

Evaluasi Tingkat Kematangan Implementasi E-Government: Studi Kasus Direktorat Jenderal Perhubungan Udara = Evaluation of E-Government Implementation Maturity Level: Case Study Directorate General of Civil Aviation

Muhamad Dian Manunggal, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20518427&lokasi=lokal>

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) mempengaruhi berbagai aspek kehidupan termasuk aktivitas pemerintahan. Pemerintah berupaya menyediakan layanan berkualitas yang selalu tersedia serta dapat diakses kapan dan dimana saja melalui optimalisasi TIK. Upaya tersebut dikenal dengan e-government atau sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). Direktorat Jenderal Perhubungan Udara menerapkan e-government untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi. Organisasi berharap mengetahui maturitas e-government yang telah dikembangkan dan mendapat rekomendasi guna meningkatkan e-government serta pertimbangan menentukan kebijakan dan strategi TIK. Namun, e-government belum pernah dievaluasi sehingga menimbulkan kekhawatiran berdampak pada ketidaktepatan dalam menentukan kebijakan dan strategi. Penelitian menganalisis maturitas e-government (kapabilitas proses dan layanan) menggunakan Pedoman Pemantauan dan Evaluasi SPBE yang disesuaikan. Kuesioner digunakan sebagai instrumen penelitian, pendekatan kuantitatif untuk mendapat nilai indeks, dan pendekatan kualitatif untuk menyusun rekomendasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indeks maturitas e-government adalah sebesar 2,35 dengan predikat “Cukup”. Capaian tersebut dipengaruhi oleh maturitas domain yang merepresentasikan kapabilitas masing-masing. Domain “Layanan SPBE” sebagai representasi kapabilitas layanan memenuhi target dan memiliki maturitas lebih tinggi dibanding domain yang merepresentasikan kapabilitas proses, artinya kemampuan pada aspek teknis lebih dominan dari pada aspek proses bisnis. Secara umum e-government mampu menjalankan operasi dari beberapa sumber daya dalam satu transaksi tetapi belum didukung oleh kebijakan internal sebagai landasan tata kelola dan manajemen. Rekomendasi disusun pada domain-domain yang belum memenuhi target, yaitu “Kebijakan Internal SPBE”, “Tata Kelola SPBE” dan “Manajemen SPBE” yang direfleksikan dengan analisis e-government saat ini dan studi literatur agar terwujud keterpaduan.

..... The development of information and communication technology (ICT) has affected various aspects of life including government activities. The government strives to provide quality services that are available and accessed anytime and anywhere by optimizing ICT. This effort is known as e-government or electronic-based government system (SPBE). The organization has implemented e-government to increase effectiveness and efficiency. The organization expects to analyze the maturity of e-government and obtain recommendations for improving e-government and considerations in determining ICT policies and strategies. However, there has never been an evaluation of e-government which raises concerns about inaccuracies in determining ICT policies and strategies. This research analyzes the maturity of e-government on process and service capability using the assessment structure of Pedoman Pemantauan dan Evaluasi SPBE with adjustments. A questionnaire is used as an instrument, a quantitative approach to obtain a maturity level index, and a qualitative approach to formulating recommendations. The results show e-government maturity index is 2.35 (index scale of 1 to 5). This achievement is influenced by domain

maturity that represents capabilities. Domain “Service” which represents service capability has reached target expectation and has a higher index than the domains which represent process capability, which means the technical aspect is more dominant than the business process aspect. In general, e-government can carry out operations from several resources in one transaction but is not supported by internal policies as a basis for governance and management. Recommendations are formulated to improve e-government for domains that have not met expectations, namely “Internal Policies”, “Governance”, and “Management” which are reflected by an analysis of current implementation and literature studies to realize integration