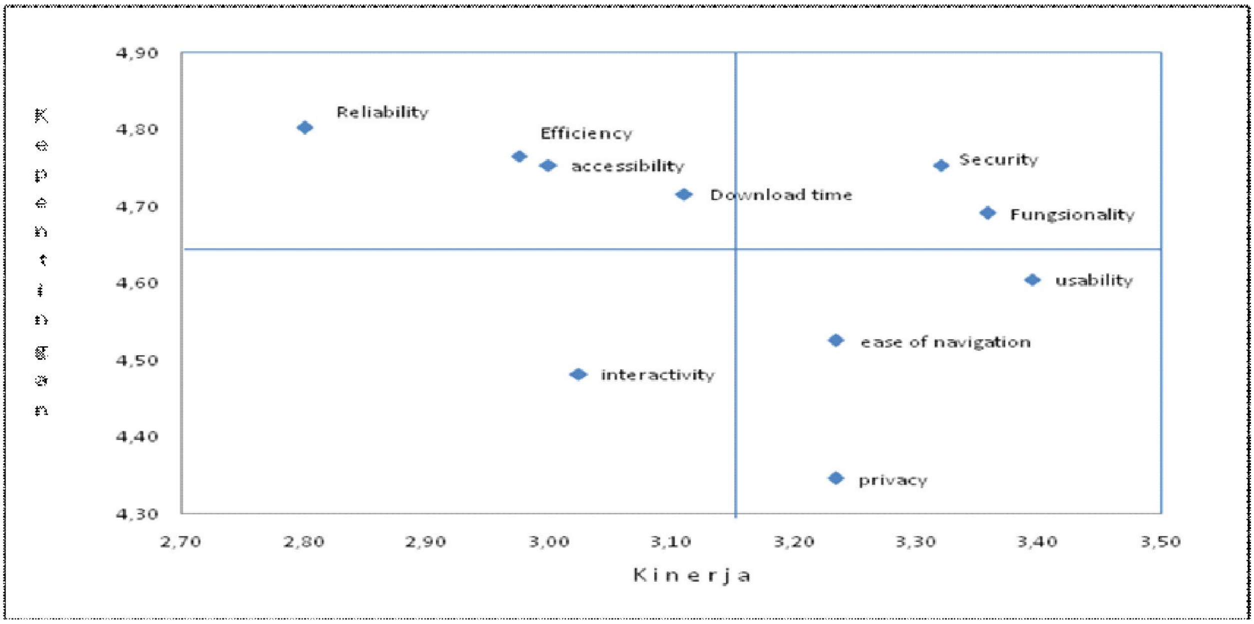
Atribut keinteraktifan sistem merupakan faktor yang mempunyai kinerja yang rendah namun tingkat kepentingaan dibawah dari atribut kenadalan sistem, kecepatan akses, peningkatan proses *download* serta efisiensi sistem yang berada pada kuadran 1.

Selanjutnya untuk atribut kemudahan navigasi, kegunaan (*usability*) dan privasi merupakan faktor-faktor yang kinerjanya dianggap sudah baik, namun tingkat kepentingannya lebih rendah dari atribut fungsionalitas dan kemanan sistem yang berada pada kuandran 2. Hasil kuadran penelitian seperti terlihat pada Gambar 3.

(*timeliness*) dalam penyajian informasinya dianggap sebagai faktor yang sanga penting, namun kinerjanya rendah dan belum memuaskan dimata pengguna, dalam diagram kartesius di atas atribut tersesbut terletak pada kuadran I, *Concentrate Here* (konsentrasi di sini) sehingga instansi XYZ berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja faktor tersebut dan merupakan prioritas untuk ditingkatkan.

Atribut kepahaman (*understandability*) kinerjanya sudah baik sehingga kinerja saat ini perlu dipertahankan kondisinya. Instansi XYZ berkewajiban memastikan bahwa kinerja institusi yang dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai.

Atribut kelengkapan (*completeness*) merupakan atribut dengan kinerja rendah namun namun tingkat kepentingannnya di bawah atribut kekinian (*up to*



Gambar 3. Diagram Kartesius Hasil Penilaian Tingkat Pelaksanaan dan Tingkat Kepentingan dari Kualitas Sistem pada SPP

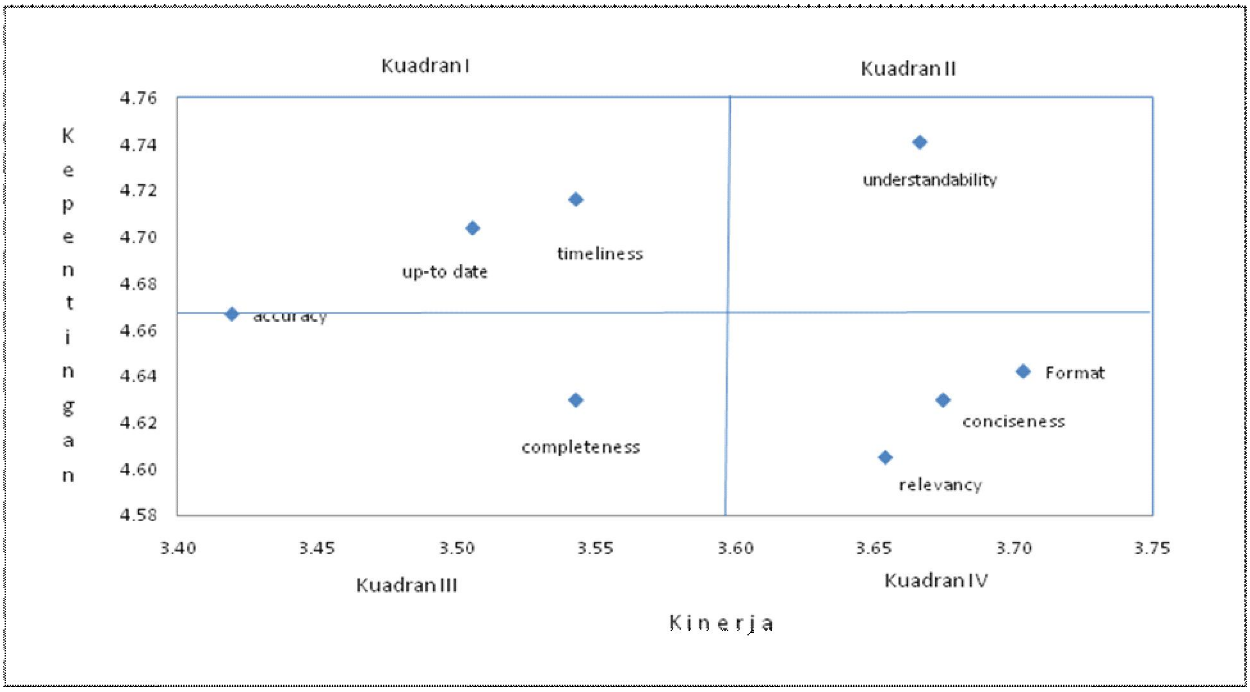
Penilaian Tingkat Pelaksanaan dan Tingkat Kepentingan Atribut Kualitas Informasi pada SPP di Instansi XYZ

Berdasarkan penilaian kinerja kualitas informasi pada SPP didapatkan hasil bahwa Atribut kekinian (*up to date*) dari suatu informasi dan tepat waktu

date), dan tepat waktu (*timeliness*) yang berada pada kuadran I.

Selanjutnya atribut relevansi (*relevancy*), keringkasan (*conciseness*) dan format yang sesuai merupakan faktor-faktor yang dianggap kinerjanya sudah baik dalam penelitian ini, namun tingkat kepentingannya lebih rendah dari atribut kepahaman (*understandability*)

yang berada pada kuadran 2. Berdasarkan hasil penelitian seperti terlihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Diagram Kartesius Penilaian Tingkat Pelaksanaan dan Tingkat Kepentingan dari Kualitas Informasi SPP

pengelola TIK masih terbatas. Hal ini tercermin berdasarkan evaluasi pengelolaan sumberdaya sistem informasi saat ini belum termanfaatkan secara maksimal, sehingga diharapkan ada penambahan alokasi SDM di unit ini. Berdasarkan hal tersebut perlu dilakukan peningkatan kualitas SDM melalui pelatihan dan pengembangan SDM sesuai dengan kompetensi serta diperlukan penambahan kuantitas SDM sehingga terdapat ruang pengembangan kompetensi diri dan karier.

Implikasi Manajerial

Rumusan implikasi manajerial sebagai pertimbangan untuk perbaikan penerapan *e-Gov* di Instansi XYZ yaitu (1) Meningkatkan perencanaan TIK melalui kebijakan yang secara eksplisit tertuang dalam bentuk Rencana Strategis Instansi XYZ secara umum maupun Rencana Strategis TIK serta dalam bentuk peraturan yang menjadi payung hukum pengembangan dan inovasi sistem informasi secara berkelanjutan, adanya evaluasi dan manajemen resiko dalam rangka optimalisasi, pengelolaan dan pengembangan Sumber Daya Sistem Informasi, adanya perbaikan dan pengembangan secara berkesinambungan terkait kualitas Informasi dan Sistem yang mendukung proses perizinan penanaman modal, dan perlu didukung SDM yang memadai dari segi kuantitas, memiliki profesionalisme, keahlian dan kompetensi sesuai dengan bidang dan tugasnya terkait TIK. (2) Secara umum kelembagaan di Instansi XYZ dapat dikategorikan baik tetapi alokasi SDM di bidang TIK masih tersebar di berbagai unit sedangkan di unit Pusdatin sebagai

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang evaluasi *e-Gov* di instansi XYZ dapat dibuat beberapa kesimpulan sebagai berikut: (1) Hasil evaluasi Implementasi *e-Gov* di instansi XYZ yang diukur dengan Metode PeGI, instansi XYZ secara keseluruhan berada pada nilai 2,5 Secara umum implementasi *e-Gov* di Instansi XYZ dikategorikan baik, namun nilai 2,5 tersebut merupakan nilai terendah untuk dikategorikan baik sehingga secara keseluruhan penilaian instansi XYZ cenderung dalam kategori kurang sehingga banyak

upaya yang harus dilakukan untuk perbaikan dan peningkatannya, kelemahan tertinggi pada penilaian dimensi perencanaan yang hanya mencapai mencapai nilai 1,8 selanjutnya dimensi kebijakan mencapai nilai 2,1 juga dalam kategori kurang, Sedangkan dimensi kelembagaan mencapai nilai 2,8 dan dimensi infrastruktur mencapai nilai 2,9 serta dimensi aplikasi juga mencapai nilai 2,9 dengan kategori baik. Upaya perbaikan dititikberatkan pada perencanaan TIK yang bertujuan agar pengembangan *e-Gov* terarah dan efektif sehingga perlu dilakukan upaya sebagai berikut: Peningkatkan sistem perencanaaan dan fungsi perencanaan TIK, Penyusunan visi dan misi TIK secara jelas, penyusunan Rencana induk teknologi informasi (RITI), penyusunan skala prioritas kebijakan implementasi TIK agar dapat meningkatkan fungsi perencanaan dan sistem perencanaan IT, penerapan evaluasi/manajemen resiko TIK agar pemanfaatan TIK pada instansi XYZ dapat lebih optimal sehingga dapat mengetahui kelemahan dan sebagai dasar untuk perencanaan TIK ke depan. (2) Berdasarkan hasil pengamatan terhadap sumberdaya sistem informasi baik dari *hardware, software, dataware, netware* sudah baik dengan fasilitas yang cukup baik dalam mendukung implementasi *e-Gov* di instansi XYZ, namun masih ada keterbatasan jumlah SDM baik dari sisi kualitas dan kuantitas dalam pengelolaan sumber daya informasi tersebut dalam menukung e-Gov INSTANSI XYZ. Sehingga perlu peningkatan SDM dalam mengelola TIK. (3) Hasil evaluasi Pengukuran kualitas sistem dan kualitas informasi berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari petugas pelayanan terpadu instansi XYZ bahwa kualitas sistem kinerja yang rendah dan perlu mendapat prioritas utama untuk perbaikannya yaitu keandalan sistem, kecepatan akses serta proses *download time* (proses men *download* yang cepat) serta efisiensi. Sedangkan untuk peningkatan kualitas informasi dengan memprioritaskan atribut yang kekinian (*up to date*) dan tepat waktu saat dibutuhkan.

Saran

Saran yang dapat digunakan terkait temuan dalam penelitian ini yaitu: (1) Berdasarkan evaluasi PeGI kondisi saat ini instansi XYZ mencapai nilai 2,5 dengan kategori baik namun cenderung kurang. Sedangkan sumberdaya informasi yang tersedia dapat ditingkatkan mencapai nilai dengan range 3,5 sd 4,0 dengan kategori sangat baik melaui perencanaan TIK yang menjadi prioritas. (2) Dalam rangka memperbaiki kualitas sistem dan informasi perlunya peningkatan komunikasi antara pusdatin sebagai pengelola sistem dengan user pengguna sistem di Pelayanan Terpadu instansi XYZ dengan memprioritaskan perbaikan pada sisi keandalan dan kecepatan akses, *download time,* serta efisiensi dalam perbaikan kualitas sistem SPIPISE serta memprioritaskan informasi yang dapat menampilkan data terkini dan tepat waktu untuk kualitas informasi pada sistem SPP. (3) Diperlukan *strong leadership* (kepemimpinan yang tegas) dalam implementasi *e-Gov* di instansi XYZ.

DAFTAR RUJUKAN

[APTIKA KOMINFO] Ditjen. *Aplikasi Informatika,* Kominfo, 2012 Pemeringkatan *e-Government* Indonesia Kabupaten/Kota di Wilayah Provinsi Jawa Barat

Bertram, D. *Likert Scale,* CPSC 681 - Topic Report.

[DEPKOINFO] Departement Komunikasi dan Informatika. 2004, Blue print Sistem Aplikasi - *Government*, Indonesia.

DeLone, W.H., McLean, E.R. 1992. *Information Systems Success: The Quest for The Dependent Variable*. Information Systems Research, 3(1), 60–95.

DeLone, W.H., McLean, E.R. 2003. *The DeLone and McLean Model of Management Information Systems*/ Spring Vol. 19.

Greer, C.R. 2001. *Strategy and Human Resources: a General Managerial Perspective*. New Jersey: Prentice Hall.

Heeks, R. 1999. *Implementing and managing e-Government.*

O'Brien, J., Marakas, G. 2005, *Introduction to Information Systems.* USA: McGraw-Hill inc, NewYork.

O'Brien, J., Marakas, G. 2010. *Management Information Systems.* USA: McGraw-Hill inc, NewYork.

Presiden RI. 2003. *Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government, Indonesia.*

Silva, F., Fernandes, F.O. 2010. *Importance-Performance Analysis As A Tool In Evaluating Higher Education Service Quality: The Empirical Results Of Estig (IPB).* Creating Global Competitive Economies: A 360-Degree Approach.

Wong, M.S., Hideki, N., Philip, G. 2011. The use of Importance Performance Analysis (IPA) in evaluating Japan's E-Government Services, *Journal of Theoretical Applied Electronic Commerce Researches,* ISSN 0718-1876.