



UNIVERSITAS INDONESIA

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERAPAN
E-GOVERNMENT DI DIREKTORAT JENDERAL HAK
KEKAYAAN INTELEKTUAL DEPARTEMEN HUKUM DAN
HAK ASASI MANUSIA RI**

TESIS

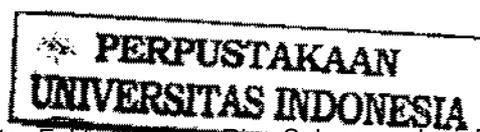
Diajukan sebagai salah satu syarat untuk Memperoleh Gelar
Magister Sains (M.Si) dalam Ilmu Administrasi

RISA SUKMAWARDANI
0706186524

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA**
Kekhususan : Administrasi Kebijakan Pelayanan Publik

JAKARTA
Juni, 2009

ii



HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Risa Sukmawardani

NPM : 0706186524

Tanda Tangan :

Tanggal : 29 Juni 2009

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :
Nama : RISA SUKMAWARDANI
NPM : 0706186524
Program Studi : Administrasi Pelayanan Publik
Judul Tesis : Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerapan *E-Government* di Direktorat Jenderal HKI

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sain (Msi.) pada Program Studi Administrasi Pelayanan Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.

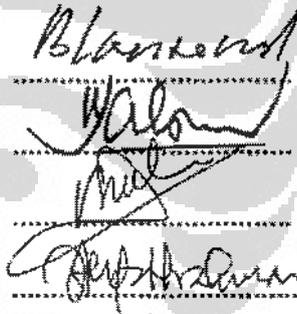
DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein

Pembimbing : Dr. Roy Valiant Salomo, M.Soc.Sc

Pembaca Ahli : Drs. Pantius D. Soeling, M.Si.

Sekretaris Sidang : Drs. Heri Faturahman, M.Si.



Blaskeend
Walon
Muti
Heri Faturahman

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 29 Juni 2009

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Penyusunan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sain Program Studi Administrasi Pelayanan Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Pascasarjana Universitas Indonesia.

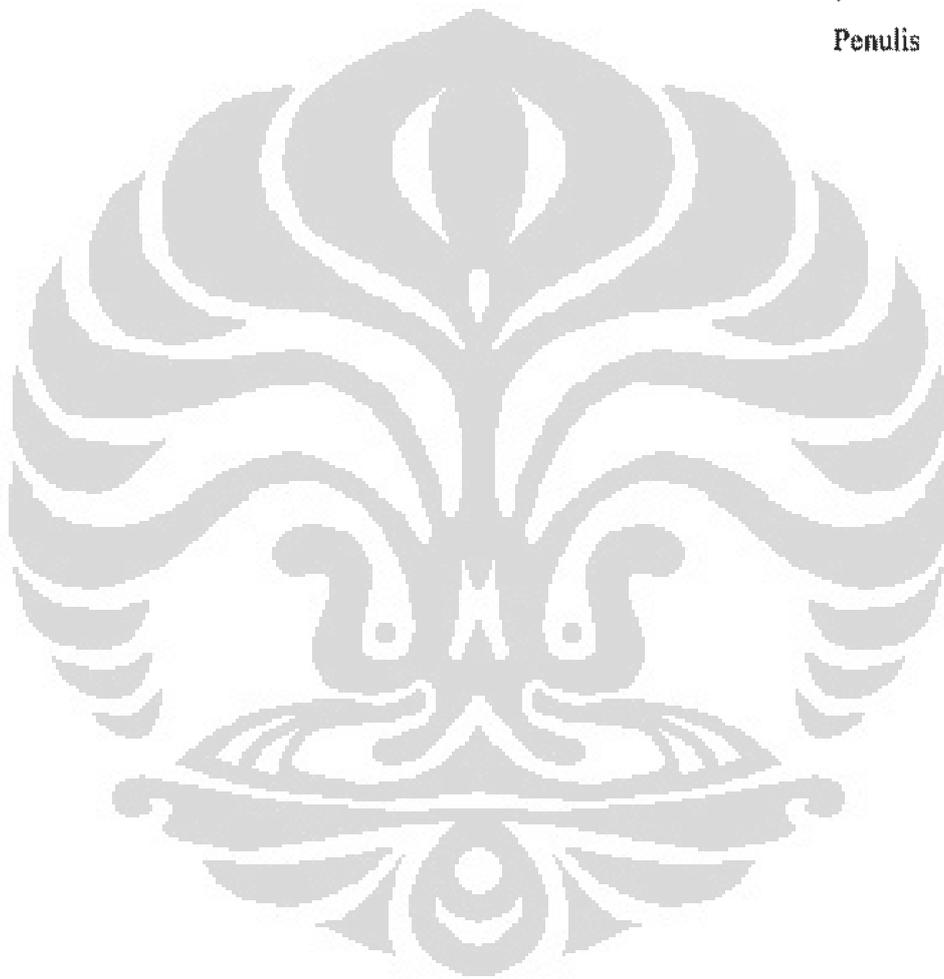
Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik dari masa perkuliahan maupun hingga pada penyusunan tesis ini sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan tesis ini. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, Dr. Bambang Shergi Laksomo;
2. Ketua Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein;
3. Bapak Dr. Roy V. Salomo, M.Soc.Sc, yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran didalam mengarahkan penulis dalam penyusunan tesis ini;
4. Suami dan ananda tercinta, Andi Ikrimah Afif, atas cinta dan kesetiiaannya yang menemani dan memberikan kepercayaan, bantuan serta dukungan dengan setulus hati;
5. Orang tua dan kakak-kakak yang terus memberikan semangat dan bantuan;
6. Direktur Jenderal Hak Kekayaan Intelektual, para pejabat eselon II, III, dan IV serta seluruh staf Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual dan Konsultan Hak Kekayaan Intelektual yang telah memberikan waktu dan ijin dalam usaha memperoleh data yang diperlukan penulis;
7. Rekan-rekan seperjuangan di kelas AKPP yang telah bersama-sama berjuang dalam penyelesaian studi ini.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan saudara-saudara semua. Semoga tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 29 Juni 2009

Penulis



**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS
(Hasil Karya Perorangan)**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RISA SUKMAWARDANI
NPM : 0706186524
Program Studi : Administrasi Pelayanan Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Tesis

demni pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerapan *E-Government* di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal: 29 Juni 2009

Yang menyatakan

(RISA SUKMAWARDANI)

ABSTRAK

Nama : Risa Sukmawardani
Program Studi : Administrasi Pelayanan Publik
Judul Tesis : Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerapan *E-Government* di
Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual Departemen Hukum
dan Hak Asasi Manusia RI

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah merubah sebagian besar proses kerja di sektor swasta. Dewasa ini kemajuan teknologi mulai melanda sektor publik yang dinilai lebih konservatif dibandingkan dengan sektor swasta melalui inisiatif penerapan *e-government*. Upaya penerapan *e-government* melalui berbagai inisiatif bertujuan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual (HKI) dalam upayanya menerapkan *e-government* telah memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dalam bentuk berbagai inisiatif. Salah satu bentuk inisiatifnya yakni perpustakaan kekayaan intelektual digital atau *Intellectual Property Digital Library* (IPDL) yaitu sebuah basis data digital yang berisi semua kekayaan intelektual yang telah terdaftar pada Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual. IPDL adalah bentuk aplikasi dari sistem teknologi informasi dan komunikasi untuk penyebaran informasi kekayaan intelektual. Pemanfaatan IPDL untuk kalangan internal bertujuan untuk menggantikan proses pemeriksaan manual. Dengan penggunaan IPDL ini diharapkan mempercepat dan mempermudah pelaksanaan pekerjaan pemeriksaan yang dilakukan oleh pemeriksa di Direktorat Jenderal HKI. Penerapan IPDL merupakan salah satu bentuk upaya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka penerapan *e-government* oleh Direktorat Jenderal HKI. Penerapan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor yaitu sumber daya manusia, teknologi, proses dan organisasional yang menentukan sejauh mana perkembangan penerapan *e-government* di Direktorat Jenderal HKI. Penelitian ini berfokus untuk mengetahui bagaimana penerapan *e-government* atas penerapan IPDL di Direktorat Jenderal HKI dan faktor-faktor yang mempengaruhinya dengan menggunakan pendekatan positivisme dan menganalisisnya secara deskriptif berdasarkan data kuantitatif yang diperoleh melalui kuesioner dan data kualitatif melalui wawancara terhadap berbagai pihak yang terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor terkait dengan penerapan *e-government* yang ada di Direktorat Jenderal HKI relatif memadai dan menunjang keberhasilan penerapan *e-government* yang ditandai dengan infrastruktur teknologi yang cukup baik dan komitmen yang besar dari pimpinan yang tercermin dari penetapan strategi dan anggaran. Akan tetapi modal dasar ini tidak ditunjang dengan proses yang memadai yang tercermin dari ketidakpuasan pengguna atas inisiatif penerapan *e-government* tersebut terutama dalam hal operasionalisasi. Berdasarkan penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa langkah-langkah evaluasi berkala atas inisiatif penerapan *e-government* harus dilakukan untuk memantau pelaksanaan penerapan inisiatif *e-government*.

Kata kunci: teknologi informasi, *e-government*, pelayanan publik

ABSTRACT

Name : Risa Sukmawardani
Study Program : Administrative Science and Public Policy
Title : Influential Factors in the Implementation of E-Government at
Directorate General of Intellectual Property Rights, Ministry of Law
and Human Rights of Republic of Indonesia

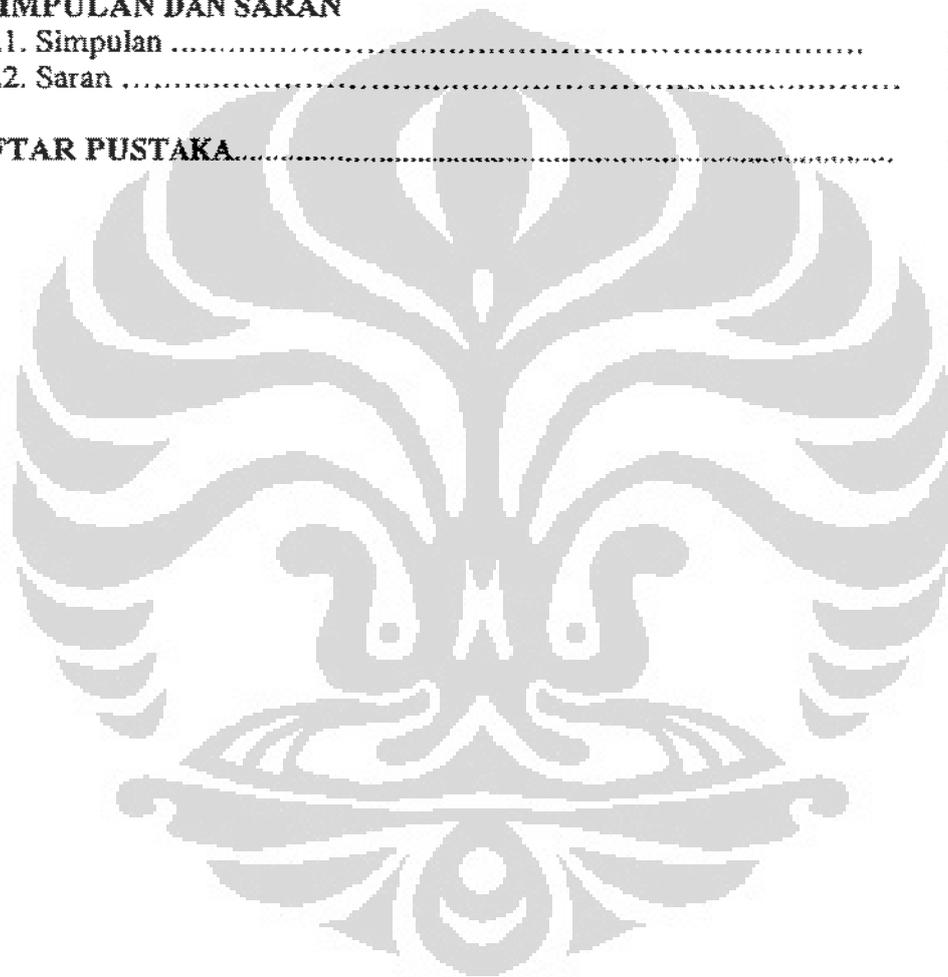
The advancement of information technology has changed business process of private sector as well as reduced cost and simplified process. Nowadays, information technology has also been utilized in conservative public sector through e-government initiatives. E-government initiatives aim to modernize the public sector by using information technology to provide better service. In its effort to implement e-government, Directorate General of Intellectual Property Rights (DGIPR) has utilized information and technology in several initiatives such as the establishment of Intellectual Property Digital Library (IPDL) launched on February 7th, 2007. IPDL contains database of registered intellectual property. Using application of technology information and communication, IPDL is proposed to disseminate intellectual property information for external users. Examiners of DGIPR which are the internal users of IPDL are expected to change their manual work procedures to obtain faster and simpler results. This initiative of e-government by DGIPR entails the accommodation of several factors which are human resources, technology, process, institutional and organizational factors to define the implementation of e-government in DGIPR. This research focused on identifying the extent of the implementation of e-government in DGIPR and the influencing factors by using positivism approach. Descriptive analysis is conducted based on quantitative data of questionnaire and qualitative data from in depth interview. Results of the study show that the implementation of e-government in DGIPR is considered to be in Interactive Presence stage of UN. Concurrently, factors supporting the implementation of e-government has relatively accommodated by DGIPR which signified by sufficient technology infrastructure and strong commitment of strategy. However, these fundamental factors have not thoroughly supported with sufficient operational process. It is reflected from the dissatisfaction response of users. It can be concluded that periodic evaluation of the initiative needs to be performed in order to ensure the successful implementation of e-government.

Keywords:
information technology, e-government, public service

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	14
1.3 Tujuan dan Signifikansi Penelitian.....	14
1.4 Sistematika Penulisan.....	15
2. TINJAUAN LITERATUR	
2.1. Penelitian Terdahulu	17
2.2. Pengertian Administrasi Publik	18
2.3. Perubahan Paradigma Administrasi Publik	20
2.4. Administrasi Publik dan Teknologi Informasi dan Komunikasi	22
2.5. Konsep <i>E-Government</i>	26
2.6. Penerapan <i>E-Government</i>	32
2.7. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerapan <i>E-Government</i>	35
2.8. Penerapan <i>E-Government</i> dalam Pelayanan Publik	45
2.9. Model Analisis	46
2.10. Operasionalisasi Konsep	48
3. METODE PENELITIAN	
3.1 Pendekatan Penelitian	53
3.2 Jenis/Tipe Penelitian	54
3.3 Teknik Pengumpulan Data	54
3.4 Populasi dan Sampel	55
3.5 Teknik Analisis Data	56
3.6 Keterbatasan Penelitian	57
4. Gambaran Umum Tempat Penelitian	
4.1 Gambaran Umum Direktorat Jenderal HKI	58
4.2 Visi dan Misi Direktorat Jenderal HKI	60
4.3 Tugas Pokok, Fungsi, dan Susunan Organisasi Direktorat Jenderal HKI	61
4.4 Komposisi Pegawai Direktorat Jenderal HKI	72
4.5 Penerapan <i>E-government</i> Direktorat Jenderal HKI	73

5. ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERAPAN E-GOVERNMENT DI DIREKTORAT JENDERAL HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL	
5.1. Karakteristik Responden	76
5.2. Penerapan <i>E-Government</i>	78
5.3. Analisis Faktor –Faktor yang Mempengaruhi Penerapan <i>E-Government</i>	81
6. SIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Simpulan	101
6.2. Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	103



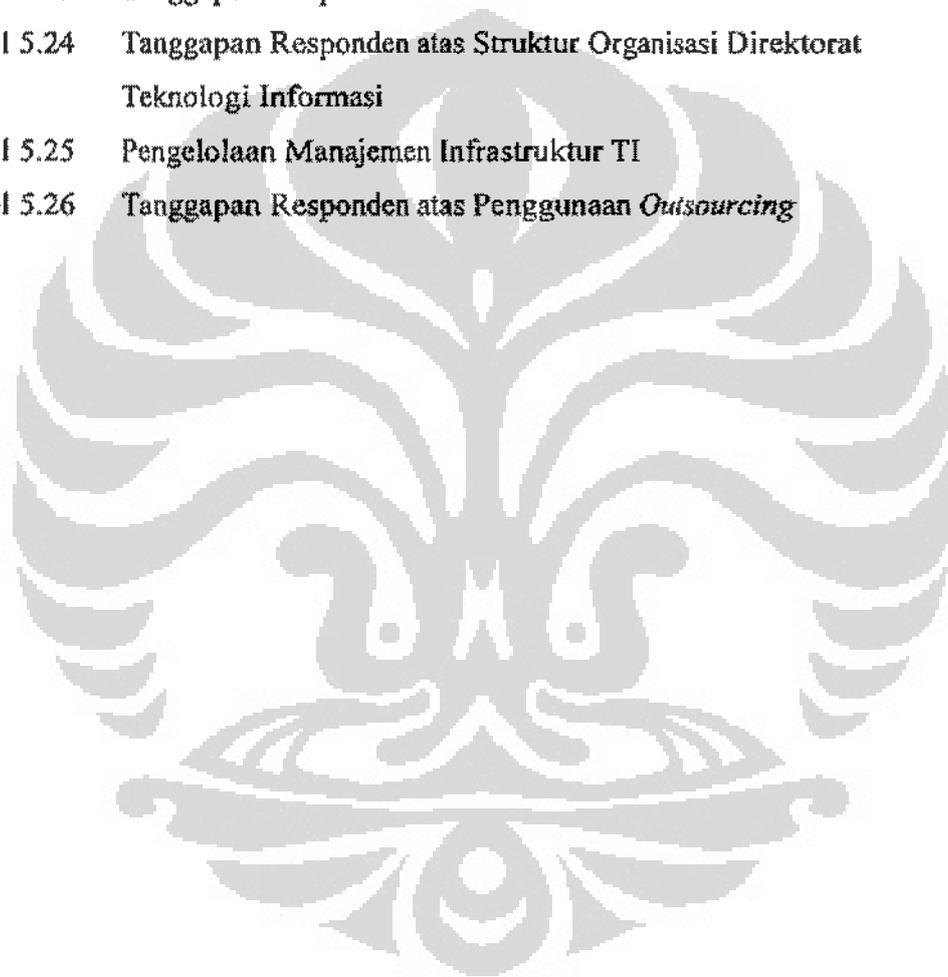
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Tahapan Pengembangan <i>E-Government</i> Nasional.....	5
Gambar 1.2.	Perbandingan Jumlah Permohonan Pendaftaran Merek, Paten dan Hak Cipta	8
Gambar 1.3.	Permohonan Pendaftaran Merek Tahun 2001 – Juni 2008	9
Gambar 1.4.	Alur Permohonan Pendaftaran Merek.....	11
Gambar 2.1.	<i>Reinventing Service Delivery</i>	23
Gambar 2.2.	Interaksi antar Kelompok Utama <i>E-Governance</i>	22
Gambar 2.3.	Domain <i>E-Government</i>	31
Gambar 2.4.	Gap antara Realitas dan Desain Penerapan <i>E-Government</i>	38
Gambar 2.5.	Model Analisis	48
Gambar 4.1.	Susunan Organisasi Ditjen HKI	61
Gambar 4.2.	Susunan Organisasi Sekretariat Ditjen HKI	62
Gambar 4.3.	Susunan Organisasi Direktorat Hak Cipta, DI, DTLST, & RD	64
Gambar 4.4.	Susunan Organisasi Direktorat Paten	65
Gambar 4.5.	Susunan Organisasi Direktorat Kerja Sama dan Pengembangan	67
Gambar 4.6.	Susunan Organisasi Direktorat Merek	68
Gambar 4.7.	Susunan Organisasi Direktorat Teknologi Informasi	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Status <i>E-government Readiness</i> di ASEAN	4
Tabel 1.2.	Data Permohonan Pendaftaran Merek yang Sudah Terbit Sertifikatnya	12
Tabel 2.1.	Perubahan Aspek Pemerintahan	26
Tabel 2.2.	Tahapan Implementasi <i>E-Government</i>	35
Tabel 2.3.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerapan <i>E-Government</i>	42
Tabel 2.4.	Operasionalisasi Konsep	51
Tabel 4.1.	Komposisi Pegawai Ditjen HKI	72
Tabel 5.1.	Karakteristik Responden berdasarkan Usia	77
Tabel 5.2.	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	77
Tabel 5.3.	Karakteristik Responden berdasarkan Masa Kerja	78
Tabel 5.4.	Tanggapan Responden atas Penggunaan IPDL dalam Pemeriksaan	79
Tabel 5.5.	Tanggapan Responden atas Penggunaan IPDL dalam Percepatan Pekerjaan	80
Tabel 5.6.	Tanggapan Responden atas Evaluasi Penerapan IPDL	80
Tabel 5.7.	Komposisi Pemeriksa Merek berdasarkan Tingkat Pendidikan	82
Tabel 5.8.	Tanggapan Responden atas Hambatan Pengoperasian Komputer	82
Tabel 5.9.	Tabulasi Silang Usia dan Hambatan	83
Tabel 5.10	Komposisi Latar Belakang Pendidikan Pejabat Direktorat Teknologi Informasi	84
Tabel 5.11.	Tanggapan Responden atas Ketersediaan Pelatihan Teknologi Informasi	85
Tabel 5.12	Tanggapan Responden atas Kecukupan Pelatihan IPDL	86
Tabel 5.13	Tabel Silang Tujuan dan Sosialisasi	87
Tabel 5.14	Chi-square Test	87
Tabel 5.15	Jumlah Perangkat TI Tahun 2008	89
Tabel 5.16	Rasio Penetrasi TI di Ditjen HKI	90
Tabel 5.17	Rasio Penetrasi TI pada Unit Pemeriksa Merek Ditjen HKI	90

Tabel 5.18	Tanggapan Responden atas Kualitas Koneksi Internet	92
Tabel 5.19	Tanggapan Responden atas Kemampuan Teknologi	93
Tabel 5.20	Jumlah Server Ditjen HKI Tahun 2009	95
Tabel 5.21	DIPA Ditjen HKI Tahun Anggaran 2009	96
Tabel 5.22	Alokasi Anggaran TI	
Tabel 5.23	Tanggapan Responden atas Ketersediaan Landasan Hukum	97
Tabel 5.24	Tanggapan Responden atas Struktur Organisasi Direktorat Teknologi Informasi	97
Tabel 5.25	Pengelolaan Manajemen Infrastruktur TI	99
Tabel 5.26	Tanggapan Responden atas Penggunaan <i>Outsourcing</i>	100



BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi seperti saat ini pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (*Information and Communication Technology/ICT*) bukan lagi hanya bersifat penting tetapi sudah menjadi suatu keharusan bahkan kebutuhan. Hanya dengan menggunakan ICT dapat terwujud suatu dunia tanpa batas (*borderless world*) dimana jarak maupun batas-batas antar negara dapat dilewati atau bahkan hilang sama sekali.

Sektor-sektor swasta mewarnai kehidupan masyarakat dengan kemudahan-kemudahan dalam menikmati pelayanan sementara sektor-sektor publik terkesan tidak profesional, kurang bertanggungjawab dan lebih parah lagi dituding mengabaikan hak-hak rakyat untuk dilayani. Ketidakpuasan masyarakat maupun kritik yang disampaikan atas kinerja sektor publik mendorong munculnya tuntutan akan reformasi administrasi publik. Dari masa ke masa tuntutan akan reformasi administrasi publik terus muncul yang pada gilirannya kemudian terjadi perubahan paradigma dalam administrasi publik sebagai konsekuensinya.

Ada berbagai hal yang menjadi pendorong (*driving forces*) terjadinya perubahan paradigma administrasi publik seperti teori ekonomi, *public choice theory*, *principal agent theory*, maupun perubahan dalam hal teknologi.¹ Perubahan yang cepat dalam teknologi informasi dan komunikasi membuat sektor-sektor pelayanan swasta bergerak jauh lebih dinamis daripada sektor-sektor pemerintah sehingga birokrasi pemerintah tertinggal dan dirasakan lamban.² Gejala perkembangan masyarakat sebagai akibat dari globalisasi memaksa semua pihak, terutama birokrasi pemerintah untuk melakukan perbaikan dan mencari alternatif dari sistem

¹ Owen E. Hughes, *Public Management and Administration, An Introduction*, The Macmillan Press Ltd., London, 1994, hal 1-15

² Lisman Manurung, *Reformasi Pelayanan Publik, Sebuah Tinjauan Konseptual*, Nasion Volume 4 Tahun 2007 hal. 71

administrasi yang sesuai dengan perkembangan masyarakat dan perkembangan jaman.

Pemanfaatan teknologi informasi sudah sejak lama dikenal luas oleh kalangan bisnis seperti contohnya yang dipraktekkan dalam dunia perbankan. Namun hal yang sama baru tumbuh dewasa ini di sektor pemerintahan. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi, seperti halnya yang dilakukan swasta membuka jalan untuk perkembangan pemerintahan dan pemberian pelayanan yang lebih baik. Pengimplementasian kemajuan teknologi dan informasi dalam pemerintahan dikenal dengan sebutan *electronic government* atau disingkat *e-government* atau juga dapat disingkat e-gov.

Seiring dengan kemajuan informatisasi di masyarakat, *e-government* bukan lagi sekedar informatisasi administrasi publik tapi mencakup area pelayanan publik yang diinginkan dan dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan demikian *e-government* merupakan bentuk pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang berprinsip untuk menciptakan pemerintahan yang efektif, efisien, dan transparan.³ Keberhasilan dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan pemerintah membawa banyak nilai positif. Tujuan untuk menjalankan aktifitas pemerintahan yang efektif dan efisien dapat tercapai sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga menjadi lebih baik, lebih murah dan lebih cepat (*better, cheaper, dan faster*).

Besarnya manfaat dalam *e-government* bagi perbaikan kinerja sektor publik membuat banyak negara terus meningkatkan investasinya pada pengimplementasian *e-government*. Namun terdapat perbedaan yang signifikan pada negara-negara ini dalam hal sejauhmana dan seberapa cepat teknologi informasi dan komunikasi diadopsi dalam pemerintahan⁴.

³ D.C Misra & Anjali Dhingra, E-Governance Maturity Model, *Electronics Information & Planning* (ISSN 0304-9876 Vol.29, No.6-7, Mar-Apr 2002

⁴ C.F. Maitland & J.M. Bauer (2001) dalam Zlako J. Kovacic, The Impact of National Culture on Worldwide eGovernment Readiness, <http://inform.nu/Articles/Vol8/v8p143-158Kova.pdf>

Tercatat beberapa negara yang sudah memiliki keunggulan dalam *e-government* seperti Amerika Serikat, Uni Eropa dan untuk Asia seperti Korea dan Jepang. Dalam data yang dikeluarkan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB), negara-negara tersebut berada pada tataran atas dalam hal kemampuan dalam melakukan *e-government* yang diukur dengan indeks kesiapan dalam melaksanakan *e-government* (*e-government readiness index*).

E-government readiness merupakan pengukuran atas kemampuan suatu negara dalam berpartisipasi dan mengambil manfaat atas ekonomi digital secara global.⁵ Pengukuran ini dilakukan dengan melihat aspek-aspek yang terkait dengan *e-government* seperti *e-leadership*, *information security*, *human capital*, dan *e-business climate*. Pengukuran *e-government readiness/e-readiness* juga menggambarkan tingkat/derajat kesiapan negara atau organisasi tersebut dalam berpartisipasi dalam dunia yang saling terhubung (*Network world*). Dengan demikian aspek-aspek tersebut merupakan faktor penting dalam kesuksesan pelaksanaan *e-government*.

Berkaitan dengan status kesiapan *e-government*, Indonesia dinyatakan oleh index *e-government readiness* PBB berada pada level rendah atau tepatnya berada pada tahap ketiga (*third tier*) dimana penggunaan *e-government* masih pada prosentase 0-33%. Perbedaan kesiapan negara-negara dalam penerapan *e-government* berkaitan erat dengan pendapatan per kapita (GNI/Gross National Income), infrastruktur, dan pendidikan⁶. Sementara itu dalam lingkup ASEAN, Indonesia berada pada ranking menengah seperti terlihat pada Tabel 1.1.

⁵ Global Internet Policy Initiatives (GIPI), *E-Readiness Guides, Readiness for the Networked World, Getting Started*, <http://www>.

⁶ KIPA, *Feasibility Study Project for DGIPR Indonesia, 2007*

Tabel 1.1.
Status E-Government Readiness di ASEAN

Negara	GSDP	Govt	Telecom	Human	Popul	Ranking	
	(2005)	Government	Infrastructure	Capital		05	05
Philippines	5,300	0.7423	0.084	0.089	0.5721	47	41
Malaysia	10,320	0.5769	0.3048	0.83	0.5706	42	43
Thailand	8,440	0.6654	0.1299	0.86	0.5518	46	50
Viet Nam	3,010	0.2231	0.0489	0.82	364	105	112
Cambodia	2,490	0.2308	0.006	0.66	0.2989	128	129
Myanmar	-	0.1538	0.004	0.73	0.2959	129	123

Sumber: World Bank

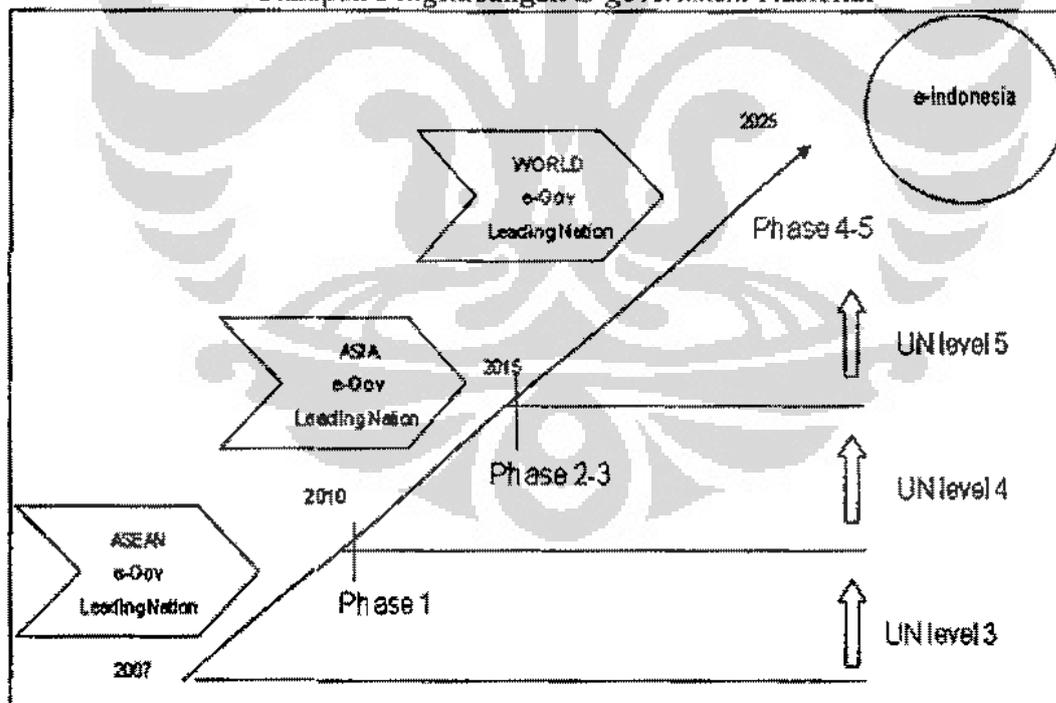
Gambaran negara yang berada dalam posisi ini umumnya memiliki tingkat infrastruktur dan tingkat pendidikan yang rendah dengan beragam tingkat pendapatan. Secara lebih detail dengan melihat aspek-aspek *e-government readiness* dapat dijabarkan sebagai berikut⁷:

- a. Konektivitas (*Connectivity*): masih sangat terbatas dan memerlukan perbaikan yang substantif untuk dapat mendukung *e-government*.
- b. Kepemimpinan (*e-leadership*): *e-government* belum menjadi prioritas strategi nasional
- c. Keamanan Informasi (*Information Security*) : proses dan penyimpanan data belum seratus persen terpercaya
- d. Modal Sumber Daya Manusia (*Human Capital*): orang yang tepat dalam menangani *e-government* masih terbatas dan masyarakat masih belum terbiasa dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi
- e. Iklim E-business (*E-business Climate*): beberapa sektor bisnis sudah menjalankan bisnisnya dengan *e-business* (terutama perbankan).

⁷ Roselyn Docktor, *Accelerating E-Government...E-Readiness at Work*, <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CAFRAD/UNPAN006617.pdf>

Inisiatif pengembangan *e-government* merupakan suatu bentuk inisiatif nasional yang sudah berlangsung beberapa tahun, tepatnya sejak dirumuskan dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Pengembangan *E-government*. Instruksi tersebut menyatakan bahwa untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan pelayanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan pengembangan *e-government*. Dalam skema rencana pemanfaatan teknologi informasi nasional nasional tergambar jelas tahapan pengembangan *e-government* yang diawali dengan fase pertama dimana Indonesia menjadi negara yang unggul di kawasan ASEAN (*ASEAN Leading Nation*) dalam hal teknologi informasi dan komunikasi di tahun 2010 dan diakhiri dengan fase kelima di tahun 2025 dimana teknologi informasi dan komunikasi sudah menjadi bagian dari kehidupan bangsa Indonesia (*e-Indonesia*).

Gambar 1.1.
Tahapan Pengembangan *E-government* Nasional



Sumber: Feasibility Study Project for DGIPR, Indonesia⁸

⁸ KIPA, op.cit. hal. 56

Seperti telah dikatakan sebelumnya bahwa tujuan dari *e-government* adalah untuk menciptakan pemerintahan yang efektif, efisien dan transparan dengan berbasis kepada teknologi informasi dan komunikasi sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Namun *e-government* bukan hanya sekedar penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam organisasi publik tapi merupakan sebuah perubahan pengelolaan organisasi publik yang dahulunya bersifat tradisional ke arah yang lebih modern.

Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual (DJHKI) merupakan salah satu unit eselon I yang berada dalam naungan Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia yang bertanggungjawab dalam hal pendaftaran dan pemberian perlindungan kekayaan intelektual yang mencakup paten, merek, hak cipta, desain industri, desain tata letak sirkuit terpadu dan rahasia dagang. Selain itu juga bertanggung jawab untuk menyebarkan informasi tentang kekayaan intelektual. Sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, DJHKI terkait dengan pihak-pihak yang berkepentingan dengan DJHKI (*stakeholders*) yang cukup luas, diantaranya sektor bisnis, sesama badan pemerintah, universitas, lembaga-lembaga non-pemerintah dan tentu saja warga negara.

DJHKI merupakan sebuah unit eselon I di bawah Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia serta tergabung dalam organisasi kekayaan intelektual dunia (*World Intellectual Property Organization – WIPO*). Dengan demikian baik dan buruknya kinerja DJHKI akan membawa dampak secara ekonomi bagi Indonesia tidak hanya di tingkat nasional maupun internasional. Kegagalan DJHKI dalam memberikan perlindungan kekayaan intelektual maupun penegakan hukum kekayaan intelektual tidak hanya dirasakan oleh bangsa Indonesia tetapi juga oleh negara-negara lain.

Sejalan dengan instruksi presiden mengenai *e-government* tersebut DJHKI juga telah melakukan upaya implementasi *e-government* termasuk dengan perumusan kebijakan strategis berupa layanan prima dengan berbasis pada teknologi informasi. Bahkan jika menilik ke belakang DJHKI telah menjadikan *e-government* sebagai fokus/prioritasnya jauh sebelum dikeluarkannya instruksi ini. Komitmen DJHKI pada pengembangan *e-government* ini ditandai dengan dibentuknya direktorat baru dalam

struktur DJHKI yakni Direktorat Teknologi Informasi (selanjutnya disebut Direktorat TI) di tahun 1999.⁹

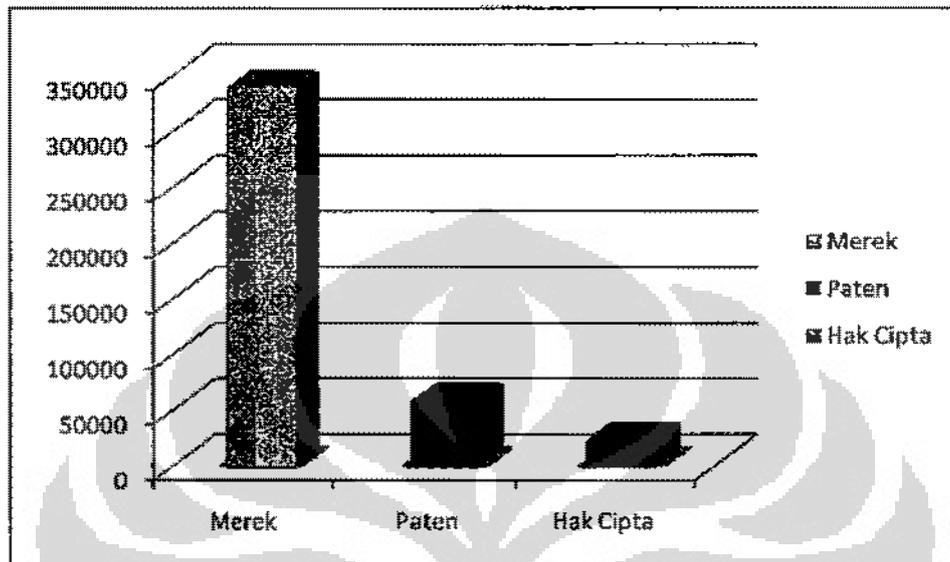
Sistem otomasi di DJHKI dimulai di tahun 1990 dengan melakukan *Feasibility Study on administration of intellectual property system* dan dilanjutkan dengan pembuatan *master plan on management information system of intellectual property administration (MIS)*. Di tahun berikutnya perencanaan MIS dikembangkan. Empat tahun kemudian, tepatnya di 1995 dikembangkan sistem baru yang disebut COPATRIS mencakup sistem informasi hak cipta, paten, dan merek. Pada tahun 2000 mulai dibuat perangkat lunak untuk pendaftaran kekayaan intelektual dengan menggunakan *database* tunggal. Tahun-tahun selanjutnya hingga saat ini kegiatan utama pengembangan informasi teknologi yaitu administrasi HKI secara digital, pembangunan perpustakaan digital HKI (*Intellectual Property Digital Library (IPDL)*) dan DGIPR-Net.

Pembentukan direktorat baru dalam struktur DJHKI merupakan salah satu bentuk nyata dari perubahan yang terjadi dari segi struktural sebagai akibat dari adanya penerapan *e-government*. Saat ini DJHKI memiliki 6 (enam) unit eselon II dengan lebih dari 500 orang pegawai yang terdiri dari pejabat struktural, pejabat fungsional, dan staf. Dari total keseluruhan pegawai 15% diantaranya merupakan pejabat fungsional. Pejabat fungsional merupakan pejabat yang bertanggungjawab dalam melakukan pemeriksaan substantif atas pendaftaran paten dan merek.¹⁰

⁹ Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor: M.03-PR.07.10 Tahun 1999 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Kehakiman

¹⁰ Laporan Tahunan 2007 Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual, hal. 19

Gambar 1.2.
Perbandingan Jumlah Permohonan Pendaftaran Merek, Paten, dan Hak Cipta



Sumber: <http://www.dgip.go.id>

Seperti telah dijelaskan di awal bahwa saat ini DJHKI melayani permohonan pendaftaran merek, paten, hak cipta, desain industri, desain tata letak sirkuit terpadu, dan rahasia dagang. Namun jika dibandingkan dengan semuanya itu Direktorat Merek memiliki beban pekerjaan yang paling berat dikarenakan jumlah permohonan pendaftaran merek merupakan permohonan yang paling banyak (lihat Gambar 1.2.). Terlihat bahwa ada perbedaan yang sangat mencolok dalam hal jumlah permohonan pendaftaran yang diterima oleh DJHKI antara permohonan pendaftaran merek, paten, dan hak cipta.

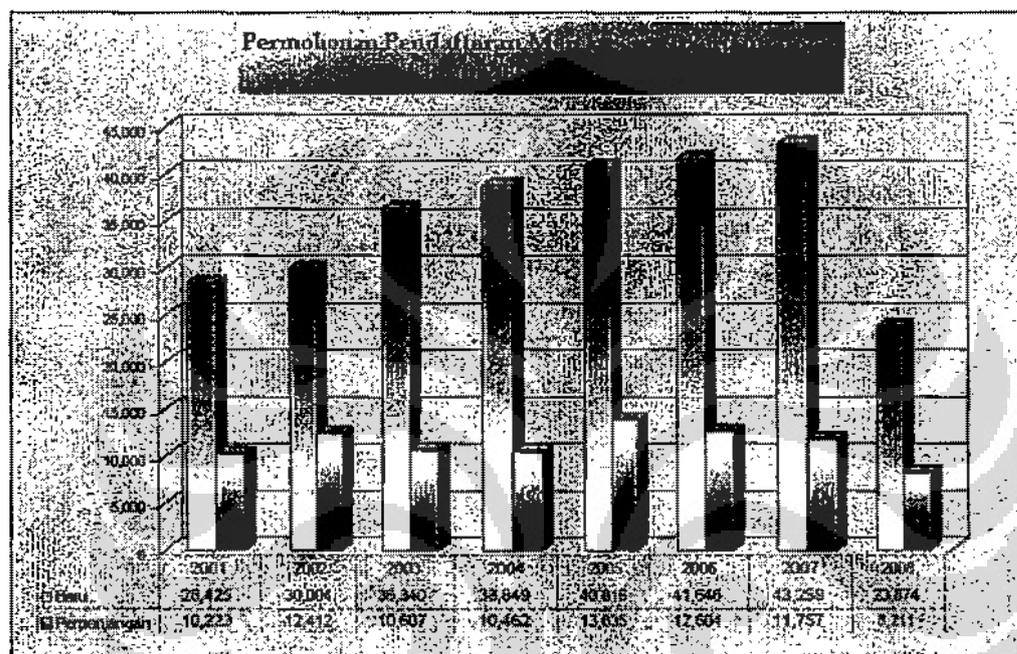
Gambar 1.3. menjelaskan secara lebih detail jumlah permohonan pendaftaran merek, baik untuk merek baru¹¹ maupun perpanjangan¹² selama kurun waktu 7 tahun terakhir. Terlihat bahwa setiap tahunnya jumlah permohonan pendaftaran merek semakin meningkat. Di satu sisi hal ini dapat dijadikan indikator keberhasilan

¹¹ Merek baru berarti merek yang belum terdaftar pada DJHKI

¹² Pendaftaran perpanjangan merek berarti merek yang terdaftar di DJHKI berlaku selama 10 tahun dan setelah itu bisa diajukan lagi permohonan untuk didaftarkan lagi selama 10 tahun kemudian.

sosialisasi DJHKI dalam meningkatkan kesadaran akan HKI namun di sisi lain menambah beban kerja DJHKI khususnya bagi Direktorat Merek.

Gambar 1.3.
Permohonan Pendaftaran Merek Tahun 2001 -- Juni 2008



Sumber: <http://www.dgip.go.id>

Dengan pertimbangan ini maka proyek pembuatan basis data digital diprioritaskan terlebih dahulu untuk data digital merek sehingga pemeriksaan substantif merek yang dahulunya dilakukan dengan berpedoman pada daftar umum merek berbentuk kertas dengan cara manual sudah dapat dilakukan secara elektronik. Selanjutnya pemeriksaan dilakukan dengan berpedoman pada perpustakaan digital kekayaan intelektual (*Intellectual Property Digital Library - IPDL*).

Menurut Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2001 prosedur pendaftaran permohonan merek mencakup beberapa tahapan (lihat Gambar 1.4.). Yang pertama tahapan penerimaan permohonan oleh Direktorat Jenderal HKI, kemudian setelah berkas permohonan diterima dilakukan pemeriksaan formalitas yang merupakan pemeriksaan kelengkapan dokumen yang harus dilampirkan dalam berkas

permohonan. Jangka waktu pemeriksaan formalitas adalah 30 hari sejak tanggal pendaftaran. Apabila berkas permohonan sudah lengkap tahapan selanjutnya yaitu dilakukan pemeriksaan substantif. Pemeriksaan ini mencakup apakah merek yang dimohon sudah pernah didaftarkan atas nama orang lain, apakah ada kemiripan merek yang dimohon dengan merek lain yang telah terdaftar di Direktorat Jenderal HKI (persamaan pada pokoknya¹³), atau apakah merek yang dimohon memiliki unsur-unsur yang tidak boleh didaftarkan termasuk juga pemeriksaan apakah merek yang dimohonkan termasuk dalam kategori merek terkenal (*well known marks*). Pemeriksaan substantif ini dilakukan dengan mengacu kepada Daftar Umum Merek yang merupakan kumpulan berkas yang berisi data semua merek yang telah terdaftar di Direktorat Jenderal HKI. Pemeriksa diberikan waktu maksimum 9 bulan untuk melakukan pemeriksaan ini.

Selanjutnya permohonan pendaftaran merek yang telah melewati pemeriksaan substantif dan dinyatakan disetujui untuk didaftar oleh pemeriksa merek maka merek yang dimohonkan dapat dimasukkan dalam pengumuman Berita Resmi Merek yang bertujuan untuk memberikan kesempatan pada pihak lain untuk mengajukan keberatan atas pendaftaran merek yang dimohonkan. Keberatan atas permohonan pendaftaran ini harus diajukan dalam waktu 3 bulani sejak tanggal diumumkan. Apabila tidak ada yang mengajukan keberatan atas permohonan ini (oposisi) maka permohonan merek tersebut dimasukkan dalam kategori daftar untuk kemudian dibuatkan sertifikatnya. Proses pembuatan sertifikat berlangsung selama 30 hari.

¹³ Persamaan pada pokoknya berarti persamaan dalam hal bunyi (pengucapan) maupun persamaan dalam hal penulisan merek.

Gambar 1. 4.
Alur Proses Pendaftaran Merek



Sumber: Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual Tahun 2002

Undang-Undang Nomor 15 tahun 2001 tentang Merek mengatur secara detail atas jangka waktu dari setiap tahapan pendaftaran merek. Dengan demikian total waktu yang diperlukan untuk memproses satu permohonan pendaftaran merek sejak diajukannya permohonan hingga dikeluarkannya sertifikat adalah 14 bulan. Akan tetapi pada prakteknya jangka waktu yang sudah ditetapkan oleh undang-undang tersebut tidak dapat terpenuhi. Proses pendaftaran untuk satu merek yang diajukan permohonannya tidak dapat terselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan oleh undang-undang. Jangka waktu yang telah ditetapkan dalam setiap tahapan tidak terpenuhi sehingga waktu proses pun terakumulasi yang mengakibatkan keterlambatan semakin lama. Pada akhirnya fase terakhir dari proses pendaftaran, yaitu terbitnya sertifikat juga semakin lama. Jika dalam undang-undang dinyatakan bahwa dalam waktu 14 bulan suatu permohonan pendaftaran merek dapat diberikan sertifikatnya, namun dalam prakteknya pemohon harus menunggu hingga lebih dari

14 bulan untuk memperoleh sertifikat dari permohonan pendaftaran merek yang diujukannya.

Tabel 1.2.
Data Permohonan Pendaftaran Kekayaan Intelektual yang Sudah Terbit Sertifikatnya

No Daftar	Merek	No. Agenda	Kelas Barang / Jasa	Tgl Penerimaan	Tanggal Keputusan	Tanggal Sertifikat
000022767	Smal	D00-2003-20030-20203	21	4-Aug-03	7-Dec-04	13-Jul-05
000022768	PUNTODEWO	D00-2003-20031-20204	30	4-Aug-03	7-Dec-04	13-Jul-05
000022769	Logo	J00-2003-20033-20206	35	4-Aug-03	7-Dec-04	13-Jul-05
000022770	TIS	J00-2003-20034-20207	36	4-Aug-03	7-Dec-04	13-Jul-05
000022771	GAUN	D00-2003-20035-20208	34	4-Aug-03	7-Dec-04	13-Jul-05
000022772	GESHA BERO	D00-2003-20039-20212	25	4-Aug-03	7-Dec-04	13-Jul-05
000022773	BABERO	D00-2003-20040-20213	25	4-Aug-03	7-Dec-04	13-Jul-05
000022774	HND	D00-2003-20040-20214	12	4-Aug-03	7-Dec-04	13-Jul-05
000022775	IMPIRA	D00-2003-20040-20215	12	4-Aug-03	7-Dec-04	13-Jul-05
000022776	GEULIS	D00-2003-20040-20216	24	4-Aug-03	7-Dec-04	13-Jul-05
000022777	MAVIA	D00-2003-20040-20217	25	4-Aug-03	7-Dec-04	13-Jul-05
000022778	BLUE OCEAN	D00-2003-20040-20219	24	4-Aug-03	7-Dec-04	13-Jul-05
000022779	STRAITSISTER	D00-2003-20040-20220	25	4-Aug-03	7-Dec-04	13-Jul-05
000022780	ALTIMITY	D00-2003-20040-20321	1	4-Aug-03	7-Dec-04	13-Jul-05
000022781	ALTIS	D00-2003-20040-20322	5	4-Aug-03	7-Dec-04	13-Jul-05
000022782	JIMO	D00-2003-20040-20223	7	4-Aug-03	7-Dec-04	13-Jul-05
000022783	KUNCI TIMUR	J00-2003-20040-20224	35	4-Aug-03	7-Dec-04	13-Jul-05
000022784	DAHSYAT	D00-2003-20040-20226	30	4-Aug-03	7-Dec-04	13-Jul-05
000022785	GEGER	D00-2003-20040-20227	30	4-Aug-03	7-Dec-04	13-Jul-05
000022786	STROM	D00-2003-20040-20228	30	4-Aug-03	7-Dec-04	13-Jul-05
000022787	KOHE	D00-2003-20040-20229	30	4-Aug-03	7-Dec-04	13-Jul-05
000022788	SEALAND	D00-2003-20040-202233	30	4-Aug-03	7-Dec-04	13-Jul-05
000022789	SPACELAND	D00-2003-20040-20234	30	4-Aug-03	7-Dec-04	13-Jul-05
000022790	MEMO	D00-2003-20040-20235	16	4-Aug-03	7-Dec-04	13-Jul-05
000022791	Learning for Life	J00-2003-20040-20236	41	4-Aug-03	7-Dec-04	13-Jul-05

Sumber: Tata Usaha Direktorat Merek Direktorat Jenderal HKI

Tabel 1.2. di atas merupakan daftar permohonan pendaftaran merek yang sudah terbit sertifikatnya. Ada 25 permohonan pendaftaran dalam daftar tersebut yang

merupakan sebagian permohonan pendaftaran yang diajukan pada tanggal 4 Agustus 2003. Setelah melalui tahapan-tahapan yang diperlukan dalam proses pendaftaran merek maka diputuskan bahwa permohonan pendaftaran tersebut disetujui untuk didaftar dan diberikan sertifikatnya pada 13 Juli 2005. Mengacu kepada data ini dapat dihitung bahwa proses pendaftaran merek-merek tersebut dalam daftar memakan waktu kurang lebih selama 23 bulan. Ada kelebihan waktu hingga 9 bulan dari ketentuan undang-undang yang berlaku. Dengan demikian meskipun proses pendaftaran sudah secara elektronik dan basis pemeriksaan sudah menggunakan data digital tetap saja jangka waktu yang diperlukan tidak bisa dipersingkat.

Dalam rangka pengembangan sistem merek, DJHKI mengkaji kemungkinan untuk bergabung ke dalam Madrid Protocol, yakni konvensi internasional di bidang merek khususnya mengenai pendaftaran merek secara internasional. Dengan meratifikasi Madrid Protocol, maka pemohon yang ingin mendaftarkan merek sekaligus di beberapa negara dapat hanya mengajukan satu permohonan internasional langsung ke DJHKI tanpa perlu mendaftarkannya di setiap negara. Dengan diadopsinya sistem Madrid Protocol ini akan membawa kemudahan bagi pemohon pendaftaran merek sehingga tidak perlu datang ke setiap negara yang dituju dan dari segi biaya juga relatif lebih murah karena hanya dikenakan satu paket biaya (*one set of fees for international registration*).

Pengadopsian Madrid Protocol dapat memacu Direktorat Merek dalam meningkatkan sistem operasional berstandar internasional¹⁴. Namun sebagai konsekuensinya DJHKI harus memiliki dukungan sistem informasi yang handal dimana sistem kerja dilakukan dengan berbasis pada teknologi informasi dan komunikasi.

¹⁴ Makalah yang disampaikan oleh Emawati Junus, Direktur Merek Direktorat Jenderal HKI pada Seminar The Madrid Protocol for International Registration of Marks. The Benefits and Challenges for Indonesia di Hotel JW Marriot tanggal 24 April 2007

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan dalam latar belakang di atas jelas terlihat bahwa sebagai upaya untuk dapat berkompetisi dalam sistem perlindungan hak kekayaan intelektual secara internasional saat ini Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual telah menerapkan sistem pelayanan pendaftaran kekayaan intelektual yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Tercatat beberapa program yang telah dijalankan yang bertujuan untuk memperbaiki pelayanan pendaftaran kekayaan intelektual. Akan tetapi data-data menunjukkan bahwa kinerja Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual khususnya dalam hal pelayanan pendaftaran merek masih tidak efektif. Ini tercermin dari lambatnya penyelesaian pendaftaran merek yang tidak sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Selain itu masih adanya banyak tumpukan pendaftaran (*backlog*) yang belum terselesaikan. Kenyataan ini tampaknya kontradiktif sekali dengan upaya-upaya yang telah dijalankan oleh DJHKI dengan menerapkan *e-government*. Belum lagi rencana ratifikasi Madrid *Protocol* membuat penggunaan teknologi informasi dan komunikasi semakin penting.

Mengacu kepada permasalahan di atas dapat dirumuskan pokok permasalahan untuk diteliti lebih lanjut sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *e-government* di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerapan *e-government* di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual?

1.3. Tujuan dan Signifikansi Penelitian

Tujuan penelitian ini dijabarkan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan menjelaskan penerapan *e-government* di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual.

2. Untuk menjelaskan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penerapan e-government di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membawa sejumlah manfaat baik dari sisi akademis maupun sisi praktis sebagai berikut:

1. Signifikansi secara akademis. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan di bidang penerapan e-government terutama mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan tersebut.
2. Signifikansi secara praktis. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual mengenai penerapan *e-government* khususnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan tersebut.

1.4. Sistematika Penelitian

Pada bab ini akan dijelaskan sistematika penulisan dari laporan penelitian yang terdiri dari enam bab dengan penjelasan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, permasalahan, tujuan dan signifikansi penelitian, sistematika penulisan serta keterbatasan penelitian.

BAB II TINJAUAN LITERATUR

Bab ini berisikan teori-teori dan rumusan yang menjadi landasan dalam melakukan penelitian. Teori yang diuraikan dalam bab ini mengenai perubahan paradigma pelayanan publik, konsep *e-government*, penerapan *e-governmen* dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, serta keterkaitan antara penerapan *e-government* dengan *good governance*.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi uraian tentang metode yang digunakan dalam penelitian ini yang mencakup pendekatan, populasi dan sampel.

BAB IV PENERAPAN E-GOVERNMENT DI DIREKTORAT JENDERAL HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL

Bab ini berisi penjelasan tentang gambaran mengenai Direktorat Jenderal HKI secara umum dan penerapan *e-government* yang telah dan sedang berlangsung saat ini di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual.

BAB V FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERAPAN E-GOVERNMENT DI DIREKTORAT JENDERAL HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL

Bab ini berisi analisa temuan studi yang membahas mengenai berbagai faktor yang mempengaruhi penerapan *e-government* di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual.

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab penutup yang mengemukakan kesimpulan yang ditarik dari hasil penelitian serta memberikan saran bagi penerapan *e-government* di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual.

BAB II TINJAUAN LITERATUR

Penerapan *e-government* merupakan suatu cara untuk memperbaiki pemberian pelayanan kepada masyarakat sekaligus untuk mencapai pemerintahan yang baik membawa implikasi pada organisasi itu sendiri maupun individu di dalam organisasi. Bab berikut ini akan membahas mengenai pengertian administrasi publik yang diikuti dengan perubahan paradigma yang terdapat dalam administrasi publik dimana kesemuanya itu melatarbelakangi munculnya konsep *e-government*. Kemudian dijelaskan tentang konsep *e-government* yang merupakan konsep utama dalam penelitian ini serta tahapan-tahapan penerapan *e-government* dengan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Terakhir dijabarkan bagaimana keterkaitan antara penerapan *e-government* dengan pencapaian pemerintahan yang baik (*good governance*) sehingga meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sebagai pembuka bab kedua ini dijelaskan penelitian-penelitian yang pernah dilakukan terkait dengan penerapan *e-government* yang dijadikan titik tolak dalam melakukan penelitian ini.

2.1. Penelitian Terdahulu

Sejumlah penelitian yang berkaitan dengan penerapan *e-government* maupun faktor-faktor yang mempengaruhinya telah terlebih dahulu dilakukan oleh beberapa mahasiswa pascasarjana Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia. Penelitian-penelitian tersebut diantaranya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Ayi Mulyadi tahun 2006 dengan judul "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerapan *E-government* dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik". Penelitian tersebut merupakan studi kasus yang dilakukan di dua instansi berbeda yaitu Direktorat Jenderal Pajak dan Pemerintah Kota Bekasi. Penelitian ini bertujuan membandingkan sejauhmana penerapan *e-government* di kedua instansi tersebut dan menganalisa mengapa terjadi perbedaan dalam tahapan penerapan *e-government* dikeduanya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-*

government di Direktorat Jenderal Pajak berada pada tahapan yang lebih maju dibandingkan dengan pada Pemerintah Kota Bekasi. Perbedaan tahapan ini disebabkan oleh kurang diakomodasinya faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan *e-government*. Penelitian lain mengenai penerapan *e-government* dilakukan oleh M. Hudaya Rosad pada tahun 2006 dengan judul "Analisis atas Implementasi *E-Government* di Direktorat Jenderal Pajak (Studi Kasus Terhadap Pandangan Wajib Pajak KPP Penanaman Modang Asing Dua)". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa penerapan *e-government* di Direktorat Jenderal Pajak dengan menggunakan persepsi wajib pajak terhadap aplikasi *e-government* yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Mengacu kepada dua penelitian tersebut, penelitian ini membahas penerapan *e-government* di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual berdasarkan tanggapan pengguna aplikasi *e-government*. Selanjutnya dilakukan menganalisa terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan *e-government* tersebut.

2.2. Pengertian Administrasi Publik

Ada beragam definisi dari administrasi publik yang disampaikan oleh berbagai ahli yang masing-masing menyampaikannya dari sudut pandang yang berbeda-beda. Hughes memberikan definisi administrasi publik sebagai: "*Public administration is an activity serving the public, and public servants carry out policies derived from others. It is concerned with procedures, with translating policies into action and with office management.*"¹⁵

Dengan definisinya tersebut Hughes menjelaskan bahwa pada dasarnya ada dua kegiatan utama dari administrasi publik yakni pemberian pelayanan publik dan pembuatan kebijakan publik. Definisi yang relatif sama juga diberikan oleh Perry dan Keller yang menyatakan bahwa administrasi publik didefinisikan sebagai kegiatan

¹⁵ Owen E. Hughes, *Public Administration and Management: An Introduction*, The Macmillan Press Ltd., London, 1994, hal. 6

penyediaan pelayanan publik yang bersifat kompleks mencakup kegiatan proses administrasi sehari-hari hingga proses pembuatan kebijakan publik.¹⁶

Definisi yang lebih komprehensif dan mencakup setiap aspek yang terlibat dalam sektor publik diberikan oleh Rosenbloom sebagai berikut:

"Public administration is the use of managerial, political, and legal theories and processes to fulfil legislative, executive and judicial governmental mandates for the provision of regulatory and service functions for the society as a whole or for some segments of it".¹⁷

Dengan definisinya di atas, Rosenbloom mengidentifikasi tiga peran yang dimiliki oleh administrasi publik yaitu peran legislatif, eksekutif, dan yudisial. Peran-peran administrasi publik dijalankan dengan tujuan untuk memenuhi fungsi regulasi dan servis. Hal yang senada juga dinyatakan oleh Gordon *"Public administration may be defined as all processes, organizations, and individuals (the latter acting in official positions and roles) associated with carrying out laws and other rules adopted or issued by legislatures, executives, and courts".¹⁸* Definisi ini bermakna bahwa administrasi publik didefinisikan sebagai semua proses, organisasi maupun individu yang berkaitan dengan pelaksanaan hukum dan aturan lainnya yang dikeluarkan oleh legislatif, eksekutif dan pengadilan.

Definisi lain yang diberikan oleh Presthus tidak menyinggung tentang pembagian peran yang dimiliki oleh administrasi publik namun Presthus lebih menekankan bahwa administrasi publik tidak lepas dari pengaruh politik, sosial ekonomi dan perilaku birokrat. *"Public Administration is concerned with the institutional framework of government, its socio-economic and political milieu, and the behavior of individuals who man the bureaucratic machine"¹⁹*. Pengaruh-pengaruh seperti yang disampaikan oleh Presthus di atas dari masa ke masa menjadi

¹⁶ David C. Perry dan Lawrence F. Keller, *Public Administration at the Local Level: Definition, Theory, and Context*, dalam Richard D. Bingham, et.al, *Managing Local Government: Public Administration in Practice*, London, SAGE Publications, Inc., 1991, hal. 4

¹⁷ David H. Rosenbloom dan Deborah D. Goldman, *Public Administration: Understanding Management, Policy, and Law in the Public Sector*, New York, Radom House, 1989, hal. 5

¹⁸ George J. Gordon, 1982

¹⁹ Robert Prestshus, 1975

isu penting dalam administrasi publik bahkan menjadi faktor pendorong terjadinya perubahan dalam administrasi publik.

2.3. Perubahan Paradigma Administrasi Publik

Pada dasarnya penyelenggaraan administrasi publik terkait erat dengan perkembangan pemikiran tentang administrasi publik. Seiring dengan berkembangnya kompleksitas masalah yang dihadapi terjadi berbagai perubahan yang ditanggapi juga dengan berkembangnya ilmu administrasi publik itu sendiri. Pengelolaan administrasi sektor publik dalam perkembangannya mengalami beberapa kali perubahan paradigma. Menurut Denhardt & Denhardt dalam perkembangannya terdapat tiga perspektif dalam administrasi publik.²⁰ Perspektif tersebut adalah *old public administration*, *new public management*, dan *new public service*.

Paradigma administrasi publik diawali dengan perspektif *old public administration* yaitu paradigma administrasi publik tradisional yang dipengaruhi secara kuat oleh sejumlah teori seperti teori birokrasi Marx Weber, teori *scientific management* dari Frederick Taylor, dan teori *human relations* dari Elton Mayo. Dalam paradigma ini terdapat dua gagasan utama yang mendasarinya. Pertama mengenai pemisahan antara politik dan administrasi yang dikarenakan tugas utama dari administrasi publik adalah implementasi kebijakan dan penyediaan pelayanan publik sehingga tidak secara aktif dan ekstensif terlibat dalam pembentukan kebijakan. Nilai-nilai yang dipegang dalam paradigma ini adalah netralitas dan profesionalitas dari administrator publik. Nilai lain yang merupakan gagasan kedua dari paradigma ini yaitu efisiensi dalam menjalankan tugas utamanya tersebut. Untuk itu efisiensi harus dicapai dengan struktur organisasi yang terpadu dan bersifat hierarkis. Berdasarkan paradigma ini organisasi publik dianggap efisien dengan menjadikannya sebuah organisasi yang tertutup dengan pembatasan dalam keterlibatan warga negara pada pemerintahan. Namun dalam perkembangan

²⁰ Janet Vinzant Denhardt and Robert B. Denhardt. *The New Public Service: Serving, Not Steering*. (New York: M.E. Sharpe, 2004).

selanjutnya paradigma ini dinilai memiliki kelemahan karena menyebabkan birokrasi menjadi sangat besar sehingga mengakibatkan turunnya produktivitas, lamban, tidak efisien dan tidak efektif. Selain itu birokrasi tradisional dianggap bersifat rigid, hirarkis, dan birokratis.

Selanjutnya muncul paradigma lain yang tidak menekankan pada birokrasi dalam menjalankan administrasi publik, melainkan mengajukan pentingnya kekuatan pasar atau kompetisi dalam administrasi sektor publik. Oleh sebab itu paradigma ini mengacu kepada praktek-praktek dan teknik sektor swasta untuk diadopsi dan digunakan dalam sektor publik sehingga paradigma ini disebut dengan *New Public Management* (NPM) yang mengedepankan paham manajerial (*managerialism*). Paradigma ini berakar pada pandangan bahwa keberhasilan sektor bisnis bergantung pada kualitas dan profesionalisme para manajemnya. Mekanisme dan terminologi pasar menjadi penekanan dalam paradigma ini dan memandang hubungan antara organisasi publik dan pelanggannya sebagai transaksi antara penjual dan pembeli. Administrator publik yang dalam paradigma ini disebut sebagai manajer publik dituntut untuk terus melakukan inovasi dalam mencapai tujuan dengan cara mengarahkan dan bukan mengayuh. Hal ini bermakna bahwa tugas-tugas organisasi publik tidak dijalankan sendiri namun didorong untuk dijalankan oleh pihak lain melalui mekanisme pasar. Dengan demikian praktek-praktek yang umumnya digunakan dalam paradigma ini seperti *downsizing*, *decentralization*, *contracting out*, swastanisasi (*privatization*), maupun penerapan manajemen stratejik, perencanaan stratejik, manajemen kinerja dan anggaran kinerja.

Paradigma NPM tidak lepas dari kritik karena terlalu condong kepada konsep-konsep dari sektor swasta atau bisnis yang dapat bertentangan dengan nilai-nilai kepentingan publik dan demokrasi. Tren reformasi sektor publik seperti *Reinventing Government* ataupun *New Public Management* yang utamanya bagaimana menerapkan prinsip-prinsip sektor swasta ke pelayanan publik menjadi sangat populer. Namun pemikiran ini tidak sepenuhnya diterima karena sektor publik sangat berbeda dengan sektor swasta dalam banyak hal, salah satunya seperti dalam hal

penentuan customer²¹. Sektor swasta dapat dengan mudah mengidentifikasi siapa customernya, namun tidak demikian halnya dengan sektor publik. Sektor publik tidak dapat dengan gampang menyebut kalangan tertentu sebagai customernya bahkan mungkin lebih tepat disebut dengan *stakeholder* atau pihak-pihak yang berkepentingan dengan sektor publik tertentu. Pemerintahan yang dijalankan seperti halnya sektor swasta memunculkan pertanyaan siapa sebenarnya pemilik dari kepentingan publik dan pelayanan publik. Menurut Denhardt & Denhardt karena pemilik kepentingan publik yang sebenarnya adalah masyarakat maka administrator publik seharusnya memusatkan perhatiannya pada tanggungjawabnya melayani dan memberdayakan warga negara melalui pengelolaan organisasi publik dan implementasi kebijakan publik.²² Perubahan orientasi dan nilai-nilai yang dianut memunculkan paradigma baru dalam administrasi publik yang disebut dengan *new public service*. Paradigma ini memunculkan peran baru selain daripada pemerintah dan pasar, yaitu peran masyarakat sipil (*civil society*). Masyarakat diberi tempat yang sangat penting sebagai pemilik pemerintahan yang dilibatkan dalam pemerintahan dan bukan semata-mata sebagai obyek dari pelayanan. Untuk itu administrator publik dituntut untuk membangun kepercayaan dari masyarakat dengan melakukan kolaborasi penyelenggaraan pemerintahan dengan masyarakat. Dengan demikian paradigma ini menuntut integrasi aktif antara masyarakat dan administrator untuk mencapai tujuan dan sasaran bersama.

2.4. Administrasi Publik dan Teknologi Informasi dan Komunikasi

Rangkaian perubahan paradigma yang terjadi pada pelaksanaan administrasi publik seperti yang dijelaskan di atas mengandung satu tujuan yang sama yaitu bagaimana membuat pemerintahan bekerja atau berjalan dengan lebih baik. Berbagai kajian mengungkapkan bahwa tumbuhnya pergerakan perubahan paradigma sektor publik tersebut didorong oleh ide-ide dan prinsip-prinsip yang konsisten seputar penempatan pasar, peningkatan produktivitas, orientasi pelayanan, desentralisasi,

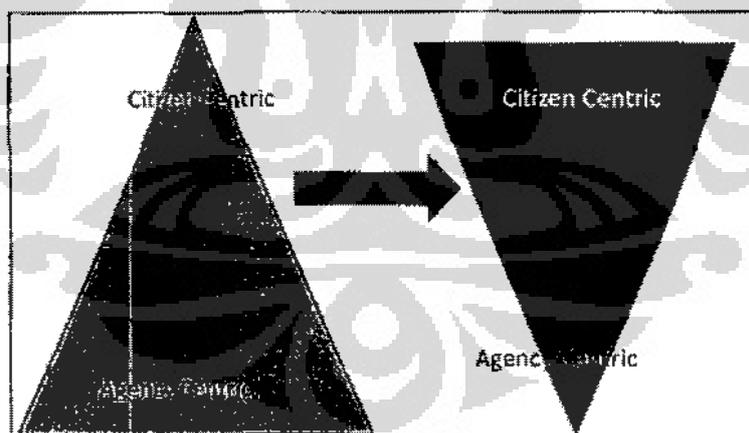
²¹ Manurung, loc.cit. hal. 69-77

²² Ibid

pemisahan antara pembuatan kebijakan dan pemberian pelayanan serta akuntabilitas.²³

Prinsip pertama yaitu penempatan pasar (*market alignment*) berlandaskan pada seputar adopsi metode dan strategi yang diterapkan oleh swasta sehingga sektor publik bekerja lebih efektif dan efisien. Salah satu contohnya yakni penerapan penghargaan dan hukuman (*reward and punishment*) dengan berdasarkan atas pengukuran kinerja dari aparat pemerintah. Selanjutnya perubahan paradigma administrasi publik juga didasari oleh ide tentang peningkatan produktivitas yang mengarahkan administrasi publik untuk meninjau kembali proses kunci, perampingan atau bahkan penghapusan jika memungkinkan. Kemudian ide tentang orientasi pelayanan selalu menjadi bahasan dalam setiap paradigma administrasi publik dimana setiap program tidak lagi menggunakan perspektif pemberi pelayanan (*agency centric*) melainkan mengedepankan kepentingan penerima layanan termasuk warga negara dan sektor swasta (*citizen centric*).

Gambar 2.1.
Reinventing Service Delivery



Sumber: Yong & Koon (2003)

Sementara itu dari segi truktur di sektor pemerintah terkenal kaku atau '*rigid*' dan gemuk sehingga ide untuk melakukan desentralisasi juga menjadi salah satu

²³ James SL Yong & Lim Hiep Koon, *E-Government: Enabling Public Sector Reform dalam E-Government in Asia*, ed. James SL Yong (Selangor, Times Media Private Limited, 2003) hal. 8

pendorong perubahan paradigma sektor publik. Kemudian prinsip lainnya yakni bahwa harus ada pemisahan antara peran pemerintah sebagai pembuat kebijakan dan pemberi layanan (*Separation of Policy Making and Service Delivery*). Dengan demikian potensi terjadinya konflik kepentingan (*conflict of interest*) dapat dihindarkan sehingga pemberian layanan kepada masyarakat dapat menjadi lebih efisien. Prinsip lain tidak kalah pentingnya juga adalah mengenai akuntabilitas (*accountability*) dimana aparat pemerintah dituntut untuk mampu menunjukkan akuntabilitasnya dengan lebih fokus kepada *outputs* dan *outcomes*, bukan hanya pada proses dan struktur.

Menurut Yong dan Koon upaya melakukan reformasi sektor publik termasuk dengan berbagai perubahan paradigmanya mencapai kemajuan yang sangat terbatas dibandingkan dengan yang diharapkan²⁴. Hal ini salah satunya disebabkan oleh kurangnya faktor pendorong (*enabler*) untuk mencapai perubahan yang signifikan dalam upaya reformasi sektor publik. Salah satu faktor pendorong tersebut adalah dalam bentuk teknologi informasi dan komunikasi. Menurut Snellen ada 2 (dua) hal penting dalam perkembangan administrasi publik modern yakni munculnya hubungan jaringan horizontal dan diperkenalkannya teknologi informasi dan komunikasi.²⁵ Berkenaan dengan hal tersebut Hughes menyatakan bahwa perubahan yang terjadi dalam administrasi publik muncul sebagai respon atas beberapa hal yakni pertama, serangan atau kritikan terhadap sektor publik, kedua, perubahan dalam teori ekonomi, ketiga, dampak atas perubahan yang terjadi di sektor swasta, dan yang terakhir yaitu perubahan dalam teknologi.²⁶

Teknologi informasi dan komunikasi menandai satu lagi perbedaan mendasar antara pemerintahan tradisional dan modern. Dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi pemerintahan tradisional yang identik dengan *paper based administration* mulai ditinggalkan dan beralih kepada pemerintahan modern dengan berbasis kepada elektronik. Sehingga muncul konsep pemerintahan yang berbasis

²⁴ Ibid

²⁵ I.Th.M. Snellen dan W.B.H.J. Van De Donk (Ed.), *Public Administration in an Information Age, Volume 6 Informatization Developments and the Public Sector*, 1998

²⁶ Hughes, *op.cit.* hal. 9

kepada teknologi informasi dan komunikasi yakni *electronic government* atau *e-government*²⁷.

Dengan digunakannya teknologi informasi dan komunikasi dalam administrasi sektor publik khususnya dalam memberikan pelayanan publik sedikit banyak telah membawa konsekuensi dalam hal perubahan manajemen pemerintahan. Menurut Indrajit ada 8 (delapan) aspek dalam organisasi yang mengalami perubahan dengan diterapkannya *e-government* orientasi, proses organisasi, prinsip manajemen, gaya kepemimpinan, komunikasi internal dan eksternal, bentuk pemberian pelayanan, dan prinsip pemberian layanan.²⁸

Paradigma birokrat berorientasi pada efisiensi sehingga seringkali pelayanan yang diberikan buruk, sebaliknya paradigma *e-government* mengacu kepada pengguna layanan sebagai orientasinya sehingga sifatnya fleksibel sesuai dengan keinginan pengguna layanan. Sifat kaku dan *rigid* yang menjadi ciri khas paradigma birokratik yang mewarnai setiap aspek pemerintahan baik dari struktur, proses organisasi, komunikasi internal maupun eksternal, maupun gaya kepemimpinannya. Kesemuanya itu berubah sebaliknya dalam paradigma *E-government*, proses organisasi lebih bersifat horizontal dengan mengutamakan tukar menukar informasi dengan mengutamakan pada kerja sama tim (*teamwork*).

²⁷ Windrati Siallagan, *E-Government: Menuju Pelayanan Publik yang Lebih Baik*, <http://www.perbendaharaan.go.id/modul/pustaka/index.php?id=21>

²⁸ R. Eko Indrajit, *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Penerbit ANDI, Yogyakarta, 2002

Tabel 2.1.
Perubahan Aspek Pemerintahan

	<i>Beuracratic Paradigm</i>	<i>E-Government Paradigm</i>
<i>Orientation</i>	<i>Production cost-efficiency</i>	<i>User satisfaction and control, flexibility</i>
<i>Process Organization</i>	<i>Functional rationality, departmentalization, vertical hierarchy of control</i>	<i>Horizontal hierarchy, network organization, information sharing</i>
<i>Management Principle</i>	<i>Management by rule and mandate</i>	<i>Flexible management, interdepartmental team work with central coordination</i>
<i>Leadership style</i>	<i>Command and control</i>	<i>Facilitation and coordination, innovative entrepreneurship</i>
<i>Internal Communication</i>	<i>Top-down, hierarchical</i>	<i>Multidirectional network with central coordination, direct communication</i>
<i>External Communication</i>	<i>Centralized, formal, limited channels</i>	<i>Formal and informal, direct and fast feedback, multiple channels</i>
<i>Mode of Service Delivery</i>	<i>Documentary mode, and interpersonal interaction</i>	<i>Electrronic exchange, non fact to face interaction</i>
<i>Principles of Service Delivery</i>	<i>Standardization, impartiality, equity</i>	<i>User customization, personalization</i>

Sumber: Indrajit (2002)

2.5. Konsep E-Government

Konsep *e-government* sendiri diartikan berbeda-beda oleh berbagai kalangan. Secara sederhana dan sempit *e-government* diartikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh organisasi atau badan-badan pemerintah. Seperti definisi yang diberikan oleh United Nation Development Programme (UNDP)²⁹ "*E-government is the application of Information and Communication Technology (ICT) by government agencies*".

Namun beberapa kalangan memberikan pengertian *e-government* yang lebih luas dan kompleks dimana *e-government* lebih dari sekedar penggunaan teknologi

²⁹ UNDP, <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN019207.pdf>

informasi dalam administrasi sektor publik untuk memperbaiki kinerja sektor publik yang melibatkan proses transformasi baik internal maupun eksternal organisasi. Seperti definisi yang diberikan oleh World Bank dalam situsnya yang menyatakan definisi *e-government* sebagai penggunaan teknologi informasi seperti oleh badan-badan pemerintah yang mampu mengubah hubungan antara warga masyarakat, sektor bisnis dan badan pemerintah lainnya. *"E-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relation with citizens, business, and other arms of government"*³⁰. Hal yang sama juga dinyatakan oleh Al Tawil dan Sait bahwa *e-government* pada dasarnya merupakan sebuah bentuk transformasi hubungan internal maupun eksternal dari sektor publik melalui penggunaan internet sehingga dapat mengoptimalkan pelayanan pemerintah dan tata laksananya. *"The transformation of public sector's internal and external relationship through Internet-enabled operations thereby strategically deploying ICT to optimize government service delivery and governance."*³¹

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada hakekatnya *e-government* merupakan sebuah upaya reformasi sektor publik yang bertujuan untuk memperbaiki kinerja sektor publik. Secara lebih gamblang Persatuan Bangsa-Bangsa dalam laporannya mengenai kesiapan pelaksanaan *e-government* (*E-government Readiness Report, 2005, United Nation*) menjelaskan tujuan dari implementasi *e-government* yaitu "Menyediakan informasi kepada warga, pelayanan informasi yang lebih baik dan pemberdayaan masyarakat melalui ketersediaan akses terhadap ICT dan partisipasi dalam pengambilan keputusan kebijakan publik"³².

Menurut Misra & Dhingra³³ tujuan besar yang dimiliki oleh *e-government* termasuk meningkatkan transparansi, menumbuhkan akuntabilitas dan responsivitas

³⁰ The World Bank Group, [E-Government Definition](http://www.worldbank.org/publicsector/egov/definition.htm), <http://www.worldbank.org/publicsector/egov/definition.htm>

³¹ Khalid M. Al-Tawil & Sadiq M. Sait, *E-Governance -Where We Stand?*, <http://www.worldbank.org/mdf/mdf4/papers/altawil-sait.pdf>

³² United Nations, *Global E-Government Readiness Report 2005 from E-Government to E-Inclusion* <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan021888.pdf>

³³ Misra & Dhingra, *op.cit.*

dalam sistem untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat dan berkualitas kepada masyarakat. Dengan demikian implementasi *e-government* dikatakan berhasil ketika terjadi perbaikan pelayanan kepada masyarakat yang ditandai dengan waktu pelayanan dan kualitas layanan.

Rahardjo menjelaskan bahwa implementasi *e-government* membawa banyak tujuan yang antara lain berupa pemberian layanan yang lebih baik kepada masyarakat, peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum dengan keterbukaan (transparansi), pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh, dan pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien³⁴.

Sedangkan Indrajit menjabarkan lebih banyak manfaat lainnya dalam menerapkan *e-government* bagi suatu organisasi³⁵:

- 1) Memperbaiki kualitas pelayanan publik sebuah kinerja pemerintahan, terutama dalam hal efektivitas dan efisiensi berbagai bidang kehidupan bernegara
- 2) Meningkatkan transparansi, control, serta akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Governance* dan *Clean Government*
- 3) Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah untuk aktivitas sehari-hari
- 4) Memberikan peluang pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksi dengan pihak-pihak yang berkepentingan
- 5) Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan publik maupun global
- 6) Memberdayakan masyarakat sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan kebijakan publik yang setara dan demokratis

Beragamnya manfaat yang dijabarkan tersebut disebabkan oleh karena perbedaan konsep atau definisi dari *e-government* sendiri. Namun terdapat benang merah bahwa pada dasarnya penerapan *e-government* memberikan manfaat dalam hal

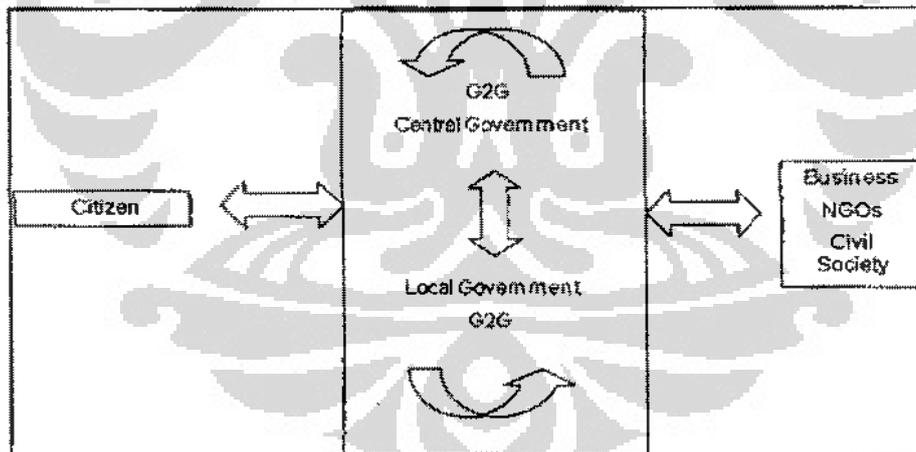
³⁴ Budi Raharjo, *Membangun E-Government*, PDAU Mikroelektronik ITB, 2001, <http://www.>

³⁵ Indrajit, Tiga Tantangan Besar Electronic Government, http://blogeko.com/index.php/home/detail_artikel/111/Tiga_Tantangan_Besar_Electronic_Government

perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah sekaligus kualitas penyelenggaraan pemerintahan sendiri. Perbaikan kualitas pelayanan bisa dalam hal kecepatan (*faster*), hasil kerja yang lebih baik (*better*), dan karena menurunkan biaya administrasi sehingga otomatis menjadi lebih murah (*cheaper*).

Walaupun *e-government* mencakup kegiatan-kegiatan yang luas dan melibatkan banyak aktor namun dapat diidentifikasi empat sektor sebagai *stakeholder* dari *e-government*.³⁶ Empat sektor ini merupakan pihak-pihak yang berkepentingan dan terkait dengan pelayanan sektor publik yakni instansi pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Sehingga ada empat jenis interaksi dalam pelayanan *e-government* yakni pemerintah kepada pemerintah (*Government to Government/G2G*), pemerintah kepada swasta (*Government to Business/G2B*), pemerintah kepada masyarakat (*Government to Citizen/G2C*) dan pemerintah kepada pegawai (*Government to Employee/G2E*).

Gambar 2.2.
Interaksi antar Kelompok Utama E-Governance



Sumber: Gupta, Kumar hattacharya (2004) hal. 8

Sektor *Government to government (G2G)* mewakili sistem dan prosedur internal yang membentuk tulang punggung dari suatu organisasi sektor publik. G2G

³⁶ MP Gupta, Prabhat Kumar, dan Jaijit Bhattacharya, *E-Government Online: Opportunities and Challenges*, Tata McGraw-Hill, hal. 8

melibatkan berbagi data dan pelaksanaan transaksi elektronik antar pelaku di pemerintahan. Aplikasi *e-government* untuk sektor G2G digunakan antar pemerintah untuk memperlancar kerjasama dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, maupun mekanisme hubungan sosial dan budaya.

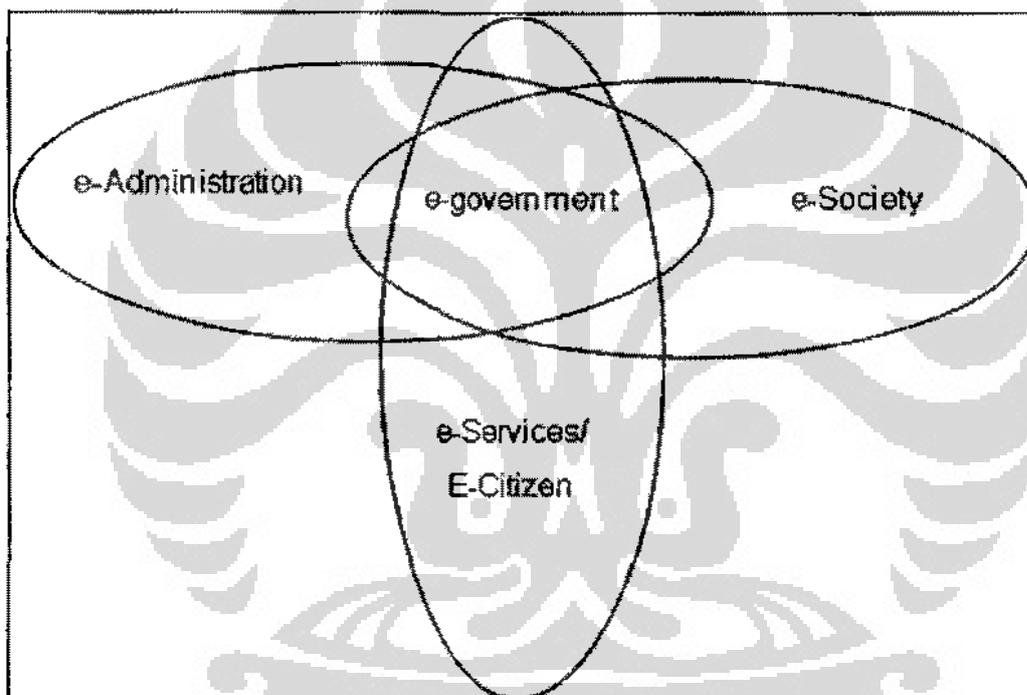
Sedangkan *Government to business (G2B)* merupakan aplikasi *e-government* yang digunakan untuk memperlancar perusahaan swasta dalam menjalankan roda perusahaannya serta menciptakan relasi dengan pemerintah secara baik dan efektif. Sektor swasta memberikan perhatian yang besar pada inisiatif G2B ini karena sifat kegiatan komersil yang dinamis sehingga dengan aplikasi ini dapat mempersingkat proses perizinan, memangkas '*red-tape*' birokrasi dan mempercepat serta mempermudah pelaksanaan operasional sehingga menurunkan biaya transaksi.

Sektor ketiga yakni *Government to Citizens (G to C)* yang menjadi tujuan utama dari *e-government* merupakan aplikasi *e-government* yang paling umum, dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portfolio teknologi informasi dengan tujuan memperbaiki interaksi dengan masyarakat. Fokus G2C adalah berpusat pada customer dan pelayanan elektronik terintegrasi dimana pelayanan publik dapat diberikan dengan berdasar kepada konsep "*one-stop shop*" dimana masyarakat dapat memperoleh berbagai layanan yang melibatkan banyak instansi tanpa harus melakukan kontak dengan setiap individu di instansi setiap. Aplikasi G2C berupaya agar transaksi seperti perpanjangan izin dan sertifikasi serta pembayaran pajak tidak memakan waktu lama dan lebih mudah dilakukan.

Sektor terakhir yakni *Government to employees (G2E)* merupakan aplikasi *e-government* yang digunakan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan pegawai negeri yang bekerja di sejumlah instansi pemerintahan sebagai pelayanan masyarakat. G2E mencakup lowongan pekerjaan, pedoman kerja, peraturan dan perundang-undangan, struktur penggajian, cuti, kode etik, pensiun, dan lain sebagainya.

Keempat klasifikasi di atas tersebut dapat disebut juga sebagai jenis pemberian pelayanan melalui *e-government* (Pascual)³⁷. Berkaitan dengan empat jenis interaksi *e-government* dengan *stakeholdernya* di atas, Heeks menjelaskan lebih lanjut bagaimana keempat *stakeholder* tersebut saling terkait dalam *e-government* sehingga kemudian dapat dibentuk tiga domain dalam *e-government* yaitu *e-administration*, *e-society* dan *e-services/e-citizen*.

Gambar 2.3.
Domain E-Government



Sumber: Heeks (2001)

Yong memberikan penjelasan tentang ketiga domain *e-government* tersebut sebagai berikut: *"While e-Administration initiatives improve internal government processes, e-Citizens and e-Services deal with improving communication and quality of service between government and citizens. Finally, e-Society initiatives concern interaction of government with businesses and civil communities"*³⁸. Dengan demikian *e-Administration* berkaitan dengan perbaikan proses internal dengan

³⁷ Patricia J. Pascual, *E-Government*, E ASEAN Task Force UNDP APDIP, 2003

³⁸ Yong dan Koon, *op.cit.* hal. 15

melakukan otomasi dan komputerisasi tugas administratif dan untuk mewujudkan koneksi yang strategis antara proses internal, departemen dan fungsi. *E-Society* mengacu pada interaksi eksternal yang memungkinkan hubungan dan interaksi antara instansi pemerintah, sektor swasta dan masyarakat sipil secara umum sedangkan *e-Citizens* dan *e-Services* merupakan perwujudan koneksi dan hubungan interaksi antara pemerintah dan masyarakat untuk memberikan pelayanan otomasi sehingga membawa perbaikan komunikasi dan kualitas pelayanan.

2.6. Penerapan *E-Government*

Sebagai sebuah upaya proses transformasi, penerapan *e-government* sifatnya bertahap dan tidak dapat dilakukan secara instan sehingga muncul fase-fase yang harus dilalui dalam mencapai kondisi *e-government* yang ideal. Telah banyak negara-negara di seluruh dunia yang mengembangkan konsep *e-government* namun masing-masing negara tersebut pencapaiannya berada pada tahapan yang berbeda-beda.

Badan Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) menyatakan ada lima tahapan pengembangan *e-government*³⁹. Tahapan-tahapan ini ditetapkan berdasarkan analisa pada keberadaan isi dan layanan yang tersedia pada situs (*website*) dan analisa pada infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi dan kapasitas sumber daya manusia. Dengan mempertimbangkan unsur-unsur tersebut ditetapkan *Emerging* sebagai tahapan pertama. Pada tahapan ini sudah ada komitmen untuk menerapkan *e-government* yang ditandai dengan adanya situs yang menyediakan informasi mengenai organisasi namun informasi tersebut masih bersifat statis. Dalam situs tersebut mungkin juga tersedia kontak informasi seperti nomor telepon atau alamat para pejabat dari instansi pemerintah. Fitur khusus seperti hal-hal yang sering ditanyakan/*Frequently Asked Questions* (FAQ) bisa juga tersedia walaupun sangat jarang ditemukan. Tahap Kedua, *Enhanced Presenced* merupakan tahapan dimana situs-situs yang tersedia sudah bersifat lebih dinamis dan informasi-informasi yang bersifat khusus secara teratur diperbaharui. Tersedia publikasi pemerintah, legislasi,

³⁹ United Nations and American Society for Public Administration (ASPA), *Benchmarking E-Government: A Global Practice*, hal. 12

bulletin (*newsletter*), alamat e-mail dan fitur pencarian (*search feature*). Selanjutnya di tahap ketiga, *Interactive Presence* terjadi perkembangan yang dramatis dimana sudah ada interaksi formal antara masyarakat dan penyedia layanan melalui e-mail dan ruang untuk memberikan komentar (*post comment area*). Selain itu telah tersedia kapasitas untuk melakukan pencarian atas database dan mengunduh (*download*) formulir atau aplikasi dan menyerahkannya. Isi dan informasi yang ada dalam situs secara teratur terus diperbaharui. Kemudian pada tahap keempat, *Transactional Presence*, transaksi yang aman dan lengkap untuk memperoleh visa, paspor, akta kelahiran dan kematian, lisensi serta perizinan dimana pengguna dapat melakukan pembayaran secara online seperti untuk pembayaran denda parkir atau pajak dapat dilakukan. Sebagai upaya untuk memfasilitasi pengadaan dan pelaksanaan bisnis dengan pemerintah dipergunakan digital signatures. Di tahap ini situs yang tersedia sudah memiliki keamanan dengan password untuk masing-masing pengguna. Akhirnya tahapan kelima, *Seamless or fully integrated* dimana sudah ada kapasitas untuk mengakses layanan apapun dalam suatu paket atau "*unified package*". Sebagai catatan bahwa berdasarkan survey yang telah dilakukan belum ada negara yang sampai pada tahapan ini.

Secara lebih ringkas Karim dan Khalid⁴⁰ maupun Al-Tawil dan Sait⁴¹ menjabarkan ada empat tahapan pengembangan *e-government* yang disebut sebagai fase kematangan (*maturity phases*). Tahap pertama disebut dengan *Presence* yang meliputi upaya untuk mengkomunikasikan dan menerbitkan pelayanan pemerintah atau informasi kepada masyarakat secara elektronik. Kegiatannya berupa pembuatan situs atau publikasi via internet. Komunikasi yang tercipta pada tahap ini bersifat satu arah, yakni dari pemerintah kepada masyarakat. Keberadaannya lebih bertujuan untuk mengenalkan organisasi pemerintah dengan cara menampilkan informasi – informasi tentang organisasi tersebut seperti alamat pejabat, jam kerja, formulir dan aplikasi-

⁴⁰ Muhammad Rais Abdul Karim, *Reengineering the public service leadership and change in electronic age*, Pelanduk, Selangor, 1999, hal. 54

⁴¹ Khalid M. Al-Tawil & Sadiq M. Sait, *E-Governance – Where We Stand?*, <http://www.worldbank.org/mdf/mdf4/papers/altawil-sait.pdf>

aplikasi yang dapat diunduh oleh publik, ataupun peraturan-peraturan perundang-undangan yang terkait. Selanjutnya di tahap kedua, *Interaction*, sudah terjadi komunikasi dua arah yang umumnya dilakukan melalui e-mail. Pemerintah telah melangkah lebih jauh dengan menyediakan konektivitas *online* atau terhubungnya pusat response di situs. Dalam fase ini mulai muncul interaksi antara pemerintah dengan publik sehingga selain memberikan informasi-informasi seperti dalam fase pertama, harus juga ada media untuk penyaluran permintaan, saran dan persetujuan. Tahap ketiga, *Transaction*, menandai terjadinya interaksi langsung antara pemerintah dengan pihak-pihak yang terkait. Aplikasi yang digunakan sudah berkembang dan memungkinkan untuk melakukan transaksi digital. Di fase ini semua infrastruktur sudah terbangun, layanan *online* juga lengkap diberikan kepada publik, bisnis maupun antar instansi pemerintah. Bentuk layanan yang diberikan contohnya pembayaran tagihan, denda, perpanjangan lisensi, pengadaan barang *online*, dan pengembalian pajak. Tahapan keempat, *Transformation* merupakan fase terakhir untuk mencapai visi *e-government*. Pada tahapan ini telah terjadi integrasi aplikasi berbagai instansi yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses, bertransaksi dan menikmati pelayanan pemerintah melalui berbagai portal multimedia yang terdiri dari berbagai kanal seperti telepon, komputer (PC), telepon selular, dan tv interaktif. Di fase ini yang terpenting adalah telah terjadi transparansi kepada masyarakat dan bisnis.

Seperti halnya yang dituturkan oleh Karim dan Khalid serta Al Tawil dan Sait, Uni Eropa juga menggunakan empat tahapan dalam mengukur implementasi *e-government*. Indikator ini disebut *four-stage framework (the scoring framework)*⁴² yakni *information*, *One-way interaction*, *Two-way interaction* dan *Full electronic case handling*.

Uraian mengenai tahapan-tahapan implementasi *e-government* dari berbagai kalangan di atas dirangkum dalam satu matriks dalam tabel 2.2. Dengan matriks ini

⁴² http://www.europa.int/information-society/europe/2005/doc/all_about/online_availability-public_services_5th_measurement_fv4.PF

ditujukan untuk kemudahan menentukan menentukan tahapan implementasi *e-government* yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 2.2.
Tahapan Implementasi *E-Government*

Sumber	Tahap 1	Tahap 2	Tahap 3	Tahap 4	Tahap 5
PBB	Emerging Presence	Enhanced Presence	Interactive Presence	Transactional Presence	Seamless or Fully Integrated
Accenture, Karim & Khalid Gartner's Research	Presence	Interaction	Transaction	Transformation	-
Uni Eropa	Information	One-way interaction	Two-way interaction	Full electronic case handling	-

Berdasarkan tiga sumber yang menjelaskan tentang tahapan implementasi *e-government* di atas hanya PBB yang menetapkan tahapan implementasi *e-government* ke dalam lima tahapan. Mengingat dalam penjelasannya bahwa sampai saat ini belum ada negara yang sampai pada tahapan kelima ini maka penelitian ini mengacu kepada empat tahapan yaitu *emerging*, *enhanced*, *interactive* dan *transactional*.

2.7. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerapan *E-Government*

Mengacu pada pengertian bahwa *e-government* bukanlah sekedar penggunaan teknologi informasi dan komunikasi melainkan suatu bentuk transformasi yang melibatkan semua pihak yang terlibat di dalamnya, menimbulkan sejumlah tantangan baik dalam hal kebijakan, infrastruktur maupun keamanan. Indrajit menjelaskan bahwa berdasarkan hasil studi sejumlah praktisi *e-government* di berbagai Negara, secara pokok ada 3 tantangan terbesar yang dihadapi oleh pemerintah maupun masyarakat dalam mengembangkan konsep *e-government* di negaranya masing-masing yaitu:⁴³

⁴³ Indrajit, op.cit.

1. Tantangan yang berkaitan dengan cara menciptakan dan menentukan kanal-kanal akses digital (maupun elektronik) yang dapat secara efektif dipergunakan oleh masyarakat maupun pemerintah;
2. Tantangan yang berkaitan dengan keterlibatan lembaga-lembaga lain di luar pemerintah (pihak komersial swasta maupun pihak-pihak non komersial lainnya) dalam mengembangkan infrastruktur maupun superstruktur *e-government* yang dibutuhkan; dan
3. Tantangan yang berkaitan dengan penyusunan strategi institusi terutama yang berkaitan dengan masalah biaya investasi dan operasional sehingga program manajemen perubahan *e-government* ini dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan yang diinginkan.

Dengan demikian ketidakmampuan dalam mengelola tantangan-tantangan tersebut menyebabkan ketidakberhasilan penerapan *e-government*. Sudah banyak negara-negara yang melakukan penerapan *e-government* di seluruh dunia namun tidak semuanya mengalami keberhasilan. Bahkan menurut laporan sebuah survey yang dilakukan Heeks tidak semua inisiatif *e-government* di negara berkembang mengalami keberhasilan bahkan sebagian besar proyek *e-governments* mengalami kegagalan⁴⁴. Berdasarkan survey yang dilakukan pada negara-negara berkembang yang melakukan penerapan *e-government* tersebut hanya sekitar 15% yang memperoleh keberhasilan yakni sebagian besar kelompok *stakeholder* mencapai tujuan utamanya. Sedangkan 50% lainnya mengalami kegagalan parsial dimana tujuan utamanya tidak tercapai atau tidak mencapai hasil seperti yang diinginkan. Kegagalan total bahkan dialami oleh 35% negara berkembang dimana sistem yang direncanakan tidak pernah diimplementasikan atau diimplementasikan namun diabaikan.

Masih berdasarkan survey yang sama, penyebab kegagalan penerapan *e-government* di negara-negara berkembang lebih disebabkan oleh aspek di luar teknologi itu sendiri seperti kesalahan perencanaan, kurangnya kepemimpinan, model bisnis yang tidak tepat, dan kurangnya implementasi proyek. Faktor-faktor teknologi

⁴⁴ Gupta, dkk, *op.cit.* hal. 91

informasi yang menyebabkan kegagalan di antaranya pemilihan *hardware* dan *software* yang tidak sesuai dengan masyarakat.

Belajar dari pengalaman yang dilakukan oleh pemerintah Malaysia dalam melaksanakan penerapan *e-government* yang dapat dikatakan cukup berhasil⁴⁵ bahwa teknologi dalam penerapan *e-government* hanya memiliki peranan sebesar 20%. Sedangkan 80% merupakan berkenaan dengan berbagai aspek-aspek yang terkait dengan pemerintahan dan birokrasinya serta isu kekuasaan.⁴⁶ Sejalan dengan hal tersebut, Prasodjo menyatakan bahwa untuk dapat melakukan penerapan *e-government*, harus dengan melakukan reformasi birokrasi. Ada tiga hal yang khususnya terkait dengan teknologi informasi yakni restrukturisasi sistem administrasi yang sangat hirarkis, rekayasa proses yang sebelumnya pelayanan terbagi dalam beberapa meja atau bagian dijadikan satu meja atau satu bagian serta pembenahan menyangkut sumber daya manusia.⁴⁷

Berbagai studi lainnya mencoba menganalisa dan mengidentifikasi tantangan dan faktor-faktor keberhasilan penerapan *e-government*. Seperti studi yang dilakukan oleh Ndou pada negara berkembang. Studi tersebut menunjukkan bahwa berdasarkan analisis penerapan *e-government* yang dilakukan oleh negara berkembang ada tujuh faktor yang mempengaruhi implementasi *e-government* yaitu infrastruktur teknologi informasi, masalah kebijakan, pengembangan sumber daya manusia, manajemen perubahan, kerjasama dan kolaborasi, strategi serta perananan kepemimpinan⁴⁸.

Studi lainnya yang dilakukan oleh Heeks untuk mengetahui penyebab kegagalan penerapan *e-government* menunjukkan bahwa kegagalan terjadi karena adanya kesenjangan (*gap*) atau ketidakcocokkan (*mismatch*) antara realitas saat ini dengan sistem baru yang akan datang. Semakin besar *gap* yang ada maka akan

⁴⁵ Dikatakan berhasil dengan ditandai

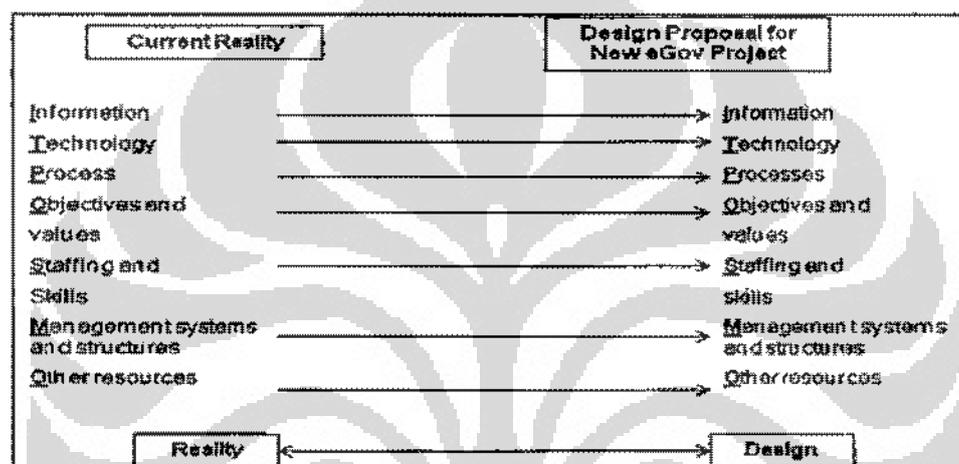
⁴⁶ Mohammad Rais Abdul Karim & Nazariah Mohd Khalid, *E-Government in Malaysia*, Pelanduk Publications, 2003, hal. 18.

⁴⁷ Eko Prasodjo, *Reformasi Birokrasi Bisa Dimulai dari Daerah*, http://www.majalahaIndonesia.com/Ed22_EkoPrasodjo.htm, diakses tanggal 21 Agustus 2008

⁴⁸ Valentina (Dardha) Ndou, *E-government for Developing Countries: Opportunities and Challenges*, <http://www.ejisdc.org>, diakses tanggal 2 April 2009

semakin besar kemungkinan terjadinya kegagalan pada implementasi *e-government*.⁴⁹ Gap-gap tersebut meliputi aspek informasi, teknologi, proses, tujuan dan nilai, penempatan dan kemampuan pegawai, sistem dan struktur manajemen, dan sumber-sumber daya lainnya. Berikut gambaran model yang mengilustrasikan gap tersebut.

Gambar 2.4.
Gap antara Realitas dan Desain Penerapan *E-Government*



Sumber: Heeks (2002, 2003)

Menurut Gupta et.al kesuksesan intervensi teknologi pada sistem pemerintahan banyak tergantung pada lingkungan eksternal dan internal pemerintah⁵⁰. Faktor-faktor eksternal seperti tekanan dari instansi lain baik nasional maupun internasional serta tuntutan dari *customer*, akan mempengaruhi keputusan implementasi *e-government*. Lingkungan internal juga sangat berpengaruh seperti pemimpin yang visioner yang percaya bahwa harus ada transformasi dan memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan maka aplikasi teknologi informasi akan dapat dengan mudah diimplementasikan. Komitmen dari pemimpin dapat juga ditunjukkan dalam bentuk investasi finansial dan sumber-sumber lainnya. Faktor internal lainnya yakni pegawai yang dapat dengan mudah beradaptasi pada perubahan

⁴⁹ Danish Dada, *The Failure of E-Government in Developing Countries*, diakses tanggal 21 Agustus 2008

⁵⁰ Gupta, op.cit. hal. 118

dan budaya kerja akan menjadi faktor pendukung dalam keberhasilan implementasi *e-government*.

Mengadaptasi kerangka kerja keberhasilan *e-government* dari Accenture, Khalid menjelaskan empat komponen utama yang dapat dijadikan sebagai pedoman dan pelaksanaan strategi *e-government*⁵¹. Faktor yang pertama yaitu Manajemen Program (*Programme Management*), merupakan elemen yang penting untuk memastikan bahwa pengembangan *e-government* secara keseluruhan dapat terkoordinasi, tepat waktu dan mencapai tujuan yang ditetapkan. Untuk itu diperlukan pedoman dan standar yang umum untuk semua proyek termasuk diantaranya rancangan sistem dan pengujiannya, serta rekayasa proses bisnis. Faktor kedua Teknologi (*Technology*) mencakup implementasi teknologi-teknologi baru dalam lingkungan pemerintahan dimana ada upaya untuk menemukan teknologi yang tepat yang mendukung proses-proses kerja yang baru serta memberikan informasi dan perangkat yang mendukung penggunaannya. Komponen yang membentuk faktor ini adalah *shared infrastructure, security and privacy* dan *technologies for e-government*. Faktor ketiga yaitu Proses (*Process*) yang menurut Khalid merupakan "*the operating business standards and procedures needed to meet the business objectives of the program*". Untuk itu proses mencari peluang-peluang dimana proses kerja pemerintahan dapat diperbaiki, direkayasa ulang atau dirancang ulang. Komponen yang mencakup di dalamnya berupa *business model, business process reengineering*, dan *cyber laws*. Faktor terakhir atau keempat adalah Manusia (*People*) yang dianggap sebagai faktor yang paling penting yang mencakup atas semua komponen yang terkait dengan "manusia" yang akan memastikan keberhasilan penerapan sistem yang baru, khususnya yang membawa dampak dan perubahan-perubahan pada kinerja manusia. Dua variabel yakni *Managing Change* dan *Human Resources and Training* membawa dampak yang paling besar terhadap kinerja manusia untuk itu diperlukan pengaturan, motivasi dan memberdayakan mereka agar dapat berhasil melaksanakan *e-government*.

⁵¹ Khalid, op.cit. 48-51

Pemeringkatan *e-government* yang dilakukan oleh *The Waseda University* dilakukan berdasarkan aspek-aspek *e-government* yang komprehensif yang bertujuan untuk menangkap perkembangan penerapan *e-government* di dunia secara akurat dan tepat. Pemeringkatan ini tidak hanya dilakukan berdasarkan analisa pada pengelolaan *website* dan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi tetapi juga melihat kepada kenyataan operasional, pelayanan online, dan hubungan antara pemerintah dengan pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*). Tercata ada enam aspek yang menjadi penilaian dalam pemeringkatan ini yaitu kesiapan jaringan (*network preparedness*), aplikasi, (*required interface-functioning application*), optimisasi manajemen (*management optimization*), keadaan *homepage* (*homepage situation*), pengenalan kepada Chief Information Officer (*introduction to Chief Information Officer*), dan promosi (*e-government promotion of e-government*).⁵²

Sementara itu Pemerintah Indonesia sendiri melalui Departemen Komunikasi dan Informatika telah melakukan pemeringkatan penerapan *e-government* oleh pemerintah-pemerintah daerah. Pemeringkatan ini dilakukan berdasarkan penilaian pada faktor-faktor yang menentukan dalam penerapan *e-government* yaitu kebijakan, kelembagaan, infrastruktur, aplikasi, dan perencanaan.

Kebijakan merupakan faktor yang erat kaitannya dengan produk hukum dan juga dokumen-dokumen resmi yang mempunyai tujuan untuk memberi arah dan mendorong pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi seperti penetapan visi dan misi yang terjabarkan jelas dan terdokumentasi dalam bentuk surat keputusan, peraturan, legislasi, pedoman, rencana strategis, atau bentuk dokumen resmi lainnya. Selanjutnya kelembagaan terkait erat dengan keberadaan organisasi yang berwenang dan bertanggungjawab terhadap pengembangan dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Contohnya adalah dengan kelengkapan struktur, unit, dan aparatur untuk melaksanakan *e-government*. Infrastruktur merupakan faktor yang terkait dengan sarana dan prasarana yang mendukung penerapan *e-government* termasuk piranti lunak, piranti keras, jaringan komunikasi, saluran layanan informasi, maupun fasilitas pendukung lainnya. Penggunaan piranti lunak dalam bentuk aplikasi

⁵² Toshio Obi, The 2008 Waseda University World e-Government Ranking Released

merupakan faktor selanjutnya yang harus dapat bekerja sesuai dengan kondisi dan kebutuhan yang ada, berfungsi mendukung proses kerja, dan membawa dampak positif bagi efisiensi dan efektivitas kualitas pelayanan. Aplikasi yang harus dikembangkan yakni aplikasi yang mendukung fungsi pelayanan, administrasi dan manajemen, legislasi, pembangunan, keuangan, dan kepegawaian. Terakhir faktor perencanaan berisi kajian kebutuhan dan strategi penerapan *e-government* yang lengkap yang terdiri dari tujuan, manfaat, gambaran, kondisi saat ini, pemilihan teknologi, kebutuhan sumber daya, pendekatan, penentuan prioritas, biaya, dan antisipasi kebutuhan di masa yang akan datang.

Pencapaian tujuan dari *e-government* hanya akan terwujud jika rencana penerapan memperhitungkan banyak hal yang bukan hanya sekedar penggunaan sistem multimedia ke dalam instansi pemerintah. Penerapan *e-government* memerlukan mengkoordinasikan perubahan di tiga aspek utama pemerintahan yaitu manusia, proses dan sistem.⁵³

Berbagai kajian menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan *e-government* dengan istilah yang berbeda-beda, namun dapat dikelompokkan dalam empat kelompok besar yang menggabungkan faktor-faktor tersebut yaitu kebijakan, sumber daya manusia, proses, dan teknologi. Tabel 2.3. berikut merangkum dan mengelompokkannya dalam empat faktor yang digunakan dalam penelitian ini.

⁵³ Raha Othman dan Abdul Razak Rahmat, *The Analysis of Electronic Government Blueprint for Implementation Towards the Actual E-Government*, <http://www>.

Tabel 2.3.
Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerapan *E-Government*

SUMBER	FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERAPAN <i>E-GOVERNMENT</i>			
Valentina Ndou	<i>Policy issues, strategy, and leadership role</i>	<i>Human capital development and life long learning, change management</i>	<i>Partnership and callaboraton</i>	<i>infrastructure</i>
Heeks	<i>Objectives and values, management system and structures</i>	<i>Staffing and skills</i>	<i>processes</i>	<i>Technology</i>
Accenture	<i>Programme management</i>	<i>People</i>	<i>Process</i>	<i>Technology</i>
Waseda University	<i>Intrroduction of Chief Information Officer</i>	-	<i>Management optimization, promotion of e-government</i>	<i>Network preparedness, required interface-functioning application, homepage situation</i>
Departemen Komunikasi dan Informatika	Kebijakan	Kelembagaan	Perencanaan	Infrastruktur, aplikasi

Merujuk pada penjelasan dari berbagai sumber di atas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan *e-government*, penelitian ini merumuskan empat faktor yang mempengaruhi penerapan *e-government* yaitu faktor sumber daya manusia, teknologi, dan organisasional.

2.7.1. Sumber Daya Manusia

Tantangan utama dalam penerapan *e-government* yaitu kurangnya kemampuan teknologi informasi yang dimiliki oleh sektor publik. Masalah ini khususnya terjadi pada negara-negara berkembang dimana kurangnya pegawai yang berkompeten dan kurangnya pelatihan sumber daya manusia telah menjadi permasalahan mendasar.⁵⁴ Unsur sumber daya manusia dianggap sebagai unsur yang memiliki peranan yang penting dalam keberhasilan penerapan *e-*

⁵⁴ Valentina (Dardha) Ndou, *E-Government for Developing Countries: Opportunities and Challenges*, <http://www.ejisdc.org>, diakses tanggal

government. Pada dasarnya pemain utama (*key player*) dalam penerapan *e-government* adalah sumber daya manusia yang ada di lembaga pemerintahan, sehingga tingkat kompetensi dan keahlian mereka akan sangat mempengaruhi performa penerapan *e-government*. Untuk itu dalam penerapan *e-government* harus mempertimbangkan isu-isu yang terkait dalam sumber daya manusia. Perencanaan, pengembangan dan pelaksanaan sistem *e-government* memerlukan kompetensi khusus termasuk dalam hal keterampilan, pengetahuan, dan sikap. Keterampilan dan pengetahuan penting untuk mengimplementasikan dan memastikan keberlangsungan inisiatif *e-government*, juga sama pentingnya sikap yang tepat yaitu sikap mendukung administrasi maupun pemberian pelayanan berbasis teknologi informasi. Kompetensi yang memadai ini sama pentingnya baik untuk pegawai pelaksana maupun di tataran manajerial termasuk juga para penggunanya. Di tingkat pelaksana kemampuan teknologi yang memadai diharapkan untuk mengembangkan dan menjalankan aplikasi sedangkan di tingkat manajerial kemampuan ini membantu dalam hal penetapan kebijakan dan arahan yang terkait teknologi informasi sedangkan pengguna harus memiliki kemampuan yang memadai untuk menjalankan aplikasi atau sistem yang baru⁵⁵.

Pengelolaan sumber daya manusia dalam hal kompetensi sudah cukup sulit dilakukan, dengan diberlakukannya teknologi baru membuat pengelolaan aspek-aspek di atas menjadi semakin sulit dilakukan. Dalam upaya untuk memberikan kompetensi yang memadai dilakukan melalui sejumlah cara yakni dengan memberikan pelatihan kepada setiap pihak yang terlibat dalam penerapan *e-government* ini.⁵⁶ Aspek lain terkait dengan sumber daya manusia yang tidak kalah pentingnya yaitu pengelolaan atas dampak yang mungkin terjadi dengan adanya perubahan. Pengelolaan perubahan ini penting untuk diperhatikan untuk menghindari timbulnya resistensi yang akan berujung pada

⁵⁵ Muhammad Rais Abdul Karim dan Nazariah Mohd Khalid, *E-Government in Malaysia*, Selangor, Pelanduk Publications, 2003, hal. 208

⁵⁶ Richard Heeks, *Implementing and Managing E-Government*, London, Sage Publications, 2006, hal. 101

kegagalan penerapan *e-government*. Untuk itu salah satu caranya dengan mengkomunikasikan tujuan dan sasaran dari penerapan *e-government* termasuk aplikasi terkait.

2.7.2 Teknologi

Teknologi menjadi salah satu faktor penting dalam keberhasilan penerapan *e-government* dan seperti telah dijelaskan bahwa penerapan *e-government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, dengan demikian yang perlu diperhatikan dalam faktor ini adalah mengenai pemilihan teknologi yang tepat yang mendukung proses kerja. Pengertian teknologi sendiri khususnya teknologi informasi menurut United Nations Development Programme (UNDP) merupakan berbagai bentuk perangkat, aplikasi dan layanan yang digunakan untuk memproduksi, menyimpan, memproses, mendistribusikan, dan tukar menukar informasi. "*A varied sets of goods, application and services, that are used to produce, store, process, distribute, and exchange information*"⁵⁷. Teknologi yang membentuk infrastruktur penerapan *e-government* merupakan faktor yang terkait dengan sarana dan prasarana yang mendukung penerapan *e-government* termasuk piranti lunak, piranti keras, jaringan komunikasi, saluran layanan komunikasi, maupun fasilitas pendukung lainnya. Dalam cakupan yang luas, teknologi baik itu perangkat keras maupun perangkat lunak digunakan dalam penerapan *e-government*. Menurut McIver dan Elmagarmid dalam pemanfaatan teknologi informasi dibedakan menjadi dua sistem. Pertama sistem eksternal yaitu sistem yang memungkinkan masyarakat atau pejabat pemerintah melakukan interaksi dengan proses pemerintahan sebagai contoh sistem eksternal yakni pelayanan berbasis web (*web-based service*). Kemudian sistem internal merupakan sistem yang digunakan dalam melaksanakan proses pemerintahan internal dengan

⁵⁷ UNDP, *Information Communication Technology for Development*, Evaluation Office No. 5, September 2000, hal. 2

contoh dari sistem internal yaitu aplikasi manajemen database atau aplikasi teknik perhitungan⁵⁸.

2.7.3 Kelembagaan

Faktor kelembagaan merupakan faktor yang terkait dengan model pengelolaan *e-government* yakni keberadaan organisasi yang berwenang dan bertanggungjawab terhadap pengembangan dan pemanfaatan teknologi informasi. Dengan demikian dalam suatu struktur organisasi harus jelas keberadaan struktur yang khusus menangani dan mengkoordinir pengelolaan *e-government*.

Selain itu pengelolaan *e-government* juga terkait dengan keikutsertaan sektor swasta dalam penyelenggaraan *e-government*. Dalam rangka mengembangkan teknologi informasi yang handal, sekarang ini sangat wajar suatu organisasi atau perusahaan melakukan *outsourcing* teknologi dengan melibatkan pihak ketiga dalam proses pengembangan teknologi. Menurut Rob Aalders (dalam Supangkat) *outsourcing* teknologi didefinisikan sebagai “...*the contracting of a third party to manage a business process more effectively and efficiently that can be done in house*”. Sumber lain mendefinisikan teknologi *outsourcing* sebagai “...*the process by which an organization contracts services that augment functionality and/or operations*”. Dari kedua definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa *outsourcing* merupakan proses pengadaan layanan sistem teknologi informasi yang dilakukan dari pihak luar organisasi dengan tujuan agar mendapatkan manfaat yang lebih efektif dan efisien daripada dilakukan secara internal oleh instansi pemerintah terkait.

2.7.4 Anggaran

Komitmen yang kuat dari pimpinan dalam menerapkan *e-government* dapat tercermin dari besarnya anggaran yang dialokasikan dalam penerapan *e-*

⁵⁸ William J. McIver, Jr dan Ahmed K. Elmagamiz, Ahmed K. Elmagamiz

William J. McIver, Jr. and

government. Komitmen tersebut terkait dengan penetapan skala prioritas dari berbagai bidang yang ditetapkan oleh pimpinan instansi yang bersangkutan. Seperti dijelaskan oleh Yong bahwa "...securing e-government funding requires first securing the commitment of the political leadership..."⁵⁹. Hal ini dapat diartikan bahwa hanya dengan komitmen yang kuat dari pimpinan dapat memastikan memadainya ketersediaan anggaran yang diperlukan dalam rangka untuk menerapkan *e-government*.

Anggaran merupakan suatu fasilitas yang berfungsi untuk mendukung suatu program yang telah direncanakan sehingga dapat terealisasi dengan baik. Dengan demikian faktor anggaran merupakan salah satu faktor yang cukup menentukan keberhasilan penerapan *e-government*.

2.8. Penerapan *E-Government* dalam Pelayanan Publik

Mengacu kembali kepada konsep *e-government*, ada empat jenis layanan *e-government* berdasarkan stakeholder yakni G2G, G2C, G2B, dan G2E. Dengan melihat stakeholder dari *e-government* tercipta kaitan antara konsep *e-government* dengan konsep *good governance* dimana *stakeholder* yang sama merupakan sokoguru dari *good governance*. Dengan demikian cukup relevan untuk membahas konsep *good governance* dalam kaitannya dengan *e-government*.

Good governance merupakan konsep baru yang muncul dan digunakan serta dianggap sebagai paradigma baru dalam administrasi pelayanan publik. Dalam konsep ini yang ditekankan adalah peranan dari public manager dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas⁶⁰. Agere mengutip pernyataan Dr Mahathir Mohammad tentang pengertian dari *good governance* menyatakan bahwa *good governance* merupakan penggunaan otoritas politik, ekonomi dan administrasi untuk mengelola masalah-masalah bangsa. Termasuk beragam mekanisme, proses, hubungan dan institusi yang kompleks dimana masyarakat mengatur masalah-masalah

⁵⁹ Yong, op.cit. hal 375

⁶⁰ Sam Agere, Promoting Good Governance Principles, Practices, and Perspectives, Commonwealth Secretariat, London,

yang berkaitan dengan kehidupan bermasyarakat⁶¹ “*Good governance is defined as the exercise of political, economic and administrative authority to manage a nation’s affairs. This includes the complex array of mechanisms, processes, relationships and institutions through which citizens manage affairs involving public life*”.

Konsep *good governance* ini mengandung esensi akan pemerintahan (*governance*) yang berorientasi pada *costumer* yang secara penuh dilibatkan dalam menjalankan pemerintahan sehingga peran pemerintah hanya dalam hal mengatur yang berkenaan dengan deregulasi, kerjasama (*partnership*) atau jika diperlukan melakukan *right sizing*.

2.9. Model Analisis

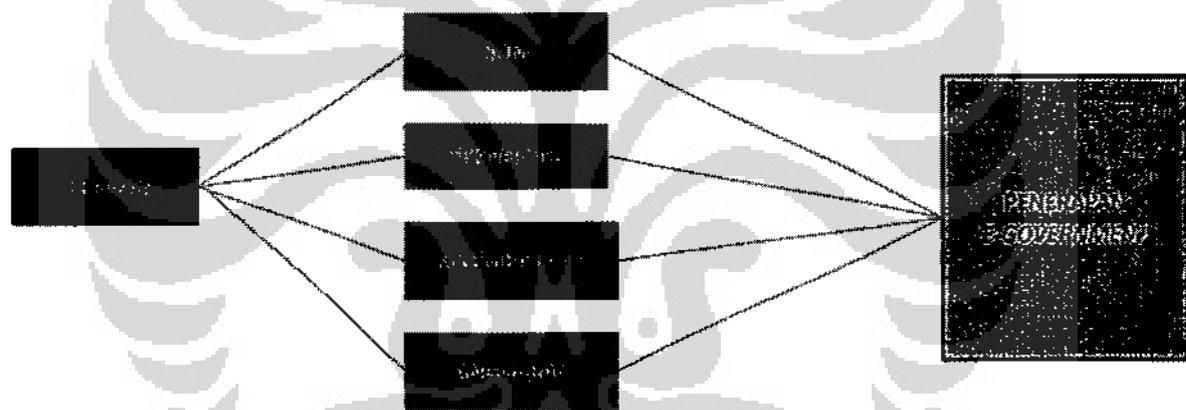
Berlandaskan landasan literatur dan teori-teori yang telah diuraikan di atas dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem *e-government* pada dasarnya merupakan suatu bentuk penerapan kebijakan yang mencakup kebijakan dalam hal transformasi organisasi, infrastruktur, dan isu sosial dan ekonomi. Kebijakan dalam hal (a) Transformasi organisasi (*government transformation*) merupakan kebijakan yang membantu mentransformasi organisasi pemerintah untuk membuatnya lebih reseptif terhadap penerapan sistem *e-government*. Faktor-faktor yang terkait dalam kebijakan ini yaitu kebijakan yang terkait dengan penyesuaian proses layanan yang mencakup prosedur dan standar operasional organisasi untuk mencapai tujuan dengan melakukan pembenahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dan faktor sumber daya manusia yaitu aset sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi untuk menjalankan tugas-tugas terkait dengan penerapan *e-government* juga serta pengaturan kelembagaan/organisasi. Selanjutnya, area kebijakan dalam hal (b) Infrastruktur publik (*public infrastructure*) yaitu kebijakan yang memberikan pedoman untuk transformasi infrastruktur publik untuk memfasilitasi penerapan dan penggunaan sistem *e-government*. Faktor-faktor dalam area kebijakan ini yaitu kebijakan dalam hal pengembangan infrastruktur dan peralatan teknologi informasi

⁶¹ Ibid, p.2

yang digunakan dalam penerapan e-government. Terakhir, area kebijakan yang dibuat untuk menangani dampak sosial dan ekonomi yang muncul dari penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penerapan e-government (*social and economic issues*). Faktor-faktor dalam area kebijakan ini yaitu mengenai masalah pendanaan (*budget*) dari penerapan e-government.

Dari penjelasan di atas dapat digambarkan model analisis yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Gambar 2.4. Model Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerapan *E-government*



Sumber: Hasil Penelitian Penulis

2.10. Operasionalisasi Konsep

a. Penerapan e-government merupakan sebuah proses yang terdiri atas empat tahapan yakni *emerging*, *enhanced presence*, *interactive presence*, dan *transactional presence*.

Tahapan *Emerging* merupakan tahapan dimana data yang tersedia dan dapat diakses melalui situs merupakan data statis menyangkut informasi mengenai organisasi. Indikator dari dimensi ini adalah:

- Tersedia contact information seperti nomor telepon, alamat para pejabat dari instansi terkait.

- Informasi mengenai hal-hal yang sering ditanyakan (*Frequently Asked Questions/FAQ*)

Tahapan *Enhanced Presence* berkaitan dengan fitur-fitur yang lebih dinamis dan informasi yang teratur diperbarui. Dalam tahapan ini, indikator yang dimaksud adalah:

- Tersedia publikasi pemerintah, legislasi, bulletin, dan alamat e-mail
- Tersedia fitur pencarian (*search feature*)

Tahapan *Presence* berhubungan dengan fitur-fitur yang memungkinkan terjadinya interaksi. Indikator untuk tahapan ini meliputi:

- Tersedia fitur untuk memberikan komentar (*post comment area*)
- Tersedia fitur untuk pencarian melalui database
- Tersedia fitur untuk mengunduh (*download*) formulir atau aplikasi
- Isi dan informasi terus diperbarui

Tahapan *Transactional Presence* merupakan tahapan dimana terjadi transaksi berupa registrasi dan pembayaran secara online. Tahapan ini mencakup indikator-indikator:

- Tersedia layanan pendaftaran atau pengurusan ijin secara online
- Tersedia fitur untuk melakukan pembayaran secara online
- Masing-masing pengguna memiliki *username* dan *password* untuk memastikan keamanan
- *Digital signatures*

b. Kebijakan (*Policy*) yaitu pedoman yang digunakan dalam pelaksanaan penerapan *e-government* yang di dalamnya mencakup dimensi-dimensi tentang sumber daya manusia, teknologi, pengaturan kelembagaan/organisasi, dan penetapan anggaran.

- Sumber Daya Manusia merupakan aset sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi dan manajemen sumber daya manusia yang terkait dengan penerapan *e-government* yang mencakup dimensi-dimensi pengelolaan perubahan (*change management*) dan sumber daya manusia dan

pengembangannya (*human resources and training*) termasuk juga pengaturan, pemberian motivasi dan pemberdayaannya.

- Teknologi (*Technology*) yaitu peralatan dan infrastruktur teknologi informasi dan pemilihan teknologi yang tepat yang dapat mendukung proses kerja.
- Kelembagaan yaitu prosedur dan standar operasional layanan untuk mencapai tujuan dengan melakukan pembenahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi berkenaan dengan pengaturan pelaksanaan penerapan *e-government* itu sendiri, seperti dalam hal pelaksanaan apakah sepenuhnya dilakukan sendiri atau sebagian di-*outsourcing*-kan, kemudian pembenahan proses kerja dengan diterapkannya *e-government* serta memilih jenis aplikasi yang dibutuhkan.
- Anggaran yaitu pengaturan pelaksanaan penerapan dan pengembangan *e-government* agar terkoordinasi, tepat waktu, dan mencapai tujuan. Pengaturan ini diwujudkan dalam bentuk alokasi sumber daya, pembentukan struktur khusus untuk menangani penerapan *e-government*, penetapan peraturan perundang-undangan penerapan *e-government*, dan sosialisasi program *e-government*.

Setiap dimensi dalam faktor-faktor tersebut menjadi pendukung dalam setiap tahapan pengembangan *e-government* yang pada akhirnya menghasilkan pemberian layanan yang lebih baik.

Tabel 2.4. Operasionalisasi Konsep

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR
Penerapan <i>E-Government</i>	<i>Emerging</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan kontak informasi 2. Ketersediaan informasi yang sering ditanyakan (<i>FAQ</i>)
	<i>Enhanced</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan publikasi pemerintah 2. Ketersediaan fitur pencarian
	<i>Interactive</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan pelayanan pendaftaran secara online 2. Ketersediaan pembayaran secara online 3. Pemberian username dan password untuk masing-masing permohonan pendaftaran
	<i>Transactional</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan pelayanan pendaftaran secara online 2. Ketersediaan pembayaran secara online 3. Pemberian username dan password untuk masing-masing permohonan pendaftaran
Kebijakan	Sumber Daya Manusia : <ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan 2. Pelatihan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan pelatihan mengenai teknologi informasi bagi pegawai. 2. Jumlah pegawai yang menerima pelatihan mengenai teknologi informasi. 3. Jumlah pegawai yang memiliki akses ke komputer 4. Jumlah pegawai yang memiliki akses internet 5. Jumlah pegawai yang memiliki latar belakang yang berkaitan dengan teknologi informasi dan komunikasi 6. Jumlah pegawai yang melaksanakan tugas-tugas khusus terkait dengan teknologi informasi dan komunikasi
	Teknologi: <ol style="list-style-type: none"> 1. Infrastruktur 2. Aksesibilitas 3. Keamanan 4. Sistem koneksi jaringan 5. Jenis aplikasi/ sistem informasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah komputer yang tersedia 2. Jumlah komputer yang memiliki akses internet 3. Jenis teknologi akses internet yang digunakan 4. Tingkat maksimum kecepatan koneksi internet 5. Jenis aplikasi on-line yang tersedia 6. Ketersediaan jaringan informasi dan komunikasi on-line secara internal maupun eksternal 7. Jenis media berbasis teknologi apa yang digunakan 8. Ketersediaan fitur keamanan
	Anggaran <ol style="list-style-type: none"> 1. Alokasi anggaran 2. Strategi pembiayaan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan dana yang dialokasikan untuk perangkat keras maupun perangkat lunak untuk penerapan <i>e-government</i> 2. Bentuk pembiayaan aplikasi <i>e-government</i>

	Kelembagaan 1. Peraturan dan Ketetapan Instansi 2. Struktur organisasi 3. Model Bisnis	<ol style="list-style-type: none">1. Ketersediaan ketetapan, peraturan, atau pedoman yang terkait dengan penerapan <i>e-government</i>2. Ketersediaan bagian tertentu dalam organisasi yang khusus menangani mengenai penerapan <i>e-government</i>3. Pelaksanaan penerapan <i>e-government</i> (<i>outsourcing</i>)4. Pemilihan jenis aplikasi yang dibutuhkan5. Pelaksanaan sosialisasi penerapan <i>e-government</i>
--	--	---



BAB III METODE PENELITIAN

Untuk mengetahui bagaimana penerapan *e-government* di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual dan faktor-faktor yang mempengaruhinya sebagaimana tertuang dalam perumusan masalah, berikut ini dijabarkan metode penelitian yang digunakan untuk dapat menjawab pertanyaan penelitian. Penjelasan mencakup tentang pendekatan penelitian dan jenis penelitian yang digunakan, kemudian teknik pengumpulan data dan penentuan populasi dan pemilihan sampel serta teknik pengolahan dan analisa data. Sebagai penutup dijelaskan mengenai keterbatasan dari penelitian ini.

3.1. Pendekatan

Penelitian ini mempergunakan pendekatan positivisme yang menekankan pada penemuan hukum sebab akibat, observasi riset empiris dan riset yang bebas dari nilai (*value free*). Neuman menyatakan bahwa positivisme merupakan sebuah metode terorganisir yang mengkombinasikan logika deduktif dengan pengamatan observasi empiris atas perilaku sosial untuk menemukan dan mengkonfirmasi secara probabilitik serangkaian hukum sebab akibat yang dapat dipergunakan untuk memprediksi pola-pola umum suatu gejala sosial tertentu.⁶²

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan mengapa suatu gejala sosial terjadi sehingga penelitian ini merupakan penelitian eksplanatif. Menurut Neuman penelitian eksplanatif merupakan penelitian yang tujuan utamanya untuk menjelaskan mengapa suatu gejala sosial terjadi dan untuk membangun, mengelaborasi, memperluas dan menguji teori.⁶³ Untuk itu dalam penelitian eksplanatif mencari sebab dan akibat atas suatu gejala sosial.

⁶² Neuman, William Lawrence, *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*, Sixth Edition, Allyn and Bacon Pearson Education, Inc, Boston, 2006, hal. 82

⁶³ *Ibid* hal. 35

3.2. Jenis/Tipe Penelitian

Tipe penelitian dalam tesis ini bersifat deskriptif analitis karena berusaha untuk menggambarkan, menuturkan dan menafsirkan data yang ada. Misalnya tentang situasi yang dialami, satu hubungan, kegiatan, pandangan, sikap yang menampak atau tentang suatu proses yang berlangsung, pengaruh yang sedang bekerja, kelainan yang sedang muncul, kecenderungan yang menampak dan sebagainya.⁶⁴ Dalam penelitian ini, akan digambarkan faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan *e-government*.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Sesuai dengan fokus dan tujuan penelitian, teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini meliputi:

a. Studi Kepustakaan

Merupakan suatu teknik penelitian yang dilakukan dengan cara mempelajari dan menelaah berbagai macam kajian atau buku-buku dari para ahli yang berkaitan atau yang memiliki hubungan dengan masalah atau pembahasan dalam penelitian ini agar diperoleh data yang dapat dipergunakan sebagai landasan teori dalam penyusunannya.⁶⁵ Untuk itu buku-buku dan dokumen yang terkait dengan penelitian ini menjadi sumber data sekunder.

b. Survey

Metode survey yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data mengenai pandangan pengguna terhadap aplikasi *e-government*. Sumber data dari survey ini adalah 47 pemeriksa di Direktorat Merek pada Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual sebagai pengguna internal dari aplikasi *e-government* terkait. Sumber data ini dipilih dengan pertimbangan bahwa

⁶⁴ Winarno, *Pengantar Penelitian Ilmiah: Dasar Metode Teknik*, Tarsito, Bandung, 1983, hal.139

⁶⁵ Masri Singarimbun & Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta:1989. Hal 70-71

unit ini merupakan yang karena tuntutan tugasnya menjadi pengguna rutin dari aplikasi *e-government* yang diteliti sehingga diharapkan dapat mewakili pendapat dan masukan dari pengguna terhadap penerapan *e-government* di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual.

c. Wawancara

Sumber data yang kedua yaitu wawancara langsung dengan pihak-pihak terkait sebagai informan untuk memperoleh keterangan lebih lanjut dalam upaya mendukung data secara lebih mendalam. Wawancara ini akan dilakukan kepada aktor-aktor kunci (*key informan*) yang terlibat dalam kewenangan serta berkepentingan dalam masalah penerapan *e-government*.

Penentuan narasumber di atas diharapkan memenuhi kriteria sampel sumber data sebagaimana diuraikan oleh Sprdley⁶⁶ yang setidaknya memuni kriteria mereka yang menguasai atau memahami sesuatu melalui proses enkulturasi, sehingga sesuatu itu bukan sekedar diketahui tetapi juga dihayati, mereka yang tergolong masih sedang berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang sedang diteliti, mereka yang mempunyai waktu yang memadai untuk dimintai informasi, mereka yang tidak cenderung menyampaikan informasi hasil kemasannya sendiri, dan mereka yang umumnya tergolong cukup asing dengan peneliti sehingga lebih menggairahkan untuk dijadikan sebagai narasumber.

3.4. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah keseluruhan subjek penelitian. Dalam hal ini yang menjadi populasi penelitian adalah pegawai Direktorat merek yang menempati posisi sebagai pemeriksa merek di Direktorat Jenderal HKI yang berjumlah 47 orang. Menurut Krathwohl, teknik penarikan sampel berhubungan dengan validitas eksternal⁶⁷. Pada penelitian ini teknik penarikan sampel

⁶⁶ James Spradley, *Participant Observation*, Holt, Reinhart and Winston, 1980
⁶⁷ *Op.Cit.*, Prasetya Irawan, hal. 113.

menggunakan teknik *Complete Enumeration* atau *Total Sampling*. *Complete enumeration* digunakan karena populasi tidak begitu besar, sehingga dengan demikian validitas eksternal dapat dipenuhi pada penelitian ini.

3.5. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Setelah data hasil penelitian dikumpulkan, langkah selanjutnya adalah melakukan pengolahan data dan analisis data yang disesuaikan dengan jenis penelitian yang dilakukan yakni penelitian deskriptif yang mencoba menggambarkan keadaan atau fenomena berdasarkan fakta-fakta yang ada. Proses analisa data hasil penelitian dimulai dengan menelaah data yang diperoleh dari berbagai sumber atau informasi baik yang bersifat kuantitatif maupun data kualitatif. Dalam menganalisa data yang telah dikumpulkan tidak menggunakan uji statistik, melainkan analisa yang bersifat non statistik. Data-data kuantitatif hanya digunakan untuk membantu dalam menginterpretasikan fakta-fakta (memudahkan penyimpulan atau generalisasi) dan untuk selanjutnya akan dilakukan teknik analisis kualitatif. Untuk data yang bersifat kualitatif digunakan teknik *Successive Approximation* dimana data-data yang ada diamati untuk memastikan apakah fakta yang terjadi sesuai dengan teori atau konsep sebelumnya sehingga tercipta suatu generalisasi⁶⁸.

Untuk data yang bersifat kuantitatif dilakukan teknik pengolahan data dengan:

- a. Editing data, tahap ini dimaksudkan untuk memeriksa kembali data yang diperoleh dari lapangan meliputi kelengkapan data, kebenaran data dan relevansi data dengan penelitian.
- b. Pengukuran dan penentuan nilai, proses penyederhanaan jawaban responden dalam kuisioner kemudian ditentukan nilainya yang disusun berdasarkan jumlah alternatif jawaban yang tersedia dalam kuisioner.

⁶⁸ Op.Cit. p. 469

- c. Tabulasi data, proses penyusunan skor atau nilai jawaban responden dalam suatu tabulasi frekuensi yang sesuai dengan keperluan analisis.

Pendapat responden atas aplikasi *e-government* yang sedang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual yang menjadi data kuantitatif dalam penelitian ini diolah menggunakan *software SPSS 12.0 for windows* dengan menggunakan perangkat distribusi frekuensi dengan tujuan untuk mengetahui frekuensi responden atas berbagai pertanyaan yang diajukan.

3.6. Keterbatasan Penelitian

Penelitian atas penerapan *e-government* di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan *e-government* dan bagaimana kesiapan faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan *e-government* ini dalam upayanya untuk memberikan pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat.

Pada saat ini terdapat beberapa layanan elektronik sebagai perwujudan pengembangan *e-government* di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual namun penelitian ini dibatasi hanya pada aplikasi layanan perpustakaan digital (*Intellectual Property Digital Library-IPDL*) yang dapat diakses melalui situs resmi Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual www.dgip.go.id sebagai bagian dari keseluruhan implementasi *e-government* yang ada di Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual dengan alasan bahwa aplikasi ini merupakan aplikasi yang bersentuhan langsung baik dengan pengguna internal (pegawai Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual) maupun pengguna eksternal (masyarakat).

BAB IV GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

Sebagai pendahuluan bab ini memberikan gambaran mengenai Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia (Ditjen HKI) yang mencakup mengenai sejarah singkat berdirinya Ditjen HKI dengan rumusan visi dan misi serta tugas pokok dan fungsi yang diembannya juga susunan organisasi dan komposisi kepegawaian di dalamnya. Selanjutnya diuraikan mengenai pencapaian penerapan *e-government* di Ditjen HKI.

4.1 Gambaran Umum Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual

Hak Kekayaan Intelektual (HKI) berasal dari terjemahan *Intellectual Property Rights (IPR)* dapat diuraikan sebagai hak atas kekayaan yang timbul atau lahir karena kemampuan intelektual manusia. Obyek yang diatur dalam HKI adalah karya-karya yang timbul atau lahir karena kemampuan manusia, yaitu daya cipta, rasa, dan karsa, seperti karya-karya di bidang ilmu pengetahuan, seni, sastra, ataupun teknologi. Dalam pengertiannya ini HKI merupakan suatu hak privat yang eksklusif untuk dapat menikmati secara ekonomis hasil dari kreativitas intelektual. HKI memiliki makna penting dalam perlindungan hukum dan pendukung pertumbuhan ekonomi dimana dengan adanya perlindungan terhadap HKI akan terbangkitkan motivasi manusia untuk menghasilkan karya intelektual.

Pelayanan jasa hukum di bidang Hak Kekayaan Intelektual di Indonesia sudah ada sejak zaman penjajahan Belanda. Untuk pertama kalinya didaftar merek no. 1 (satu) oleh *Hulpbureau Voor den Industrieelen Eigendom* pada tanggal 10 Januari 1894 di Batavia. Berdasarkan *Reglement Industrieelen Eigendom 1912 Stbl. 1912-545 jo 1913-214*, yang melakukan pendaftaran merek di Indonesia adalah *Hulpbureau Voor den Industrieelen Eigendom* di bawah *Department Van Justitie* yang waktu itu hanya khusus menangani pendaftaran merek. Kemudian berdasarkan Stbl. 1924 no. 576 ayat 2 ruang lingkup tugas *Department Van Justitie* meliputi pula bidang milik perindustrian.

Dalam masa kemerdekaan Republik Indonesia sesuai dengan Pasal II Aturan Peralihan Undang-undang Dasar 1945, Stbl. 1924 No. 576 masih tetap berlaku dengan perubahan nama menjadi Kantor Milik Kerajinan. Pada tahun 1947 Kantor Milik Kerajinan pindah ke Surakarta dan pada tanggal 9 Oktober 1947 berubah namanya menjadi Kantor

Milik Perindustrian. Pada masa pemerintahan RIS Kantor Milik Perindustrian pindah kembali ke Jakarta. Sesuai Peraturan Pemerintah No 60 Tahun 1948 tentang lapangan pekerjaan, susunan, pimpinan dan tugas kewajiban Kementerian Kehakiman yang meliputi pula Kantor Milik Perindustrian terdiri atas Bagian Pendaftaran Cap Dagang dan Bagian Perlindungan atas Pendapatan-Pendapatan Baru (*Octrooi*).

Selanjutnya berubah nama menjadi Direktorat Urusan Paten berdasarkan Keputusan Menteri Kehakiman tanggal 12 Pebruari 1964 no. J.S. 4/4/4 tentang Tugas dan Organisasi Departemen Kehakiman, yang disempurnakan dengan Keputusan Menteri Kehakiman no. J.S.4/4/24 tanggal 27 Juni 1965 tentang Tugas dan Organisasi Departemen Kehakiman. Direktorat ini bertugas menyelenggarakan peraturan-peraturan mengenai perlindungan penemuan dan penciptaan. Dengan demikian, sesuai dengan Keputusan Menteri Kehakiman tersebut Direktorat Urusan Paten tidak saja menangani urusan bidang merek dan bidang paten tetapi juga menangani bidang hak cipta.

Tahun 1966 Presidium Kabinet mengeluarkan keputusan No. 75/U/Kep/11/1966 tentang Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas Departemen. Dalam keputusan ini Direktorat Urusan Paten dirubah menjadi Direktorat Paten di bawah naungan Direktorat Jenderal Pembinaan Badan Peradilan dan Perundang-undangan. Direktorat Paten memiliki 3 (tiga) Dinas yaitu Dinas Pendaftaran Merek, Dinas Paten, dan Dinas Hak Cipta.

Pada tahun 1969 Direktorat Jenderal Pembinaan Badan Peradilan dan Perundang-Undangan dipecah menjadi 2 (dua) Direktorat Jenderal yakni Direktorat Jenderal Pembinaan Badan-Badan Peradilan dan Direktorat Jenderal Pembinaan Hukum yang menaungi salah satunya Direktorat Paten melalui Keputusan Presiden no. 39 Tahun 1969.

Dalam perjalanan selanjutnya Direktorat Jenderal Pembinaan Hukum mengalami perubahan antar lain dengan Keputusan Presiden RI Nomor 45 tentang Susunan Organisasi Departemen yang kemudian diubah beberapa kali yang dijabarkan dalam Keputusan Menteri Kehakiman tanggal 16 April 1975 No.Y.S.4/3/7 Tahun 1975. Direktorat Paten berubah menjadi Direktorat Paten dan Hak Cipta di bawah Direktorat Jenderal Hukum dan Perundang-Undangan. Struktur organisasi Direktorat Paten dan Hak Cipta meliputi Bagian Tata Usaha, Sub Direktorat Merek, Sub Direktorat Paten, Sub Direktorat Hak Cipta, Sub Direktorat Hukum Perniagaan dan Industri dan Sub Direktorat Pendaftaran Lisensi dan Pengumuman.

Seiring berjalannya waktu dan semakin berkembangnya HKI di Indonesia, Direktorat Paten dan Hak Cipta kemudian dibentuk menjadi Direktorat Jenderal Hak Cipta, Paten, dan Merek, terpisah dari Direktorat Jenderal Hukum dan Perundang-Undangan melalui Keputusan Presiden RI Nomor 32 Tahun 1988 tentang Perubahan Keputusan Presiden Nomor 15 Tahun 1982 tentang Susunan Organisasi Departemen.

Pada awal berdirinya sebagai Direktorat Jenderal Hak Cipta, Paten, dan Merek (Ditjen HCPM) memiliki 4 (empat) unit eselon II yang terdiri dari Sekretariat Direktorat Jenderal, Direktorat Hak Cipta, Direktorat Paten, dan Direktorat Merek. Kemudian nomenklatur Ditjen HCPM berubah menjadi Direktorat Jenderal Hak atas Kekayaan Intelektual (Ditjen HKI) berdasarkan Keputusan Presiden RI Nomor 144 Tahun 1998 dan Keputusan Menteri Kehakiman RI Nomor M.03.PR.07.10 Tahun 1999.

Dengan perubahan nomenklaturinya, Ditjen HKI memperluas struktur organisasinya menjadi 5 (lima) unit eselon II dengan menambah satu direktorat baru yaitu Direktorat Kerja Sama dan Pengembangan. Sementara dua direktorat memperluas cakupan kerjanya, yakni Direktorat Merek menjadi Direktorat Merek dan Rahasia Dagang, serta Direktorat Hak Cipta menjadi Direktorat Hak Cipta, Topografi Sirkuit Terpadu dan Desain Produk.

4.2 Visi dan Misi Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual (Ditjen HKI)

Berdasarkan hasil Rapat Kerja Teknis Ditjen HKI Tahun 2008 dirumuskan perubahan Visi dan Misi Ditjen HKI dan penyempurnaan Kebijakan Strategisnya. Adapun visi Ditjen HKI yaitu : Terciptanya sistem HKI yang efektif dan efisien dalam menopang pembangunan nasional. Untuk mencapai visi tersebut dirumuskan misi yang harus dicapai oleh Ditjen HKI yaitu meliputi:

- a. Mengelola sistem Hki dengan cara memberikan perlindungan, penghargaan, dan pengakuan atas kreativitas;
- b. Mempromosikan teknologi, investasi yang berbasis ilmu pengetahuan dan pertumbuhan ekonomi; dan
- c. Merangsang pertumbuhan karya dan budaya yang inovatif dan inventif.

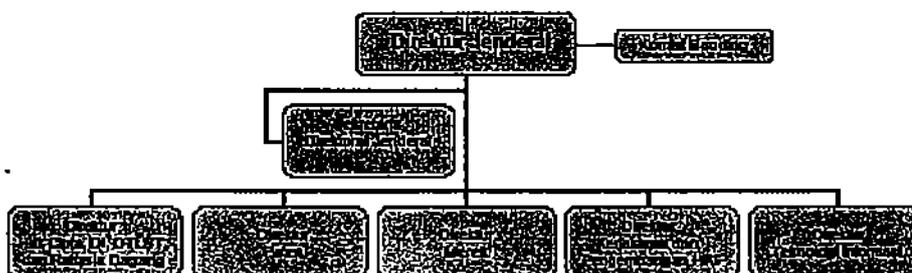
4.3 Tugas Pokok, Fungsi, dan Susunan Organisasi Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual (Ditjen HKI)

Dalam Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI . M.09-PR.07.10 Tahun 2007 dinyatakan bahwa sebagai salah satu unit eselon I di bawah Departemen Hukum dan HAM RI, Ditjen HKI mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan dan standarisasi teknis di bidang hak kekayaan intelektual. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Ditjen HKI menyelenggarakan fungsi:

- 1) Penyiapan perumusan kebijakan Departemen di bidang hak cipta, desain industri, desain tata letak sirkuit terpadu dan rahasia dagang, paten, merek, kerja sama dan pengembangan serta teknologi informasi;
- 2) Pelaksanaan kebijakan di bidang hak cipta, desain industri, desain tata letak sirkuit terpadu dan rahasia dagang, paten, merek, kerja sama dan pengembangan serta teknologi informasi;
- 3) Perumusan standar, norma, pedoman, criteria dan prosedur di bidang hak cipta, desain industri, desain tata letak sirkuit terpadu dan rahasia dagang, paten, merek, kerja sama dan pengembangan serta teknologi informasi;
- 4) Pemberian bimbingan teknis dan evaluasi; dan
- 5) Pelaksanaan administrasi Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual.

Seperti dijelaskan di awal bahwa saat ini Ditjen HKI terdiri dari 6 (enam) direktorat yaitu Sekretariat Direktorat Jenderal, Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang, Direktorat Paten, Direktorat Merek, Direktorat Kerja Sama dan Pengembangan, Direktorat Teknologi Informasi. Berikut pada gambar 4.1. di bawah Susunan Organisasi dari Ditjen HKI.

Gambar 4.1.
Susunan Organisasi Ditjen HKI



(Sumber: www.dgip.go.id)

4.3.1. Sekretariat Ditjen HKI

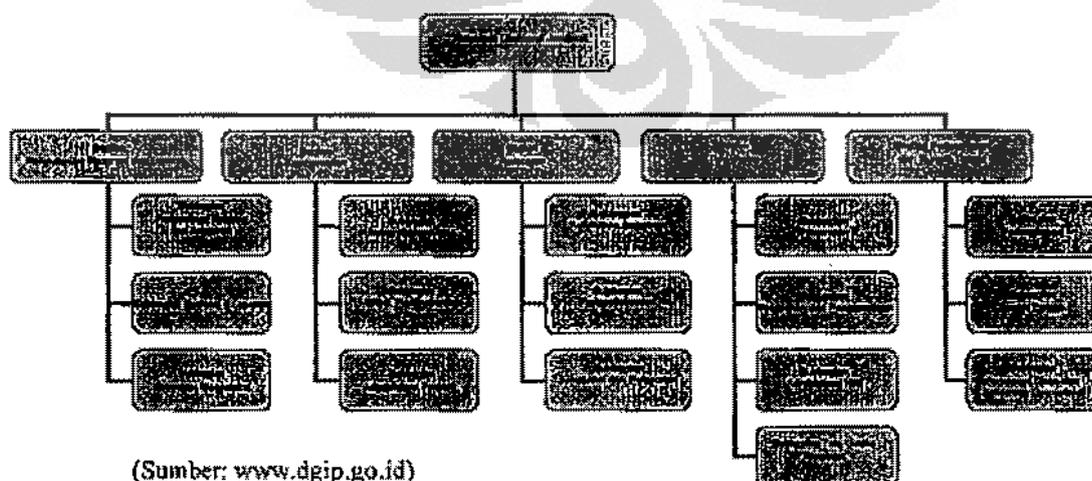
Sekretariat Direktorat Jenderal mempunyai tugas melaksanakan urusan administrasi kepada seluruh satuan organisasi di lingkungan Ditjen HKI. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana tersebut, Sekretariat Direktorat Jenderal menyelenggarakan fungsi:

- 1) Pelaksanaan dan koordinasi penyusunan rencana, program dan anggaran, evaluasi, penyusunan laporan kegiatan HKI;
- 2) Pengelolaan urusan kepegawaian;
- 3) Pelaksanaan urusan administrasi keuangan;
- 4) Pengelolaan urusan perlengkapan dan rumah tangga; dan
- 5) Pelaksanaan urusan tata usaha Ditjen HKI.

Sekretariat Direktorat Jenderal terdiri atas: Bagian Penyusunan Program dan Laporan, Bagian Kepegawaian, Bagian Keuangan, Bagian Perlengkapan dan Rumah Tangga, Bagian Tata Usaha, dan Kelompok Jabatan Fungsional.

Gambar 4.2. di bawah ini menunjukkan susunan organisasi dari Sekretariat Direktorat Jenderal HKI.

Gambar 4.2.
Susunan Organisasi Sekretariat Direktorat Jenderal



(Sumber: www.dgip.go.id)

4.3.2. Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu, dan Rahasia Dagang

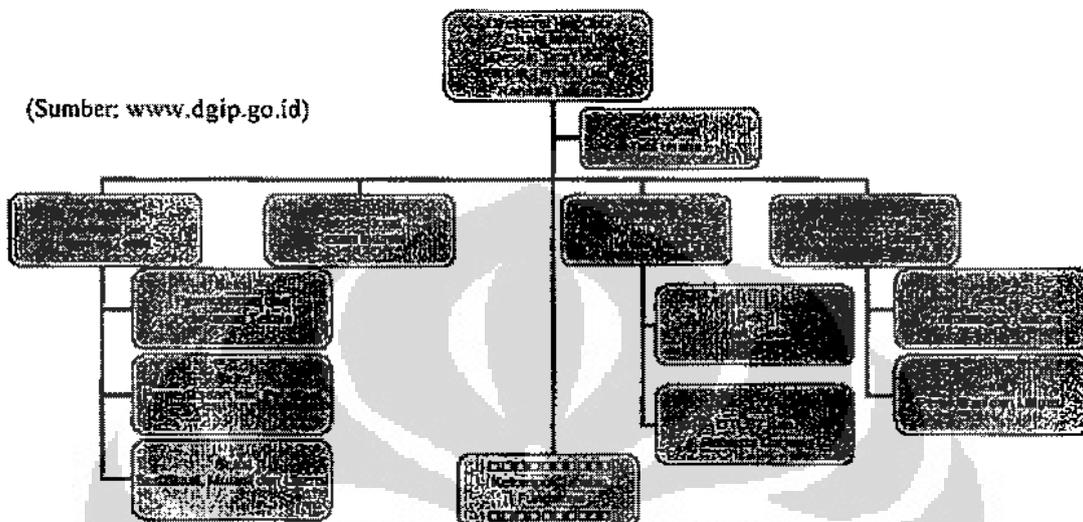
Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Direktorat Jenderal di bidang hak cipta, desain industri, desain tata letak sirkuit terpadu dan rahasia dagang berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Hak Kekayaan Intelektual. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang menyelenggarakan fungsi:

- 1) Penyiapan rancangan kebijakan teknis di bidang hak cipta, desain industri, desain tata letak sirkuit terpadu dan rahasia dagang;
- 2) Pembinaan dan bimbingan teknis di bidang hak cipta, desain industri, desain tata letak sirkuit terpadu dan rahasia dagang;
- 3) Pelaksanaan penerimaan permohonan, pemeriksaan kelengkapan persyaratan formalitas dan substantif di bidang hak cipta, desain industri, desain tata letak sirkuit terpadu dan rahasia dagang;
- 4) Pelaksanaan bimbingan teknis dan penelusuran dalam menentukan ditolak atau didaftar atas permintaan pendaftaran;
- 5) Pelaksanaan pendaftaran, administrasi penolakan, pencatatan lisensi, pengalihan perubahan, pembatalan, penghapusan dan pengumuman di bidang hak cipta, desain industri, desain tata letak sirkuit terpadu dan rahasia dagang;
- 6) Evaluasi pelaksanaan kebijakan teknis di bidang hak cipta, desain industri, desain tata letak sirkuit terpadu dan rahasia dagang;
- 7) Pemberian pertimbangan dan pendapat hukum, litigasi, penegakan, penyidikan dan penyelesaian sengketa; dan
- 8) Pengelolaan urusan tata usaha dan rumah tangga Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang.

Gambar 4.3. di bawah ini menunjukkan susunan organisasi dari Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang:

Gambar 4.3.

Susunan Organisasi Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang



Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang terdiri atas: Subbagian Tata Usaha, Subdirektorat Administrasi dan Pelayanan Teknis, Subdirektorat Desain Industri, Subdirektorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang, Subdirektorat Pelayanan Hukum

4.3.3. Direktorat Paten

Direktorat Paten mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Direktorat Jenderal di bidang paten berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Hak Kekayaan Intelektual.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Direktorat Paten menyelenggarakan fungsi:

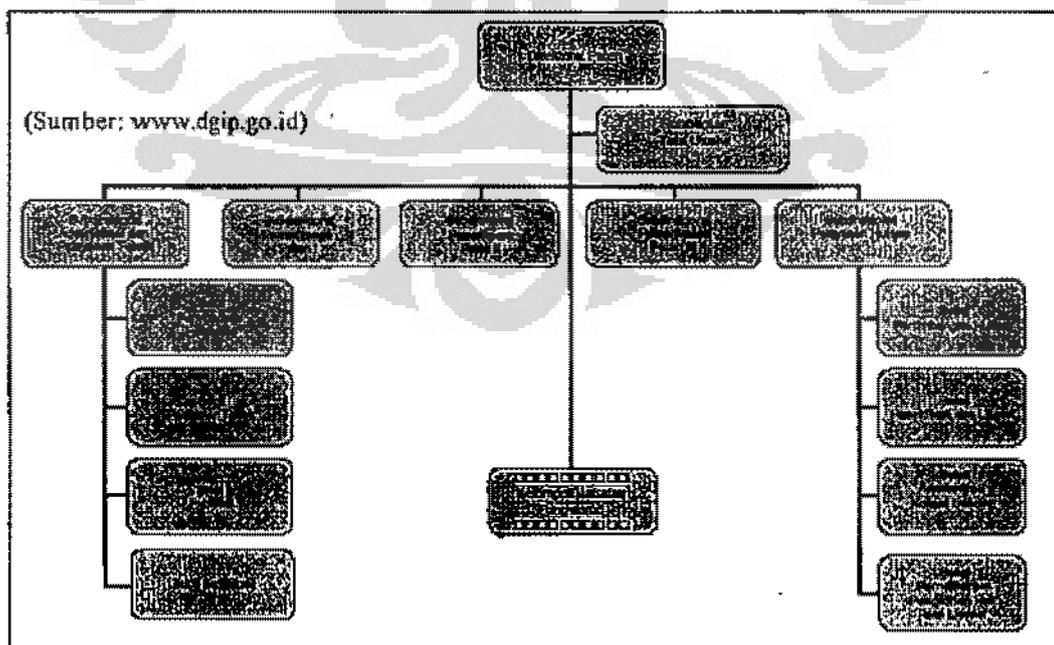
- 1) Penyiapan rancangan kebijakan teknis di bidang paten;
- 2) Pembinaan dan pemberian bimbingan teknis di bidang paten;
- 3) Pelaksanaan penerimaan permohonan paten dan permohonan pemeriksaan substantif, pengadministrasian permohonan paten dan dokumen pemeriksaan substantif, publikasi permohonan paten, dan penyiapan bahan pembuatan

sertifikat pemberian paten, pendaftaran lisensi, pengalihan paten, pemantauan pemeliharaan paten, penerimaan permohonan pelaksanaan pembuatan dokumen prioritas;

- 4) Pelaksanaan pemeriksaan administratif dan substantif, pengklasifikasian, penelusuran, permohonan paten dan pengambilan keputusan pemberian atau penolakan paten dalam bidang keahlian elektro/fisika, mekanik/teknologi umum dan kimia/farmasi.biologi;
- 5) Pemberian pertimbangan, pendapat dan penegakan serta pelayanan hukum, litigasi, penyidikan dan administrasi komisis banding paten; dan
- 6) Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga Direktorat Paten.

Seperti terlihat pada gambar 4.4. di bawah ini, Direktorat Paten terdiri atas: Subdirektorat Administrasi dan Pelayanan Teknis, Subdirektorat Pemeriksa Paten I, Subdirektorat Pemeriksa Paten II, Subdirektorat Pemeriksa Paten III, Subdirektorat Pelayanan Hukum, Subbagian Tata Usaha; dan Kelompok Jabatan Fungsional.

Gambar 4.4.
Susunan Organisasi Direktorat Paten



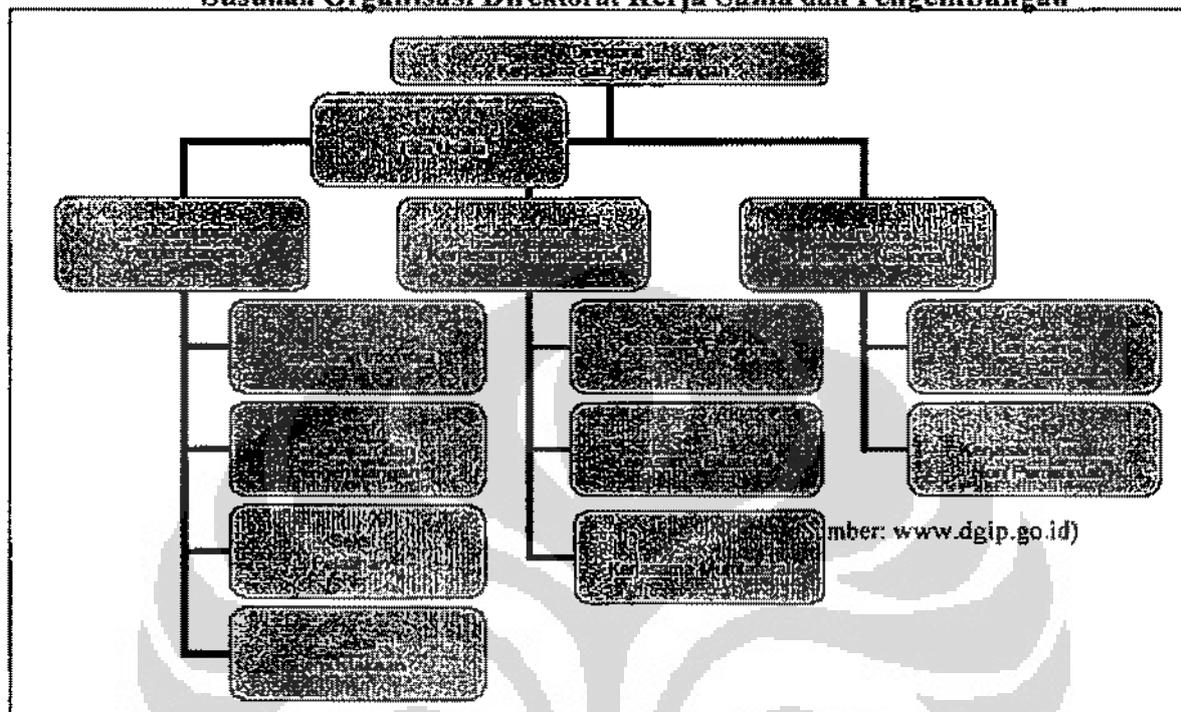
4.3.4. Direktorat Kerja Sama dan Pengembangan

Direktorat Kerja Sama dan Pengembangan mempunyai tugas untuk melaksanakan sebagian tugas Direktorat Jenderal di bidang kerja sama dan pengembangan sistem hak kekayaan intelektual berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Hak Kekayaan Intelektual. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Direktorat Kerja Sama dan Pengembangan menyelenggarakan fungsi:

- 1) Penyiapan rancangan kebijakan teknis di bidang kerja sama dan pengembangan sistem hak kekayaan intelektual berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 2) Penyiapan bahan koordinasi kegiatan kerja sama dengan berbagai institusi, pelatihan teknis di bidang hak kekayaan intelektual;
- 3) Peminaan teknis pelayanan informasi hak kekayaan intelektual;
- 4) Evaluasi pelaksanaan kegiatan di bidang kerja sama dan pengembangan sistem hak kekayaan intelektual; dan
- 5) Pengelolaan urusan tata usaha dan rumah tangga Direktorat Kerja Sama dan Pengembangan.

Gambar 4.5.

Susunan Organisasi Direktorat Kerja Sama dan Pengembangan



Terlihat pada gambar 4.6. Direktorat Kerja Sama dan Pengembangan terdiri atas: Subdirektorat Pengembangan, Subdirektorat Kerja Sama Internasional, Subdirektorat Kerja Sama Nasional, dan Subbagian Tata Usaha.

4.3.5. Direktorat Merek

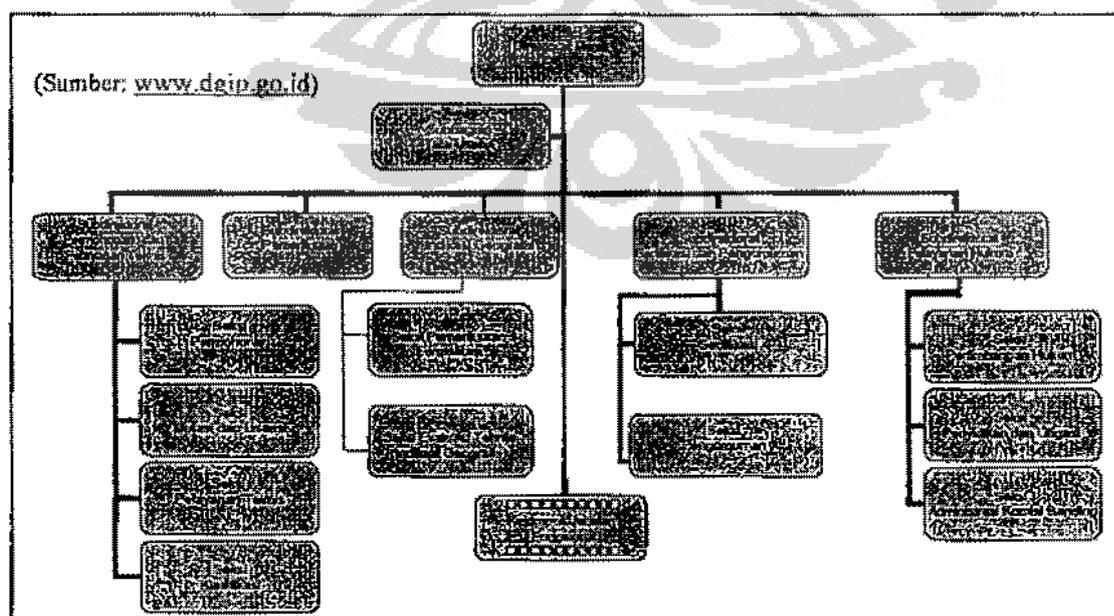
Direktorat Merek mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Direktorat Jenderal di bidang merek berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Hak Kekayaan Intelektual. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Direktorat Merek menyelenggarakan fungsi:

- 1) Penyiapan rancangan kebijakan teknis dan fungsional di bidang merek;
- 2) Pembinaan dan bimbingan teknis di bidang merek;
- 3) Pelaksanaan penerimaan aplikasi, permohonan indikasi geografis dan indikasi asal, pemeriksaan persyaratan aplikasi, pengklasifikasian, pemberian kode unsur

- konfiguratif, perpanjangan, pengalihan hak, lisensi, pembatalan, penghapusan dan perubahan;
- 4) Pengendalian dan pelaksanaan pemeriksaan kelengkapan persyaratan aplikasi, pengolahan dan pendaftaran merek terkenal serta pemeriksaan substantif;
 - 5) Pelaksanaan pendaftaran, sertifikasi, pencatatan lisensi, pengalihan hak, perubahan nama atau alamat, penghapusan dan pembatalan;
 - 6) Pelaksanaan pengumuman dan publikasi merek;
 - 7) Pemberian pertimbangan dan pendapat hukum, penegakan, pemantauan, pengawasan, penyidikan, litigasi dan administrasi komisi banding, dan
 - 8) Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga Direktorat Merek.

Gambar 4.5. menunjukkan susunan organisasi Direktorat Merek yang terdiri atas: Subdirektorat Permohonan dan Pelayanan Teknis, Subdirektorat Pemeriksaan, Subdirektorat Indikasi Geografis, Subdirektorat Sertifikasi dan Pengumuman, Subdirektorat Pelayanan Hukum, Subbagian Tata Usaha, dan Kelompok Jabatan Fungsional.

Gambar 4.6.
Susunan Organisasi Direktorat Merek



Kelompok pejabat fungsional di Direktorat Merek adalah para Pemeriksa Merek yaitu Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia untuk melakukan pemeriksaan dokumen permintaan pendaftaran merek dalam rangka pendaftaran merek sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 7 jo. Pasal 19 ayat (2) Undang Undang Nomor 15 Tahun 2001 tentang Merek. Kedudukan pemeriksa merek sebagai pejabat fungsional sesuai dengan dasar hukum berikut ini:

1. Undang-undang No.15 Tahun 2001 tentang Merek.
2. Keputusan Bersama Menteri Kehakiman Dan Hak Asasi Manusia dan Kepala Badan Kepegawaian No. M.6051-KP.04.12 tahun 2003 dan No.46 Tahun 2003 tentang Petunjuk Pelaksanaan Jabatan Fungsional Pemeriksa Merek dan Angka Kreditnya
3. Kepmenpan No. 46 /KEP/M.PAN/6/2003 tentang Jabatan Fungsional Pemeriksa Merek dan Angka Kreditnya.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya pemeriksa Merek terdiri atas:

1. Pemeriksa Merek tingkat Terampil

Menurut Keputusan Bersama Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia RI dan Kepala BKN No. M.6051 - KP . 04. 12 Tahun 2003 dan nomor 46 Tahun 2003 tentang petunjuk Pelaksanaan Jabatan Fungsional Pemeriksa Merek dan Angka Kreditnya, pemeriksa merek didefinisikan sebagai pemeriksa merek yang memiliki dasar pendidikan untuk pengangkatan pertama kali serendah-rendahnya Diploma II yang sesuai dengan klasifikasi yang ditentukan. Sedangkan menurut Pasal 1 angka 3 Kepmenpan No. 46/KEP/M.PAN/6/2003 tentang Jabatan Fungsional Pemeriksa Merek dan Angka Kreditnya, pemeriksa merek tingkat terampil adalah : Pemeriksa Merek yang mempunyai kualifikasi teknis yang pelaksanaan tugas dan fungsinya mensyaratkan penguasaan pengetahuan teknis dan prosedur kerja di bidang pemeriksaan merek.

Jenjang jabatan Pemeriksa Merek tingkat Terampil adalah:

- a. Pemeriksa Merek Pelaksana yang terdiri dari Pengatur Muda Tingkat I dengan golongan ruang II/b, kemudian Pengatur dengan golongan ruang II/c, dan Pengatur Tingkat I dengan golongan ruang II/d.

- b. Pemeriksa Merek Pelaksana Lanjutan yang terdiri dari Penata Muda dengan golongan ruang II/a; dan Penata Muda Tingkat I dengan golongan ruang III/b.
 - c. Pemeriksa Merek Penyelia, terdiri dari Penata dengan golongan ruang III/c; dan Penata Tingkat I yang memiliki golongan ruang III/d.
2. Pemeriksa Merek tingkat Ahli

Pengertian pemeriksa merek tingkat ahli berdasarkan Pasal 1 angka 4 Keputusan Bersama Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia dan Kepala Badan Kepegawaian Negara nomor M. 6051-KP.04.12 tahun 2003 dan nomor 46 Tahun 2003 tentang Petunjuk Pelaksanaan Jabatan Fungsional Pemeriksa Merek dan Angka Kreditnya, bahwa pemeriksa merek tingkat ahli adalah Pemeriksa Merek yang memiliki dasar pendidikan untuk pengangkatan pertama kali serendah-rendahnya sarjana/ S.I sesuai dengan kualifikasi yang ditentukan. Sedangkan Pasal 1 angka 4 Kepmenpan nomor 46/KEP/M.PAN/6/2003 tentang Jabatan Fungsional Pemeriksa Merek dan Angka Kreditnya memberi pengertian bahwa pemeriksa merek tingkat ahli adalah pemeriksa merek yang mempunyai kualifikasi profesional yang pelaksanaan tugas dan fungsinya mensyaratkan penguasaan ilmu pengetahuan, metodologi, dan teknik analisis di bidang pemeriksaan merek. Jenjang jabatan Pemeriksa Merek tingkat ahli dari yang terendah sampai dengan yang tertinggi adalah :

- a. Pemeriksa Merek Pertama, terdiri dari Penata Muda dengan golongan ruang III/a; dan Penata Muda Tingkat I dengan golongan ruang III/b.
- b. Pemeriksa Merek Muda yang terdiri dari Penata dengan, golongan ruang III/c dan Penata Tingkat I dengan golongan ruang III/d
- c. Pemeriksa Merek Madya terdiri atas Pembina dengan golongan ruang IV/a, Pembina Tingkat I dengan golongan ruang IV/b, dan Pembina Utama Muda dengan golongan ruang IV/c.

Dalam menjalankan fungsinya pemeriksa merek memiliki tugas pokok untuk melakukan pemeriksaan terhadap permohonan pendaftaran merek dengan cara melakukan penyiapan pemeriksaan, melakukan penelusuran dokumen pembanding, memeriksa substansi dokumen permintaan pendaftaran merek, serta melaporkan hasil pemeriksaan permintaan pendaftaran merek. Unit

pemeriksa merek dikelompokkan berdasarkan pada pembagian kelas barang sesuai klasifikasi *Nice Agreement* yang terdiri atas enam kelompok pemeriksa. Kelompok I meliputi bidang Kimia Industri dan Farmasi, Kelompok II meliputi bidang Industri logam, mesin dan elektronika, Kelompok III meliputi bidang alat-alat kantor dan rumah tangga, Kelompok IV meliputi bidang Tekstil dan konpeksi, Kelompok V meliputi bidang makanan dan minuman, dan Kelompok VI yang meliputi bidang Jasa.

4.3.6. Direktorat Teknologi Informasi

Direktorat Teknologi Informasi mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Direktorat Jenderal di bidang teknologi informasi berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Hak Kekayaan Intelektual. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Direktorat Teknologi Informasi menyelenggarakan fungsi:

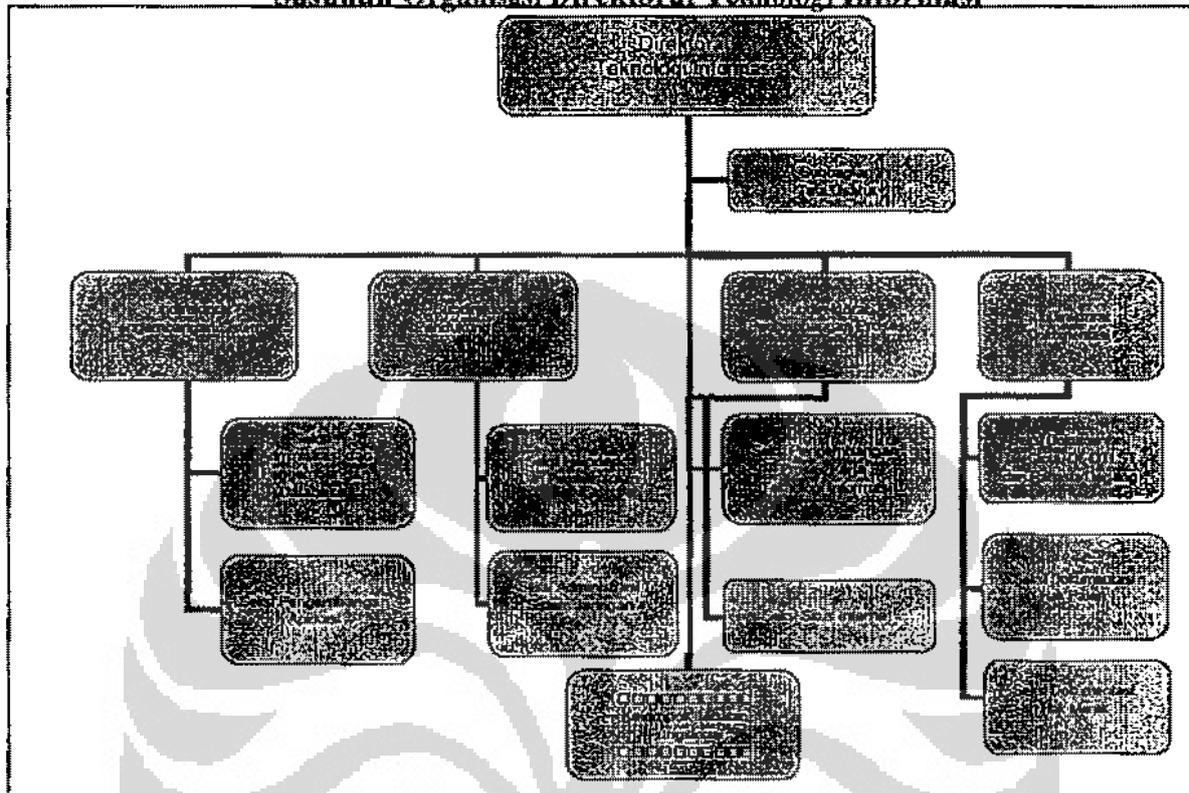
- 1) Penyiapan rancangan kebijakan teknis di bidang teknologi informasi;
- 2) Pelaksanaan pengembangan sistem teknologi informasi;
- 3) Pelaksanaan pendukung sistem teknologi informasi;
- 4) Pengelolaan dokumentasi hak kekayaan intelektual;
- 5) Pelaksanaan manajemen kontrak teknologi informasi;
- 6) Pelaksanaan evaluasi penggunaan teknologi informasi; dan
- 7) Pengelolaan urusan tata usaha dan rumah tangga Direktorat Teknologi Informasi.

Direktorat Teknologi Informasi terdiri atas: Subdirektorat Pengembangan Sistem; Subdirektorat Pendukung Sistem; Subdirektorat Pengembangan Proses; Subdirektorat Dokumentasi; Subbagian Tata Usaha; dan Kelompok Jabatan Fungsional.

Gambar 4.7 di bawah ini menunjukkan susunan organisasi dari Direktorat Teknologi Informasi:

Gambar 4.7.

Susunan Organisasi Direktorat Teknologi Informasi



(Sumber: www.dajip.go.id)

4.4. Komposisi Pegawai Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual

Berdasarkan data di Bagian Kepegawaian Ditjen HKI, komposisi pegawai Ditjen HKI di tiap unit eselon II sebagai berikut:

Tabel 4.1.

Komposisi Pegawai Berdasarkan Unit Eselon II

Unit Eselon II	Jumlah
Sekretariat Ditjen HKI	103
Direktorat Hak Cipta, DI, DTLST, & RD	66
Direktorat Merek	142
Direktorat Paten	131
Direktorat Kerja Sama & Pengembangan	37
Direktorat Teknologi Informasi	37
Total	514

(Sumber: : Laporan Tahunan 2008, Direktorat Jenderal HKI)

4.5. Penerapan *E-Government* di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual

Pemanfaatan *e-government* secara parsial oleh Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual (Ditjen HKI) telah dimulai sejak tahun 1995 dengan diperkenalkannya sistem baru yang disebut COPATRIS (Copyright, Patent, and Trademark Information System). Sistem ini merupakan sistem informasi yang mencakup informasi tentang hak cipta, paten dan merek. Pemanfaatan dikatakan parsial karena pada saat itu belum ada direktorat khusus yang menangani tentang teknologi informasi dan komunikasi Ditjen HKI.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi terus berkembang seiring berjalannya waktu baik dalam hal perangkat keras, perangkat lunak maupun perangkat pendukung lainnya. Seiring dengan perkembangan tersebut Ditjen HKI terus berupaya untuk meningkatkan kuantitas dan kualitas dari sarana dan prasarana teknologi informasi yang dimilikinya. Pertama dengan membentuk direktorat baru yang khusus menangani tentang teknologi informasi Ditjen HKI. Direktorat Teknologi Informasi ini mulai menjalankan fungsinya sekitar tahun 1999. Kemudian sejak tahun 2000 Ditjen HKI telah mulai membangun aplikasi perangkat lunak untuk pendaftaran kekayaan intelektual dengan menggunakan database tunggal. Selain itu sejak tahun 2006 Ditjen HKI telah mulai membangun jaringan yang menghubungkan setiap direktorat di lingkungan Ditjen HKI dan serta mulai dibangunnya fasilitas intranet.

Pembuatan situs atau website merupakan upaya Ditjen HKI dalam pembangunan dan pengembangan *e-government* untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi internet dan intranet. Situs Ditjen HKI, www.dgip.go.id merupakan situs resmi Ditjen HKI yang digunakan sebagai jendela utama untuk berinteraksi secara langsung kepada masyarakat melalui teknologi internet. Situs Ditjen HKI menggunakan teknologi internet yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat luas untuk pencarian dan penyebaran informasi HKI serta penyajian informasi HKI. Dalam situs ini terdapat beberapa menu yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat luas yaitu Statistik pendaftaran HKI, Undang-Undang terkait HKI, Publikasi HKI, Media HKI, Makalah dan Pidato, Kasus-kasus HKI serta Links.

Proses pelayanan dan administrasi HKI dimulai dari proses pendaftaran HKI. Aplikasi yang sedang berjalan yakni terdiri atas otomasi sistem penerimaan pendaftaran,

pemeriksaan formalitas, publikasi dan sertifikasi, dan otomasi sistem pencarian data dan informasi HKI dalam dan luar negeri untuk kepentingan pemeriksaan substantif.

Kondisi saat ini, belum terdapat fasilitas pendaftaran secara online sehingga para pemohon baik secara individu maupun yang diwakilkan oleh konsultan melakukan pendaftaran secara manual dengan datang langsung ke loket pendaftaran dengan membawa dokumen dalam bentuk hardcopy. Selanjutnya data yang ada dalam dokumen permohonan pendaftaran dimasukkan secara manual ke aplikasi penerimaan pendaftaran. Sedangkan penerimaan pendaftaran dalam bentuk data digital atau disebut dengan *E-Filing* masih dalam tahap persiapan. Status aplikasi *E-Filing* sampai sekarang belum dimanfaatkan karena masih belum diputuskan kebijakan peraturan penomoran permohonan yang dilakukan oleh konsultan. Aplikasi penerimaan pendaftaran terdiri atas Aplikasi Merek, Aplikasi Paten dan Aplikasi Hak Cipta. Aplikasi ini telah berjalan mulai dari loket pendaftaran, entry data lengkap, pemeriksaan formalitas, pemeriksaan substantif, publikasi dan sertifikasi. Semua data yang diinput dengan menggunakan aplikasi ini akan otomatis ter-upload ke dalam database HKI.

Untuk kepentingan internal beberapa aplikasi dikembangkan dan digunakan oleh Ditjen HKI dalam hal inventarisasi data dengan tujuan untuk meningkatkan proses internal. Aplikasi inventarisasi tersebut antara lain yakni aplikasi *Service Desk* yaitu aplikasi yang digunakan untuk menginventarisasi seluruh perangkat teknologi informasi yang dimiliki oleh Ditjen HKI. Kemudian untuk menginventarisasi data dokumentasi HKI yang dimiliki oleh Ditjen HKI digunakan aplikasi pengelolaan arsip yang disebut dengan aplikasi *Archive Management Solutions (ARMS)*. Sedangkan dalam hal kesekretariatan ada beberapa aplikasi yang digunakan yaitu aplikasi tata usaha yang bertujuan untuk menginventarisasi seluruh surat masuk dan keluar di masing-masing Sub-Bagian Tata Usaha baik tingkat eselon I maupun II Ditjen HKI. Aplikasi lainnya yang digunakan di kesekretariatan yakni Aplikasi Kepegawaian. Selanjutnya untuk memfasilitasi proses pencarian data dan informasi HKI baik secara internal maupun eksternal sebagai data pembanding bagi kekayaan intelektual yang didaftarkan pada Ditjen HKI telah diotomasi dengan aplikasi Pencarian Data dan Informasi HKI. Aplikasi ini menggunakan perangkat lunak yang disebut dengan *Intellectual Property Digital Library (IPDL)*.

IPDL diluncurkan pada 7 Februari 2007 yang bertujuan untuk memudahkan akses terhadap informasi HKI juga untuk mendorong layanan dan perlindungan yang lebih baik terhadap HKI. IPDL merupakan akses pencarian informasi tentang pendaftaran dan aplikasi paten, paten sederhana, merek, hak cipta, dan desain industri. Akses dimaksud berupa penelusuran dan menampilkan informasi seperti bibliografi, uraian tentang paten, gambar merek dan gambar desain industri. IPDL dapat diakses dari laman Ditjen HKI (<http://ipdl.go.id>) atau melalui <http://10.1.8.101/ipdl/TopjaxServletH2H> dengan aplikasi browser seperti Internet Explorer.

IPDL memiliki fungsi sebagai penelusuran informasi HKI yang dibutuhkan oleh pemangku kepentingan Ditjen HKI menggunakan teknologi informasi. Adapun yang merupakan pemangku kepentingan dari IPDL yaitu pemohon HKI untuk memonitor status permohonan HKI, konsultan HKI, peneliti, akademisi, masyarakat luas dan pemeriksa Ditjen HKI.

Data yang tersedia dalam IPDL terdiri dari dua bagian yaitu data pada IPDL internal dan data pada IPDL eksternal. IPDL internal berisikan data-data mulai dari sebelum publikasi yang berguna untuk pemeriksaan internal permohonan HKI. Sedangkan IPDL eksternal berisikan data-data yang telah dipublikasikan yang dapat dilihat oleh seluruh pemangku kepentingan Ditjen HKI.

BAB V
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERAPAN
E-GOVERNMENT
DI DIREKTORAT JENDERAL HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL

Setelah melihat perkembangan penerapan *e-government* di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual, maka bab selanjutnya akan membahas dan menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan *e-government* di Ditjen HKI tersebut. Adapun faktor-faktor tersebut mencakup faktor sumber daya manusia, teknologi, anggaran dan kelembagaan.

5.1. Karakteristik Responden

Responden merupakan pegawai Direktorat Merek yang menempati posisi sebagai pejabat fungsional di Ditjen HKI yaitu sebagai Pemeriksa Merek. Keseluruhan pemeriksa yang merupakan populasi dari penelitian ini berjumlah 47 orang dan semuanya dijadikan responden dalam penelitian ini. Berikut adalah uraian data responden yang diperoleh pada saat penelitian dengan karakteristik sebagai berikut:

5.1.1. Usia

Berdasarkan data yang diperoleh melalui kuesioner seperti tampak pada tabel 5.1. di bawah terlihat bahwa usia para pemeriksa merek dominan berada pada kisaran 31 – 55 tahun, dimana pada kisaran usia tersebut dapat dikategorikan memiliki cukup pengalaman dalam melakukan pekerjaan pemeriksaan. Meskipun demikian dalam rentang usia yang seperti itu dapat dikatakan cukup rentan bilamana bicara mengenai kemampuan beradaptasi dalam hal kemajuan teknologi. Rentang usia yang demikian besar ini harus menjadi perhatian serius pada saat menerapkan teknologi informasi agar tidak menimbulkan kesenjangan. Kesenjangan yang terus menerus terjadi jika tidak diatasi pada akhirnya akan menimbulkan resistensi dan mengakibatkan kegagalan penerapan teknologi informasi. Untuk itu diperlukan dukungan yang lebih sehingga tidak menimbulkan resistensi dari pegawai senior ini pada saat harus beradaptasi dengan kemajuan teknologi yang diterapkan dalam pelaksanaan pekerjaan mereka. Bentuk dukungan dari sisi sumber daya manusia yang dapat diberikan antara lain dengan

membekali pelatihan-pelatihan terkait dengan teknologi informasi yang memadai serta melengkapi infrastruktur yang mendukung pelaksanaan penerapan teknologi informasi.

Tabel .5.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	(%)
< 30 tahun	3	6,38
31 - 40 tahun	14	29,79
41 - 50 tahun	15	31,91
51 - 60 tahun	15	31,91
Total	47	100.0

Sumber: Hasil Penelitian Penulis

5.1.2. Pendidikan Terakhir

Dilihat dari pendidikan terakhir berdasarkan hasil survey menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pendidikan strata I (sarjana) dengan nilai prosentase sebanyak 57,45%, selanjutnya jumlah responden yang memiliki pendidikan setingkat Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA) dengan pendidikan strata 2 (pascasarjana) tidak berbeda jauh dengan variasi nilai prosentase tampak pada tabel 5.2.

Tabel 5.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	(%)
SLTA	10	21,28
D3	1	2,13
S1	27	57,45
S2	9	19,15
Jumlah	47	100,00

Sumber: Hasil Penelitian Penulis

Berdasarkan data di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat pendidikan yang dimiliki oleh pemeriksa merek menunjukkan tingkat pendidikan yang cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kesadaran para pegawai dalam hal pendidikan cukup tinggi yang berarti juga bahwa masing-masing pegawai menyadari betul tantangan yang timbul dalam melaksanakan pekerjaan sehingga harus membekalinya

dengan pendidikan yang memadai. Dengan tingkat pendidikan yang baik maka kesadaran akan pentingnya peranan teknologi informasi dalam membantu pelaksanaan pekerjaan juga tinggi.

5.1.3. Karakteristik responden berdasarkan masa kerja

Tabel. 5.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Masa Kerja	Jumlah responden	(%)
0 sd/ 5 tahun	7	14,89
6 s/d 10 tahun	9	19,15
11 s/d 15 tahun	2	4,26
16 s/d 20 tahun	12	25,53
21 s/d 25 tahun	3	6,38
26 keatas	14	29,79
Jumlah	47	100,00

Sumber: Hasil Penelitian Penulis

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari 47 orang responden yang tertinggi adalah responden yang mempunyai masa kerja 26 tahun keatas dengan jumlah prosentase sebesar 29,79 %, selanjutnya responden yang memiliki masa kerja antara 16 tahun s/d 20 tahun sebanyak 12 orang dengan jumlah prosentase sebesar 25,53 %, kemudian responden telah bekerja antara 6 sampai dengan 10 tahun sebanyak 9 orang dengan jumlah prosentase sebesar 19,15 %, untuk responden yang masa kerjanya dari 0 tahun s/d 5 tahun sebanyak 7 responden dengan jumlah prosentase sebesar 14,89 %, responden dengan masa kerja antara 21 s/d 25 tahun sebanyak 3 orang dengan jumlah prosentase sebesar 6,38 %, sedangkan responden yang memiliki masa kerja 11 s/d 15 tahun sebanyak 2 orang dengan jumlah prosentase sebanyak 4,26 %.

5.2. Penerapan E-Government

Penerapan *e-government* yang dijadikan fokus dalam penelitian ini yaitu aplikasi dari perpustakaan digital kekayaan intelektual (*Intellectual Property Digital Library*). Bentuk aplikasi ini dikategorikan sebagai bentuk aplikasi sektor *Government to Citizen* (G2C) yang dapat digunakan untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai HKI

dan pada saat yang sama mempercepat proses layanan pendaftaran. Aplikasi ini juga bentuk aplikasi *e-government* untuk sektor *Government to Employee (G2E)* yang merupakan bentuk aplikasi yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai. Mengacu kepada konsep domain *e-government* yang disampaikan oleh Heeks pada Bab II bentuk penerapan *e-government* melalui aplikasi IPDL ini berada pada domain *e-administration* yang merupakan bentuk inisiatif untuk meningkatkan proses administrasi internal dan *e-service* yang bermanfaat untuk memperbaiki komunikasi dan kualitas pelayanan.

Selanjutnya untuk mengetahui sejauhmana penerapan *e-government* telah berjalan terutama dalam hal penerapan perpustakaan digital (*Intellectual Property Digital Library- IPDL*) dalam melaksanakan pekerjaan pemeriksaan disebarkan kuesioner mengenai tanggapan responden atas dampak penerapan IPDL dalam pelaksanaan pekerjaan pemeriksaan. Berdasarkan survey tersebut diperoleh tanggapan bahwa sebagian besar responden sebanyak 57,4% menyatakan bahwa penerapan IPDL memang membantu pekerjaan pemeriksaan. Bahkan sebanyak 31,9% responden menyatakan sangat membantu sedangkan yang menyatakan kurang membantu dan tidak membantu jumlah prosentase yang minim (Tabel 5.4).

Tabel 5.4 Tanggapan Responden
atas Penggunaan IPDL dalam Pemeriksaan

URAIAN	JUMLAH	%
Sangat membantu	15	31,9%
Membantu	27	57,4%
Kurang Membantu	4	8,5%
Tidak Membantu	1	2,1%
Jumlah	47	100%

Sumber: Hasil Penelitian Penulis

Berdasarkan hasil survey juga diketahui bahwa dominan responden menyatakan bahwa jika dibandingkan dengan metode manual penerapan IPDL mempercepat pekerjaan pemeriksaan. Variasi nilai dapat dilihat pada tabel 5.5. Namun hasil dari item kuesioner lain dalam hal evaluasi secara umum mengenai penerapan IPDL menunjukkan bahwa walaupun mempercepat pekerjaan, masih ada kelemahan dalam hal kelengkapan *database*. (Tabel 5.6.) Hal ini menjadi perhatian

serius dari para responden karena kelengkapan *database* merupakan masalah krusial yang mempengaruhi pengambilan keputusan dalam melaksanakan pekerjaan pemeriksaan. Dengan bekal *database* lengkap dan utuh akan menjamin keakuratan dalam pengambilan keputusan. Kondisi yang ada saat ini bahwa dengan *database* yang kurang lengkap dan tidak utuh (e.g. tidak ada gambar, tidak *update*) menyulitkan pemeriksa dalam mengambil keputusan sehingga akhirnya pemeriksa tetap harus kembali melaksanakan pemeriksaan secara manual.

Tabel 5.5 Tanggapan Responden
atas Penggunaan IPDL dalam Percepatan Pekerjaan Pemeriksaan

URAIAN	JUMLAH	%
Sangat Mempercepat	12	25,5%
Mempercepat	24	51,1%
Kurang Mempercepat	7	14,9%
Tidak Mempercepat	4	8,5%
Jumlah	47	100%

Sumber: Hasil Penelitian Penulis

Tabel 5.6
Tanggapan Responden atas Evaluasi Penerapan IPDL

URAIAN	JUMLAH	%
Lebih cepat dan lebih lengkap	2	4,3%
Lebih cepat namun kurang lengkap	35	74,5%
Lebih lambat dan kurang lengkap	8	17,0%
Lebih lambat dan tidak lengkap	2	4,3%
Jumlah	47	100%

Sumber: Hasil Penelitian Penulis

Dari hasil informasi yang diperoleh melalui pertanyaan terbuka bahwa: "Penerapan IPDL saat ini amburadul! Banyak data yang tidak ada, tidak ditemukan dan beberapa data yang double. Image atau gambar juga tidak ada. Bagaimana mau bekerja dengan baik pegawai!."

Selain tanggapan yang diperoleh dari pengguna internal IPDL, dihimpun juga tanggapan dari pengguna eksternal yaitu para konsultan HKI yang merupakan salah satu *stakeholder* dari Ditjen HKI. Tanggapan yang diperoleh melalui survey dari para konsultan juga tidak jauh berbeda dengan tanggapan pengguna internal. Sebagian besar dari responden menyatakan bahwa penerapan IPDL memang sudah sesuai dengan kebutuhan mereka namun pengelolaan *database* menjadi kendala terbesar. Tidak lengkapnya data dan frekuensi perbaruan data yang kurang membuat tujuan penerapan IPDL menjadi tidak tercapai. Pada dasarnya dengan diterapkannya IPDL akan membantu penyebaran informasi tentang HKI. Sedangkan pada konteks *good governance* pemanfaatan teknologi informasi dalam rangka penerapan *e-government* melalui penerapan IPDL oleh Ditjen HKI ini membantu meningkatkan transparansi dalam pelaksanaan permohonan pendaftaran HKI. Upaya yang dibangun untuk menciptakan transparansi pelayanan publik yang seharusnya dapat dicapai dengan diterapkannya IPDL menjadi terhambat dikarenakan dukungan pengelolaan *database* yang tidak memadai. Mengacu kepada pendapat Misra & Dhingra bahwa tujuan besar yang dimiliki oleh *e-government* termasuk meningkatkan transparansi, menumbuhkan akuntabilitas dan responsivitas dalam sistem untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat dan berkualitas kepada masyarakat. Dengan demikian implementasi *e-government* dikatakan berhasil ketika terjadi perbaikan pelayanan kepada masyarakat yang ditandai dengan waktu pelayanan dan kualitas layanan.

Dengan gambaran di atas mengenai penerapan *e-government* yang sedang berjalan di Ditjen HKI ini selanjutnya akan dianalisa melalui faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan *e-government* di Ditjen HKI.

5.3. Analisa tentang Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerapan E-Government

5.3.1. Sumber Daya Manusia (SDM)

Masalah sumber daya manusia menjadi salah satu isu penting dalam penerapan *e-government* karena setiap inisiatif penerapan *e-government* terkait erat dengan sumber daya manusia. Dengan demikian sumber daya manusia yang memiliki kompetensi yang tinggi dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi menjadi penentu keberhasilan penerapan *e-government*.

Berkaitan dengan kompetensi sumber daya manusia dalam mendukung penerapan *e-government* ketersediaan personil yang memiliki kemampuan dalam bidang teknologi informasi yang baik dan pengembangan personil menjadi isu strategis pada instansi pemerintah dalam rangka penerapan *e-government*. Pengembangan personil, dalam hal ini melalui pelatihan teknologi informasi tidak hanya meningkatkan kemampuan namun juga mendukung keberhasilan inisiatif *e-government*.

Gambaran dari kondisi kualifikasi SDM yang tersedia di Ditjen HKI dapat dilihat dari dua sisi yakni kondisi SDM pada Direktorat Teknologi Informasi Ditjen HKI yang tugas dan fungsinya adalah mengelola berbagai hal yang terkait dengan pemanfaatan teknologi informasi di Ditjen HKI dan kondisi SDM di direktorat lain Ditjen HKI selain Direktorat Teknologi Informasi. Pegawai direktorat lain sebagai pengguna/pemakai dari setiap program penerapan dan pengembangan *e-government* Ditjen HKI memegang peranan yang tidak kalah menentukan.

Komposisi dari Pemeriksa Merek Ditjen HKI berdasarkan pada tingkat pendidikan dapat dilihat di bawah ini:

Tabel 5.7.
Komposisi Pemeriksa Merek berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	(%)
SLTA	10	21,28
D3	1	2,13
S1	27	57,45
S2	9	19,15
Jumlah	47	100,00

Sumber: Hasil Penelitian Penulis

Dari tabel 5.7. tersebut terlihat bahwa komposisi pemeriksa merek cukup baik dimana sebagian besar memiliki pendidikan strata I. Namun data responden pada tabel 5.8. menunjukkan bahwa dalam hal kemampuan mengoperasikan komputer, sebagian besar responden berada dalam kisaran memiliki sedikit hingga cukup banyak hambatan dalam hal operasional komputer.

Tabel 5.8.

Hambatan dalam Pengoperasian Komputer

	Frequency	Percent
Tidak ada Hambatan	9	19,1
Sedikit Hambatan	21	44,7
Cukup banyak hambatan	15	31,9
Sangat terhambat	2	4,3
Total	47	100,0

Sumber: Hasil Penelitian Penulis

Tabel 5.9
Tabulasi Silang
Usia * Hambatan Crosstabulation

		Hambatan				Total
		Tidak Ada	Sedikit	Cukup banyak	Sangat terhambat	
Usia	26-35tahun	3	6	1	0	10
	36-45tahun	3	9	10	1	23
	46-55tahun	3	6	4	1	14
Total		9	21	15	2	47

Sumber: Hasil Penelitian Penulis

Kurang memadainya kemampuan operasional komputer tersebut terkait erat dengan karakteristik responden dimana usia dan masa kerja responden yang sebagian besar merupakan pegawai negeri sipil yang memiliki masa kerja di atas 20 tahun dengan rentang usia lebih dari 40 tahun. Dapat dipahami bahwa hal ini disebabkan bahwa perekrutan pegawai pada saat itu tidak mensyaratkan kemampuan komputer yang harus dimiliki. Dengan kondisi yang demikian tampaknya penerapan *e-government* Ditjen HKI tidak didukung oleh kemampuan sumber daya manusia yang memadai. Sementara keberhasilan penerapan *e-government* salah satunya didukung oleh kesiapan sumber daya manusia. Kesiapan ini tidak hanya ditandai dalam hal ketersediaan sumber daya manusia secara kuantitas namun berkenaan dengan kompetensi yang memadai yang harus ada bahkan sebelum inisiatif penerapan *e-government* itu sendiri dimulai. Kompetensi tersebut mencakup tingkat kemampuan atau kualifikasi SDM dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi.

Lemahnya SDM yang dimiliki oleh Ditjen HKI bukan hanya ditataran pengguna namun juga pada tataran manajerial dimana sebagian besar pejabat di tingkat eselon II dan

III yang memiliki latar belakang pendidikan terkait dengan komputer jumlahnya sangat sedikit. Sebagai gambaran tabel di bawah ini adalah komposisi latar belakang pendidikan pejabat eselon II, III, dan IV pada Direktorat Teknologi Informasi yang merupakan pengelola penggunaan teknologi informasi di Ditjen HKI.

Tabel 5.10 Komposisi Latar Belakang Pendidikan Pejabat di Direktorat Teknologi Informasi

JABATAN	TEKNIK	NON-TEKNIK
Eselon II	-	1
Eselon III	2	2
Eselon IV	7	2

Sumber: Hasil Penelitian Penulis

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa jumlah pejabat yang memiliki latar belakang pendidikan terkait dengan komputer sangat sedikit. Hal ini berarti bahwa dari sisi manajerial SDM yang menangani teknologi informasi dan komunikasi sebagian besar adalah eselon II dan III. Dengan latar belakang pendidikan non-informatika yang dimiliki oleh sebagian besar pejabat-pejabat tersebut sehingga kemampuan manajerial untuk pengelolaan *e-government* kurang memadai. Latar belakang pendidikan sarjana bidang informatika atau elektro baru dimiliki oleh pejabat eselon IV. Hal tersebut terjadi karena kemungkinan pada 10-20 tahun yang lalu Direktorat Jenderal HKI tidak pernah merekrut pegawai baru dengan latar belakang bidang TIK karena pada masa itu belum ada gambaran ke depan tentang pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi. Lemahnya kemampuan manajerial dari pejabat eselon II dan III mengakibatkan jalan penerapan *e-government* menjadi tidak terarah.

Terkait dengan hal ini diperoleh informasi dari wawancara bahwa tercermin adanya ketidakseriusan dari tataran pejabat eselon III dalam mengelola dan menjalankan tugasnya terkait dengan pengelolaan teknologi informasi. Hal ini disebabkan karena menganggap bahwa posisi yang dipegang saat ini merupakan batu loncatan untuk ke posisi lain yang lebih diinginkan. Berikut hasil petikan wawancara:

“Bagaimana bisa serius kalo posisi yang dia pegang saat ini cuma batu loncatan buat dapet posisi yang laennya. Mereka bahkan ga ngerti harus ngapain karena sibuk mikirin supaya bisa dapet posisi yang lebih enak di teknis. Trus jumlah stafnya juga makin berkurang.”

Seperti telah dikatakan bahwa komitmen dan kesadaran dari pihak-pihak yang terlibat dalam proyek *e-government* sangat penting dan hal ini dapat ditentukan dari jumlah dan frekuensi pelatihan teknologi informasi yang diberikan. Berdasarkan data yang diperoleh dalam hal ketersediaan pelatihan teknologi informasi oleh Ditjen HKI dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.11 Tanggapan Responden atas Ketersediaan Pelatihan Teknologi Informasi

NO	URAIAN	JUMLAH	%
1	Banyak	1	2,1%
2	Beberapa	8	17,0%
3	Sedikit	26	55,3%
4	Tidak ada	12	25,5%
	Jumlah	47	100%

Sumber: Hasil Penelitian Penulis

Dari tabel di atas ditunjukkan bahwa 55,5% responden menyatakan bahwa pelatihan yang diberikan oleh Ditjen HKI dalam bidang teknologi informasi jumlahnya sangat sedikit. Prosentase sebanyak 25,5% lainnya menyatakan bahwa selama ini tidak ada pelatihan teknologi informasi yang diterima.

Masih berkaitan dengan pelatihan namun khusus mengenai pelatihan penggunaan IPDL, 63,8% responden menyatakan bahwa mereka pernah menerima pelatihan mengenai penggunaan IPDL namun berkaitan dengan pelatihan tersebut 48,9% menyatakan bahwa pelatihan tersebut masih kurang. Hanya 29,8% yang menyatakan bahwa pelatihan yang diberikan tersebut sudah mencukupi. Berkenaan dengan tanggapan responden mengenai pelatihan IPDL dapat dilihat pada tabel 5.12 berikut.

Tabel 5.12 Tanggapan Responden atas
Kecukupan Pelatihan IPDL

NO	URAIAN	JUMLAH	%
1	Lebih dari cukup	1	2,1%
2	Cukup	14	29,8%
3	Kurang	23	48,9%
4	Kurang sekali	9	19,1%
	Jumlah	47	100%

Sumber: Hasil Penelitian Penulis

Berdasarkan uraian di atas terlihat kurangnya kesiapan Ditjen HKI pada sisi SDM dalam menerapkan *e-government*. Kelemahannya ini tampaknya juga kurang disadari sehingga peluang untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam hal teknologi informasi melalui pemberian pelatihan kurang dimanfaatkan oleh Ditjen HKI. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengelolaan penerapan *e-government* di Ditjen HKI kurang mempertimbangkan aspek pengelolaan SDM. Pendapat ahli menyatakan bahwa sebagian besar letak kegagalan dari inisiatif penerapan *e-government* bukan pada sisi teknologi melainkan pada SDM karena pada dasarnya *e-government* bukanlah mengenai masalah teknologi semata. Justru faktor lain seperti SDM yang seharusnya terlebih dahulu disiapkan sebelum inisiatif *e-government* diterapkan.

Pengelolaan sumber daya manusia terkait dengan penerapan *e-government* mencakup juga perubahan pola pikir (*mind set*) dari pengguna mengenai pemanfaatan teknologi informasi dalam melaksanakan pekerjaan. Perubahan pola pikir ini ditujukan agar pengguna memahami maksud dan tujuan dari pemanfaatan teknologi informasi melalui sosialisasi aplikasi baru tersebut. Berdasarkan tabel silang antara pemahaman mengenai tujuan penerapan dengan sosialisasi yang dilakukan diperoleh tabel analisis sebagai berikut:

Tabel 5.13
Tujuan * Sosialisasi Crosstabulation

Count

		Sosialisasi				Total
		Sangat baik	Cukup baik	Kurang baik	Tidak ada	
Tujuan	Sangat mengetahui	0	0	1	3	4
	Mengetahui	1	24	10	2	37
	Kurang Mengetahui	0	2	3	0	5
	Tidak Mengetahui	0	0	0	1	1
Total		1	26	14	6	47

Tabel 5.14
Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	26,118(a)	9	,002
Likelihood Ratio	20,032	9	,018
Linear-by-Linear Association	,356	1	,551
N of Valid Cases	47		

a. 14 cells (87,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02.

Berdasarkan uji chi square atas tabel silang mengenai ada tidaknya hubungan antara pemahaman tujuan dengan sosialisasi yang dilakukan terlihat bahwa pada kolom Asymp Sig adalah 0.002, atau probabilitas kurang dari 0.05. Maka H_0 ditolak yang berarti bahwa ada hubungan antara sosialisasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal HKI dengan pemahaman atas tujuan penerapan *e-government*.

5.3.2. Teknologi

E-government pada dasarnya merupakan sebuah bentuk upaya transformasi dimana menuntut perubahan dalam hal proses pemberian layanan yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi elektronik. Dengan demikian kesiapan teknologi dalam menerapkan *e-government* mencakup semua perangkat teknologi yang mendukung inisiatif *e-government* yakni perangkat keras, perangkat lunak, sarana dan prasarana komunikasi, penetrasi internet, maupun aplikasi perangkat lunak. Isu utama dalam kesiapan teknologi

ini adalah kemampuan organisasi dalam menyediakan berbagai jenis perangkat teknologi untuk mendukung penerapan *e-government*.

Secara umum proses pengembangan infrastruktur *e-government* di berbagai instansi pemerintah menyangkut beberapa aspek yaitu proses pengembangan perangkat keras, perangkat lunak, dan pengembangan jaringan komputer. Perangkat keras meliputi semua peralatan komputer termasuk server maupun perangkat lainnya. Perangkat lunak meliputi semua aplikasi baik sistem operasi maupun sistem informasi. Sedangkan infrastruktur jaringan meliputi semua peralatan yang terkait dengan komunikasi data dengan komputer baik secara lokal maupun melalui internet. Jaringan komputer yang handal serta dalam jumlah yang cukup memungkinkan terjadinya pertukaran informasi melalui jaringan komputer tersebut. Berbagai infrastruktur teknologi informasi mulai dari perangkat keras, perangkat lunak, infrastruktur jaringan serta aplikasi-aplikasi telah dimanfaatkan oleh Ditjen HKI sejak tahun 2000.

Tabel 5.13 memberikan gambaran kondisi perangkat teknologi informasi yang dimiliki oleh Ditjen HKI. Secara keseluruhan Ditjen HKI memiliki 550 unit komputer yang berada di kantor Ditjen HKI dan di 16 kantor wilayah Departemen Hukum dan HAM RI. Komputer-komputer yang berada di kantor Ditjen HKI diperuntukkan bagi masing-masing pejabat eselon I, II, II, dan IV serta pejabat fungsional memiliki 1 (satu) unit komputer dan beberapa komputer ditempatkan di sub-bagian Tata Usaha setiap direktorat dan sisanya untuk operasional di bagian-bagian lain. Selain komputer (PC), tersedia 39 unit *notebook* yang diperuntukkan bagi eselon I dan II serta untuk keperluan dinas yang ditempatkan di masing-masing direktorat. Perangkat keras lainnya yaitu Pemindai (*Scanner*) diperuntukkan bagi sub-bagian Tata Usaha di masing-masing direktorat untuk keperluan digitalisasi surat-surat, loket penerimaan pendaftaran, bagian sertifikasi, dan di bagian Direktorat Teknologi Informasi yang digunakan untuk digitalisasi dokumen HKI. Total jumlah pemindai yang tersedia 56 unit. Perangkat keras lainnya mencakup *printer* dalam berbagai tipe dengan jumlah total 110 unit dan LCD projector 6 unit.

Tabel 5.15.
Jumlah Perangkat TI Tahun 2008

NO	PERANGKAT	JUMLAH
1	PC Desktop	550 unit
2	Notebook	39 unit
3	Scanner	56 unit
4	Printer laserjet	78 unit
5	Printer dot matrix	30 unit
6	Printer print tonic	2 unit
7	LCD Projector	6 unit

Sumber: Direktorat Teknologi Informasi, Ditjen HKI

Aspek penting yang terkait dalam hal infrastruktur teknologi adalah tingkat penetrasi teknologi informasi baik itu penetrasi komputer maupun penetrasi internet di instansi pemerintah. Dalam hal ini rasio penetrasi dapat diukur dengan membandingkan jumlah komputer yang tersedia dengan jumlah pegawai yang ada. Perbandingan ini mencerminkan tingkat rasio penetrasi teknologi informasi suatu instansi. Seperti telah dijelaskan pada tabel sebelumnya bahwa komputer yang dimiliki oleh Ditjen HKI berjumlah 550 unit dengan jumlah pegawai Ditjen HKI 514 orang. Akan tetapi jumlah tersebut tidak dapat langsung dibandingkan untuk menentukan Rasio Penetrasi TI karena beberapa hal. Pertama, dari jumlah tersebut tidak semuanya digunakan di kantor Ditjen HKI melainkan sejumlah komputer dialokasikan untuk dioperasikan di beberapa kantor wilayah Departemen Hukum dan HAM sebagai tindak lanjut rencana aplikasi *e-filing*. Tercatat ada 32 unit komputer yang tersebar di 16 kantor wilayah Departemen Hukum dan HAM. Kedua, dari jumlah total komputer tersebut masih belum jelas berapa jumlah komputer yang dalam kondisi tidak terpakai, dalam arti mengalami kerusakan dan belum melalui proses penghapusan.

Tabel 5.16

Rasio Penetrasi Teknologi Informasi Ditjen HKI

Jumlah total komputer = 550 unit	Jumlah komputer yang ada di Kanwil = 32 unit	Jumlah komputer yang belum dihapuskan = NA
Jumlah total pegawai (JTP)	514 orang	
Rasio penetrasi TI (Jumlah komputer)	NA	

Sumber: Hasil penelitian penulis

Sebagai alternatif perhitungan rasio penetrasi TI, kemudian dilakukan pengukuran untuk lingkup yang lebih kecil yakni khusus untuk unit pemeriksa Direktorat Merek. Berdasarkan data kepegawaian tercatat jumlah pemeriksa merek yakni 47 orang. Kesemua pemeriksa merek bekerja menggunakan 1 (satu) komputer di meja masing-masing. Dengan demikian jumlah total komputer yang ada di unit pemeriksa merek ada 47 unit komputer sehingga rasio penetrasi TI untuk unit pemeriksa merek adalah 1:1.

Tabel 5.17 Rasio Penetrasi Teknologi Informasi pada Unit Pemeriksa Merek Ditjen HKI

Jumlah Komputer Tersedia	47 unit
Jumlah Pemeriksa Merek	47 orang

Sumber: Hasil Penelitian Penulis

Rasio penetrasi lain yaitu penetrasi internet dan intranet yang penting untuk diketahui dengan tujuan untuk menentukan tingkat akses teknologi organisasi. Berdasarkan data yang diperoleh dari pengelola jaringan Ditjen HKI, seluruh komputer yang ada di kantor Ditjen HKI terhubung pada Local Area Network (LAN) (100%). Sedangkan koneksi internet hanya diberikan pada 40 - 60% komputer yang ada. Jaringan internet tersedia untuk pejabat eselon I, II, III, IV, pejabat fungsional, sub-bagian Tata Usaha dan bagian-bagian tertentu di setiap direktorat. Data ini juga dikonfirmasi dengan data yang diperoleh

dari pengguna dimana sebagian besar responden sebanyak 29,8% menyatakan bahwa proporsi akses internet dimiliki oleh 50-75% pegawai.

Berkaitan dengan akses internet, meskipun memiliki tingkat akses internet yang cukup baik namun sebagian besar responden menyatakan bahwa kualitas koneksi internet masih kurang baik. Tabel 5.16 menyatakan bahwa 53,2% responden menganggap kualitas koneksi internet kurang baik. Sedangkan 31,9% responden menyatakan kualitas koneksi internet sudah baik. Sisanya hanya sebagian kecil responden (2,1%) yang menyatakan bahwa kualitas koneksi internet sangat baik namun sebagian kecil juga (12,8) yang menganggap kualitas koneksi internet tidak baik.

Tabel 5.18 Tanggapan Responden atas Kualitas Koneksi Internet

URAIAN	JUMLAH	%
Sangat baik	1	2,1%
Baik	15	31,9%
Kurang Baik	25	53,2%
Tidak Baik	6	12,8%
Jumlah	47	100%

Sumber: Hasil Penelitian Penulis

Sebagai data pembanding yang diperoleh dari pengelola jaringan Ditjen HKI disampaikan bahwa saat ini *bandwith* yang dimiliki oleh Ditjek HKI untuk lokal atau intranet sebesar 3 mbps dan untuk internet sebesar 1,5 mbps. Sedangkan berdasarkan hasil wawancara kepada pihak terkait dinyatakan bahwa kualitas koneksi internet yang dimiliki oleh Ditjen HKI sudah cukup baik sedangkan keluhan atas kualitas koneksi internet lebih ditujukan untuk penggunaan internet di luar kedinasan. Sedangkan untuk kepentingan dinas seperti koneksi dengan kantor HKI lain dapat dipastikan memiliki koneksi yang baik. Berkaitan dengan hal tersebut, pertanyaan mengenai kualitas teknologi dalam penerapan inisiatif *e-government* mendukung hasil wawancara tersebut dimana sebanyak 53,2% responden menganggap bahwa teknologi yang dimiliki oleh Ditjen HKI cukup mendukung penerapan *e-government* (lihat Tabel 5.17).

Tabel 5.19 Tanggapan Responden atas Kemampuan Teknologi untuk Mendukung Penerapan IPDL

URAIAN	JUMLAH	%
Sangat mendukung	1	2,1%
Cukup mendukung	15	31,9%
Kurang Mendukung	25	53,2%
Tidak Mendukung	6	12,8%
Jumlah	47	100%

Sumber: Hasil Penelitian Penulis

Infrastuktur lainnya yang tidak kalah penting dalam mendukung pengembangan *e-government* terutama untuk penyimpanan database maupun untuk menjalankan operasional situs serta untuk memastikan infrastuktur jaringan bekerja dengan baik yaitu dengan ketersediaan server yang memadai. Saat ini Ditjen HKI memiliki 63 unit server yang berada di berbagai lokasi. Di Tangerang yang merupakan kantor Ditjen HKI terdapat 39 unit server, sedangkan 8 unit berada di Jakarta. Selain itu terdapat 16 unit server yang ditempatkan di 16 kantor wilayah Departemen Hukum dan HAM. Server-server ini dipasang dalam rangka otomasi penerimaan pendaftaran digital (E-filing). Akan tetapi kegiatan ini masih belum dilaksanakan dan masih dalam tahapan persiapan.

Tabel 5.20 Jumlah Server Ditjen HKI Tahun 2009

NO	LOKASI	JUMLAH
1	Server di Tangerang	39 unit
2	Server di Jakarta (IDC)	8 unit
3	Server di Kanwil	16 unit
	Total	63 unit

Sumber: Hasil Penelitian Penulis

Hasil wawancara dengan pejabat terkait menyatakan bahwa dengan kapasitas server dan bandwidth yang dimiliki oleh Ditjen HKI saat ini, pengelola melakukan batasan-batasan terhadap akses-akses ke situs-situs tertentu dan juga batasan-batasan dalam hal mengunduh dimana besaran file yang dapat diunduh berkisar antara 1-3 mb atau hingga 5 mb untuk bagian tertentu seperti untuk kepentingan pemeriksaan HKI oleh pemeriksa. Tujuan pembatasan ini lebih ditujukan untuk memaksimalkan bandwidth.

Berdasarkan data di atas Direktorat Jenderal HKI memiliki sudah memiliki koneksi LAN dan WAN. Meskipun demikian, tetapi pertukaran data melalui komunikasi data belumlah banyak dilakukan, mengingat ketidak memadainya data dan informasi yang diharapkan karena masih rendahnya konsepsi basis datanya. Hal ini dapat disebabkan karena kultur mendokumentasikan belum lazim. Bahkan arsip atau dokumen kepegawaian belum terkelola dengan baik, sehingga ini juga menjadi hambatan dalam integrasi dan pertukaran data.

Walaupun tingkat penetrasi teknologi informasi maupun internet Ditjen HKI cukup baik, namun kualitas perangkat keras yang tersedia bagi pengguna tidak mendukung. Penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pemeriksa merek menggunakan komputer Pentium III dengan kapasitas yang kurang memadai sehingga proses kerja terhambat dengan lambannya operasional komputer. Sementara itu kualitas komputer yang lebih baik diprioritaskan untuk ketua kelompok dan pejabat eselon II, III, dan IV. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa penempatan perangkat keras tidak mempertimbangkan kebutuhan dan tuntutan pekerjaan dari unit kerja.

5.3.3 Anggaran

Anggaran merupakan suatu fasilitas yang berfungsi untuk mendukung suatu program yang telah direncanakan sehingga dapat terealisasi dengan baik. Begitu juga dengan berbagai program yang dibuat dalam rangka untuk pengembangan *e-government* di suatu instansi. Anggaran diperlukan untuk mewujudkan berbagai program yang terkait dengan pemanfaatan teknologi informasi sehingga tujuan yang ingin dicapai dengan pembangunan tersebut dapat terlaksana.

Untuk dapat memperoleh anggaran yang cukup dalam pengertian sesuai dengan kebutuhan dan prioritas dalam pemanfaatan teknologi informasi dalam rangka

pengembangan *e-government*, diperlukan komitmen yang tinggi dari pengambil keputusan dalam hal ini para pimpinan dalam suatu organisasi pemerintah. Komitmen ini tentu akan muncul apabila ada kesadaran dan tanggungjawab terhadap perlunya melakukan proses reformasi birokrasi dalam berbagai dimensinya.

Salah satu cara melihat komitmen dalam penerapan *e-government* adalah dengan melihat seberapa layak anggaran yang dialokasikan untuk mewujudkan program dan rencana yang terkait dengan hal tersebut. Komitmen tersebut tentunya terkait dengan penetapan skala prioritas berbagai bidang program dan pembangunan oleh para pimpinan yang berwenang.

Berdasarkan hasil rapat kerja teknis Ditjen HKI tahun 2008, pengembangan layanan prima berbasis teknologi informasi menjadi prioritas utama. Melihat penetapan ini dapat disimpulkan bahwa Ditjen HKI melihat unsur teknologi informasi sebagai aspek strategis yang harus dikembangkan dan dioptimalkan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Tabel berikut ini memberikan gambaran penggunaan anggaran oleh Ditjen HKI.

Tabel 5.21
DIPA Direktorat Jenderal HKI Tahun Anggaran 2009

SASARAN	Alokasi Anggaran
JENIS PEMBELANJAAN TI	
Pengembangan Sistem Informasi Manajemen	2.433.996.000
Pemeliharaan PC, Laptop, Printer, Scanner, Monitor	425.000.000
Pemeliharaan Server	120.000.000
Pemeliharaan software otomasi	120.000.000
Pemeliharaan jaringan otomasi	72.000.000
Pengadaan Situs internet HKI, Co-location, Bandwith, Oracle (5paketX12bln)	1.740.000.000
Langganan Telkom-Speedy Karwil	396.000.000
Peralatan pengembangan online system	1.127.996.000
Pengembangan aplikasi dan implementasi system otomasi HKI	1.305.000.000
Prosentase Alokasi Anggaran	12,15%

Sumber: Bagian Keuangan Ditjen HKI

Tabel 5.19 di atas menjelaskan secara detail mengenai jenis pembelanjaan terkait dengan teknologi informasi. Terlihat pada tabel tersebut di atas bahwa sebagian besar anggaran yang terkait dengan pemanfaatan teknologi informasi lebih dialokasikan untuk pemeliharaan dibandingkan dengan pembelanjaan barang atau modal. Jika dibandingkan alokasi anggaran untuk empat tahun terakhir (Tabel 5.20) terlihat bahwa setiap tahunnya dimulai dari tahun 2006 hingga tahun 2009 prosentase alokasi anggaran untuk kegiatan pemanfaatan teknologi informasi terus menurun. Terdapat perbedaan yang cukup signifikan di tahun 2006 ke tahun 2007. Mengenai hal ini berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada pengelola keuangan Ditjen HKI diperoleh keterangan bahwa menurunnya alokasi anggaran bukan disebabkan oleh berkurangnya prioritas kegiatan terkait teknolog informasi melainkan hal ini dilakukan semata-mata karena penyesuaian dengan kebutuhan Ditjen HKI sendiri. Lebih lanjut lagi dijelaskan bahwa pada tahun 2006 merupakan permulaan pembangunan aplikasi sehingga alokasi anggaran lebih besar dari tahun-tahun berikutnya karena membutuhkan belanja fisik yang lebih besar untuk pembangunan aplikasi. Sedangkan tahun-tahun berikutnya alokasi anggaran diperuntukkan bagi kegiatan pemeliharaan. Sebagai contohnya disampaikan bahwa misalkan di tahun 2006 Ditjen HKI sudah melakukan pembelian 50 unit komputer maka di tahun berikutnya Ditjen HKI tentu tidak melakukan pembelian dengan jumlah yang sama.

“Klo menurut saya sich alokasi sebanyak itu sudah cukup besar. Tapi masalah ini juga cukup merepotkan kita karena TI (*Direktorat Teknologi Informasi, red*) lebih mentingin pembangunan fisik. Mereka cuma pasang, pasang,... tapi terus ga dipake. Kayak contohnya yang di kanwil. Mereka udah pasang tapi mana...sampe sekarang ga ada fungsinya tuh. Paling cuma bwat browsing-browsing doang.”

Tabel 5.22
Alokasi Anggaran TI

TAHUN ANGGARAN	TOTAL ANGGARAN	ALOKASI ANGGARAN TI	%
2006	50.968.384.500	9.531.883.000	18,70%
2007	55.836.963.000	7.812.660.000	13,99%
2008	56.648.990.000	7.725.465.000	13,64%
2009	63.699.157.000	7.739.992.000	12,15%

Sumber: Bagian Keuangan Ditjen HKI

“Sesuai permintaan bos kalo anggaran bwat TI minimal 10%. Soal penurunan prosentase bukannya karena berkurangnya prioritas tapi karena waktu tahun 2006 itu awal pembangunan aplikasi jadi waktu itu dana yang dibutuhkan juga banyak tapi terus selanjutnya tahun-tahun ke sini dananya cuma bwat pemeliharaan aja. Lagian sekarang ini kan pengajuan anggaran berdasarkan jenis kegiatan. Nah, untuk sekarang kegiatannya kayak program peningkatan layanan dan bantuan hukum, program peningkatan kinerja.... Yang kayak gitu-gitu...kegiatan yang khusus TI emang ga ada. Jadi anggaran TI masuk ke kegiatan-kegiatan ini. Ga ada khusus tentang pengadaan peralatan TI.”

Berdasarkan data di atas terlihat bahwa meskipun layanan berbasis teknologi informasi ditetapkan sebagai kebijakan strategis dan menjadi prioritas, hal ini tidak tercermin dalam alokasi anggaran Ditjen HKI dimana pembelanjaan terkait teknologi informasi dialokasikan hanya berkisar antara 10-15%.

5.3.4. Kelembagaan

Penerapan inisiatif *e-government* dapat dipastikan membawa perubahan baik di dalam organisasi maupun di luar. Dampak yang dirasakan oleh pihak-pihak yang berkepentingan mencerminkan perubahan yang terjadi setelah diterapkannya inisiatif *e-government* seperti dalam hal penyederhaan proses kerja dan pelaksanaan pekerjaan pengelolaan manajemen.

Dalam rangka mengembangkan teknologi informasi yang handal, sekarang ini sangat wajar suatu organisasi atau perusahaan untuk melakukan *outsourcing* teknologi (*IT outsourcing*) dengan melibatkan partisipasi pihak ketiga dalam proses pengembangan teknologi dengan tujuan untuk mendapatkan manfaat yang lebih efektif dan efisien daripada dilakukan secara internal.

Berbagai inisiatif pemerintah dalam mengembangkan *e-government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut, dalam hal ini yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* bukanlah dari kalangan pemerintah sendiri melainkan masyarakat dari pihak-pihak yang berkepentingan. Oleh karena itu pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-government* yang harus didahulukan pengembangannya, agar dapat memberikan manfaat (*value*) yang signifikan bagi masyarakat.

Kesalahan dalam menentukan prioritas kebutuhan masyarakat akan pengembangan aplikasi *e-government* akan menjadi bumerang bagi pemerintah, sehingga akan semakin mempersulit meneruskan usaha mengembangkan konsep *e-government*.

Pelaksanaan program penerapan *e-government* selalu diawali dengan adanya payung hukum yang berguna untuk menunjang kelancaran pelaksanaan program dan kegiatan pemanfaatan teknologi informasi di lingkungan Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual. Menurut hasil survey kepada responden dinyatakan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan yang negatif atas ketersediaan payung hukum berkenaan dengan penerapan IPDL, baik itu dalam bentuk ketetapan, peraturan maupun pedoman (Tabel 5.21).

Tabel 5.23 Tanggapan Responden atas Ketersediaan ketetapan, peraturan, atau pedoman

URAIAN	JUMLAH	%
Ya	19	40,43
Tidak	28	59,57
Jumlah	47	100%

Sumber: Hasil Penelitian Penulis

Sementara itu berdasarkan hasil pengamatan dan penelusuran dokumen yang dilakukan selama penelitian diperoleh data bahwa kebijakan yang berbentuk ketetapan maupun peraturan terkait dengan penerapan IPDL memang tidak ditemukan. Namun Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual sendiri menerbitkan buku pedoman penggunaan aplikasi IPDL. Buku pedoman ini berisi informasi tentang petunjuk operasional penggunaan aplikasi IPDL baik untuk kalangan intern maupun untuk kalangan eksternal atau masyarakat umum. Nampaknya tujuan penerbitan buku pedoman ini lebih bersifat informasional. Sedangkan kebijakan-kebijakan yang menjadi dasar hukum dalam pelaksanaan mekanisme kerja tidak tersedia. Perlu disadari bahwa tanpa adanya ketentuan hukum yang jelas yang menunjang pelaksanaan mekanisme kerja akan menyebabkan kondisi yang tidak kondusif dalam penerapan *e-government*. Selain itu perwujudan penerapan *e-government* tanpa adanya kebijakan pendukung menjadi tidak mudah. Diperlukan seperangkat regulasi yang lengkap baik dari segi konseptual sampai

operasional teknis di level terbawah sehingga program penerapan *e-government* tersebut dapat diterjemahkan hingga ke dalam kegiatan kerja nyata.

Dampak dari ketidaktersediaan ketetapan ini terlihat dari buruknya pengelolaan database terutama dalam hal kelengkapan, kesahihan, dan kebaruan data seperti yang telah dijelaskan dalam sub bab sebelumnya. Tidak adanya mekanisme kerja yang jelas membuat pengelolaan database berjalan tanpa arah dan tanpa kendali.

Ketidakpuasan pengguna aplikasi IPDL yang tercermin dari tanggapan responden juga tercermin dalam hal struktur organisasi Direktorat Teknologi Informasi sebagai pengelola *e-government* di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual. Berdasarkan tabel 5.22 terlihat bahwa sebagian besar responden menilai bahwa peran dan tanggungjawab yang dimiliki oleh Direktorat Teknologi Informasi masih kurang baik. Bahkan 29,8% responden menganggap kinerja Direktorat Teknologi Informasi masih belum baik. Berdasarkan hasil wawancara lebih lanjut mengenai hal ini kepada responden terungkap bahwa ketidakpuasan ini bersumber dari lambannya respon dari Direktorat Teknologi Informasi ketika menerima keluhan dari pengguna.

Tabel 5.24 Tanggapan responden atas Struktur Organisasi Direktorat Teknologi Informasi

URAIAN	JUMLAH	%
Memperbaiki efisiensi kerja	1	2,1
Struktur terdefinisi dengan baik	8	17,0
Peran dan tanggung jawab belum terdefinisi dengan baik	22	46,8
Belum bekerja dengan baik	14	29,8
Tidak Ada	2	4,3
Total	47	100,0

Sumber: Hasil Penelitian Penulis

Ketika hal ini dikonfirmasi lebih lanjut kepada pihak pengelola *e-government* yakni Direktorat Teknologi Informasi diperoleh informasi bahwa kelambanan respon ini disebabkan karena terbatasnya jumlah pegawai dari Direktorat Teknologi Informasi. Sebagai contoh seksi Helpdesk dan pemeliharaan hanya memiliki 1 (satu) orang staf yang bertugas untuk melakukan perbaikan maupun pemeliharaan terhadap semua komputer, printer, pemindai dan semua perangkat keras lainnya yang dimiliki oleh Direktorat

Jenderal Hak Kekayaan Intelektual. Melihat gambaran ini jelas terdapat ketidakimbangan antara beban kerja dan jumlah pelaksana. Sementara itu tidak adanya mekanisme *reward* atas kapasitas beban kerja yang berlebihan mengakibatkan semakin tidak termotivasinya tenaga pelaksana dalam melaksanakan pekerjaannya.

“ Gimana mo cepet, bayangin aja satu orang bwat betulin 500 komputer. Untung ada Ahmad (*outsourcing, red*) klo ga ada, ga tau dech. Lagian mo kerja keras juga percuma, sama aja ga ada timbal baliknya. Ya klo gini kan ujung-ujungnya duit. Mo males, mo rajin juga sama aja dapetnya.”

Untuk mengatasi permasalahan ini, Direktorat Teknologi Informasi sendiri selama beberapa tahun terakhir ini meng-*outsourcing*-kan sejumlah pekerjaan. Secara lebih detail dalam Tabel 5.23 disampaikan jenis pekerjaan yang dilakukan sendiri oleh Direktorat Teknologi Informasi dan yang dilakukan oleh *outsourcer*. Menurut hasil wawancara pada layanan helpdesk dan support, bantuan tenaga *outsourcing* ini jelas sangat membantu mengatasi beban kerja yang berlebihan tersebut.

Tabel 5.25.
Pengelolaan Manajemen Infrastruktur TI

Fungsi	Ditjen HKI (in-House)	Outsourcing
<input type="checkbox"/> Pengembangan aplikasi	Desain	Program
<input type="checkbox"/> Perbaikan aplikasi	Pengawasan	Operasional
<input type="checkbox"/> Administrasi database	√	-----
<input type="checkbox"/> Layanan helpdesk dan support	Pengawasan	Operasional
<input type="checkbox"/> Manajemen jaringan	√	-----
<input type="checkbox"/> Layanan website	√	-----

Sumber: Direktorat Teknologi Informasi Ditjen HKI

Sementara itu mengenai penggunaan *outsourcer* oleh Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual sebagian besar responden memberikan tanggapan bahwa sebaiknya Direktorat Teknologi Informasi tetap mengerjakan sebagian besar tugas-tugas pengelolaan teknologi informasi di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual (lihat Tabel 5.24). Pengelolaan yang sifatnya operasional dapat diberikan kepada *outsourcer* dan Direktorat Teknologi Informasi bertindak sebagai pengawas. Sedangkan tugas yang sifatnya perancangan aplikasi tetap dilakukan dan ditentukan oleh Direktorat Teknologi Informasi

selaku pengelola pemanfaatan teknologi informasi di lingkungan Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual.

Tabel 5.26. Tanggapan responden atas Penggunaan Outsourcing dalam Pengelolaan Teknologi Informasi

URAIAN	JUMLAH	%
Sepenuhnya oleh Direktorat TI	13	27,7
Sebagian besar oleh Direktorat TI	14	29,8
Direktorat TI sebagai pengawas	12	25,5
Sebagian besar dilakukan oleh <i>outsourcer</i>	2	4,3
Sepenuhnya oleh <i>outsourcer</i>	5	10,6
Total	47	100,0

Sumber: Hasil Penelitian Penulis

Penggunaan tenaga *outsourcing* dalam melaksanakan pekerjaan pengelolaan teknologi informasi memerlukan perhatian tersendiri. Pada khususnya *core business* dari Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual adalah pengelolaan database yang sifatnya rahasia dan memerlukan tingkat kehati-hatian dan ketelitian yang tinggi. Untuk itu pengawasan dari Direktorat Teknologi Informasi perlu dilakukan secara serius agar tidak terjadi penyalahgunaan database yang merugikan Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual sendiri. Selain itu pemanfaatan tenaga *outsourcing* juga memerlukan strategi karena pembangunan sistem informasi manajemen yang diserahkan kepada *outsourcing* kerap tidak menyertakan *source code* sehingga menyulitkan pada saat terjadi kerusakan dalam sistem. Seringkali penggunaan *outsourcing* menyebabkan ketergantungan kepada pihak *outsourcing* dan bahkan pihak pengelola teknologi informasi cenderung lepas tangan jika terjadi kerusakan dengan alasan bahwa kontrak kerja dengan pihak *outsourcing* telah selesai. Berdasarkan hasil pengamatan hal yang sama juga terjadi di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual walaupun bukan pada aplikasi IPDL. Persoalan ini muncul pada penerapan *e-government* dalam bentuk aplikasi lain yakni aplikasi kesekretariatan dimana pembangunan aplikasi tidak disesuaikan dengan kebutuhan dari setiap unit sehingga ada beberapa unit yang tidak dapat menggunakan aplikasi ini. Lebih lanjut lagi beberapa menu dalam aplikasi ini tidak dapat dipergunakan namun perbaikan juga tidak dapat dilakukan karena telah selesainya kontrak dengan pihak *outsourcing*.

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang tertuang dalam bab-bab sebelumnya, maka sebagai penutup pada bab terakhir diambil kesimpulan dan saran terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi *e-government* di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual. Kemudian pada sub-bab diberikan saran-saran yang diharapkan dapat meningkatkan pelayanan Direktorat Jenderal HKI.

6.1. Simpulan

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan dalam bab-bab terdahulu terdapat beberapa simpulan penting yang perlu diperhatikan dalam penerapan *e-government* di Direktorat Jenderal HKI yaitu :

1. Bahwa penerapan *e-government* masih separoh jalan dan masih jauh di bawah standar yang ideal dan yang diinginkan. Capaian secara kuantitatif menunjukkan progress yang berarti namun dari sisi kualitas belum memadai karena kekurangan di dalam SDM, infrastruktur, serta regulasinya. Oleh karena itu maka harus dilakukan penyempurnaan konsep dan strategi pelaksanaan *e-government* dari berbagai sisi. Adanya standar dan regulasi pembangunan *e-government* perlu dibuat agar tidak terjadi pendefinisian dan pemaknaan *e-government* secara sendiri-sendiri.
2. Ketidaksempurnaan penerapan *e-government* di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual yang saat ini sedang berjalan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang kurang diakomodasi seperti tidak memadainya sumber daya manusia baik dari segi kualitas maupun kuantitas di pihak pengelola *e-government*. Sedangkan kapasitas sumber daya manusia dari pihak pengguna cukup menunjukkan kesiapan dalam menunjang penerapan *e-government*. Sementara itu faktor teknologi yang kurang memadai terutama di pihak pengguna dan pihak pengelola *e-government* terutama di tataran pelaksana cukup menjadi hambatan dalam pelaksanaan penerapan *e-government*. Sedangkan ketidaksamaan persepsi akan besaran alokasi anggaran untuk penerapan *e-government* antara pihak pengelola *e-government* dan pihak pengelola keuangan tampaknya cukup menjadi hambatan. Untuk masalah ini komitmen dari pimpinan tetap menjadi penentu.

6.2. Saran

Berikut beberapa saran yang dapat disampaikan untuk perbaikan penerapan *e-government* di Direktorat Jenderal HKI:

1. Pemanfaatan teknologi informasi di Direktorat Jenderal HKI mutlak diperlukan di masa yang akan datang seiring dengan tuntutan dari luar dan rencana untuk mengadopsi Madrid Protocol mengenai pendaftaran merek internasional. Rencana ini hanya dapat berjalan dengan dukungan dari teknologi informasi yang memadai.
2. Inisiatif penerapan *e-government* bukan hanya bukan hanya proyek satu waktu namun memerlukan evaluasi yang berkelanjutan dan berkala untuk terus memantau setiap perkembangan yang terjadi.
3. Pihak-pihak yang terkait dalam upaya penerapan *e-government* terutama pengguna perlu diperhatikan kebutuhannya sehingga terdapat kesesuaian antara kebutuhan dan tuntutan.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Agere, Sam, *Promoting Good Governance: Principles, Practice and Perspective*
- Aulich, Cris , John Halligan, and Sandra Nutley, *Australian Handbook of Public Sector Management*
- George A. Boyne, Kenneth J. Meier, Laurence J. O'Toole Jr., and Richard M. Walker (ed), *Public Service Performance Perspective on Measurement and Management*
- Heeks, Richard, *Implementing and Managing E-Government*,
- Holmes, Douglas, *e-gov: e Business Strategies for Government*, Nicholas Brealey Publishing, London, 2001
- Indrajit, Richardus Eko, *Electronic Government strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanann publik berbasis teknologi digital*,
- Jaffe, David, *Organization Theory: Tension and Change*
- Karim, Muhammad Rais Abdul (ed.), *Reengineering the Public Service Leadership and Change in Electronic Age*,
----- and Nazariah Mohd Khalid, *E-Government in Malaysia Improving Responsiveness and Capacity to Serve*,
- Ndraha, Taliziduhu, *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru 2)*,
- Peters, B. Guy and Jon Pierre, *The Handbook of Public Administration*,
- Rumidi, Sukandar, *Metodologi Penelitian*

INTERNET

- Al-Solbi, Ali and Mayhew, Pam J., *Measuring E-readiness Assessment in Saudi Organizations Preliminary Research from a Survey Study*,
http://www.mgovernment.org/resurces/euromgov2005/PDF/48_131AA.pdf
- Al-Tawil, Khalid M. and Sait, Sadiq M., *E-Governance: Where We Stand?*,
<http://www.faculty.kfupm.edu.sa/COE/sadiq/richfiles/rich/doc/eGovernment.doc>
- Bhatnagar, Subhash, *An Enabling Environment and Economic Zones for Private Sector Development in Bangladesh*,

[http://www.ife.org/ifeext/fias.nsf/AttachmentsByTitle/BangladeshSummary%26ActionPlan.pdf/\\$FILE/BangladeshSummary%26ActionPlan.pdf](http://www.ife.org/ifeext/fias.nsf/AttachmentsByTitle/BangladeshSummary%26ActionPlan.pdf/$FILE/BangladeshSummary%26ActionPlan.pdf)

----- *E-Government: Opportunities and Challenges*

CEVALSI, *eGovernment Indicators System*, <http://www.inst-informatica.pt/servicos/informacao-e-documentacao/biblioteca-digital/areas-aplicacionais/administracao-publica-electronica/2005-e-anos-antteriores/egovernment-indicators-system-2000>

Dada, Danish, *The Failure of E-government in Developing Countries*, www.ejisdc.org/ojs2/index.php/ejisdc/article/viewFile/277/176

Delgado, Tatiana Fernandez, Kate Lance, Margareth Buck, and Harlan J. Onsrud, *Assessing an SDI Readiness Index*, http://www.fig.net/pub/cairo/papers/ts_36/ts36_03_delgado_et.al.pdf

Departemen Komunikasi dan Informatika, *Pemeringkatan e-Government Indonesia*, <https://www.aptel.depkominfo.go.id/download/baru/Lampiran%20%20Pedoman%20Peserta%20PeGI.doc>

Ewalt, Jo Ann G., *Theories of Governance and NPM: Links to Understanding Welfare Policy Implementation*, <http://www.unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/ASPA/UNPAN000563.pdf>

Furukawa, Shunichi, *From E-governance to I-governance: Old and New Perspective of ICTs and Government*

Gillmore, Andrew and D'Souza and Clare, *Service Excellence in E-governance Issues: An Indian Case Study*, www.joaag.com/uploads/1-Gilmore_D_Souza.pdf

Halachmi, Arie, Prof. dr., *E-Government Theory and Practice: The Evidence from Tennessee (USA)*, <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN019248.pdf>

Harimurti, M Agung, *Kajian e-government Kabupaten Sragen*, [http://www.bppi-yogyakarta.depkominfo.go.id/templates/templates_module/.../Penelitian%20Mandiri%202007%20\(eGov%20Sragen\).doc](http://www.bppi-yogyakarta.depkominfo.go.id/templates/templates_module/.../Penelitian%20Mandiri%202007%20(eGov%20Sragen).doc)

Haq, M. Shamsul, *E-governance in India: its impact on relations among citizens, politicians and public servants*, <http://profile.nus.edu.sg/fass/polhaque/iras-egov.pdf>

Indrajit, Richardus Eko, *Tiga tantangan besar electronic government*,

- Jansen, Arild, Assesing e-government progress - why and what, www.jus.uio.no/ifp/afin/forskning/publikasjoner/notatserien/2005/7_05.pdf
- Kapur, Jagdish C., Achieving Excellence through E-Governance, www.rswan.gov.in/resources/Concepts/Achievingexcellence.pdf
- Karmack, Elaine C., Government Innovation Around the World, <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/apcity/unpan015626.pdf>
- Knight, Peter T., Knowledge management and e-Government in Brazil, <http://www.unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/unpan/unpan025989.pdf>
- Kolthoff, Emile., Huberts, Leo, and Hans van den Heuvel, The ethics of NPM: integrity at stake?, www.publicservices.ac.uk/wp-content/uploads/nig_ethics_integrity.pdf
- Kovacic, Zlatko J, The impact of national culture on worldwide eGovernment readiness, <http://inform.nu/Articles/Vol8/v8p143-158Kova.pdf>
- Kraemer, Kenneth L., Information Technology and Administrative Reform: Will This Time after E-Government be Different?, www.crito.uci.edu/publications/pdf/egovernment.pdf
- Nuh, Muhammad, Roadmap & indikator implementasi e-government di Indonesia, http://www.mti.ugm.ac.id/seminario/materi_seminar/MNuh_UGM_Roadmap_&_Indikator_Implementasi_E-Government_%20di_Indonesia...
- Obi, Toshio, The 2008 Waseda University World e-Government ranking released, www.obi.giti.waseda.ac.jp/e_gov/2008-02_World_e-Gov_Ranking.pdf
- Ojo, Adegboyega., Janowski, Tomasz and Estevez, Elsa, Determining progress towards e-government: what are the core indicators?, www.iist.unu.edu/newrh/III/1/docs/techreports/report360.pdf
- Manurung, Lisman, Reformasi pelayanan publik: sebuah tinjauan konseptual
- MASTEK, White paper on e-governance solution, http://www.mastek.com/images/WhitePapers/66583263173623_eGovernance.PDF
- Misra, D.C. and Dhingra, Anjali, E-governance maturity model

- Misuraca, Gianluca C. , e-governance in Africa: from theory to action, www.idrc.ca/en/ev-113398-201-1-DO_TOPIC.html
- Moslehi, Adell, A Theoretical Framework or Strategic Knowledge Management Maturity Model: From Systematic Approach, <http://www.iamot.org/paperarchive/153C.PDF>
- Ndou, Valentina (Dardha), E-Government for developing countries: opportunities and challenges, <http://www.ejisdc.org>
- Olalla, Marta Fossal, Information technology in business process reengineering, http://www.iaes.org/journal/iaer/aug_00/olalla_pdf.pdf
- P, Loina Lalolo Krina, Dra., Indikator dan alat ukur prinsip akuntabilitas, transparansi dan partisipasi, <http://images.opayat.multiply.com/attachment/0/R0RNqAoKCm0AAG80j@o1/good%2520governance.pdf?nmid=68889683>
- Pascual, Patricia J. , e-Government, www.unapciot.org/ecohub/resources/e-government
- Prasodjo, Eko, Reformasi Demokrasi bisa dimulai dari daerah
- Pucihar, Andreja., Bogataj, Kristina., and Wimmer, Maria, Gap analysis methodology for indentifying future ICT related eGovernment research topics-case of "ontology and semantic web" in the context of eGovernment, <http://www.uni-koblenz.de/FB4/Contrib/EGOVRTD2020/navigation/events/conferences/Bl edPaper>
- Rahardjo, Budi., Membangun e-government, www.cert.or.id/~budi/articles/e-gov-makassar.doc
- Rokhman, Ali, Drs., M.Si., Ph.D., Customer service pemerintah melalui e-government, <http://lpks1.wima.ac.id/pphks/accurate/makalah/MOSS6.pdf>
- Ronagha, S., *Benchmarking e-government: A Global Perspective, Assessing the Progress of UN Member States*, Division for Public Economics and Public Administration, United Nations, 2002, <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN021547.pdf>
- Satriya, Eddy, Pentingnya revitalisasi e-government di Indonesia, <http://www.batan.go.id/sjk/eI2006/Page01/P01i.pdf>

Satyanarayana, J., e-Government Principles,
<http://www.siteresources.worldbank.org/INTEGOVERNMENT/Resources/eGovPrinciplesJS5Nov06.ppt>

Siang, Ken and Long, Yuan, Using social development lenses to understand e-government development,

Snijkers, Kris, E-Government: ICT from public management perspective,
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/NISPAcee/UNPAN023452.pdf>

Stanforth, Carolyne, Using Actor-Network Theory to analyze e-government implementation in developing countries,
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/apcity/unpan032116.pdf>

Supangkat, Suhono Harso, Framework strategi implementasi e-government,
<http://www.batan.go.id/sik/eII2006/Page01/P01h.pdf>

Wijaya, Stevanus Wisnu dan Surendro, Krisdanto, Kajian teoritis: e-government readiness pemerintah kabupaten/kotamadya dan keberhasilan e-government,
http://www.usd.ac.id/06/publ_dosen/wisnu_tj/kajian_teo.pdf

Windley, Phillip J. Ph.D., eGovernment Maturity,
<http://www.windley.com/docs/eGovernment%20Maturity.pdf>

Zhao, Zhirong (Jerry), Public administration in the information age,
www.iospress.nl/html/9789051993950.php

Zhou, Zhitian, E-government and knowledge management,
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UNPAN/UNPAN025338.pdf>

eGovernment: Menuju pelayanan yang lebih baik, <http://www.indonesia.go.id/d-REPUBLIC INDONESIA>

The critical role of public administration and good governance in implementing the UN Millenium declaration: e-government known applications and enabling environment,
<http://www.unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan004391.pdf>

Better Public Services through E-Government,
http://www.governmentontheweb.org/downloads/papers/Cultural_Barriers.pdf

Tangerang, April 2009

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Saudara Responden
Di
Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara menjawab beberapa pertanyaan yang diajukan sehubungan dengan penelitian kami lakukan dengan judul : Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerapan E-Government di Direktorat Jenderal HKI (Studi atas IPDL (*Intellectual Property Digital Library*)).

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, identitas dan jawaban dari Bapak/Ibu/Saudara akan kami jamin kerahasiaannya. Untuk itu kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner terlampir sesuai dengan pendapat pribadi dan kenyataan yang ada.

Demikian harapan kami, atas perhatian dan partisipasi dari Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan banyak terima kasih.

Hormat kami,



Risa Sukmawardani
NPM 0706186524

II. FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERAPAN E-GOVERNMENT DI DIREKTORAT JENDERAL HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL

1. Apakah Bapak/Ibu pernah mengikuti pendidikan/pelatihan/kursus komputer?
 - a. Ya
 - b. Tidak

2. Bagaimana tingkat kemampuan Bapak/Ibu dalam mengoperasikan komputer ?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang Baik
 - d. Tidak Baik

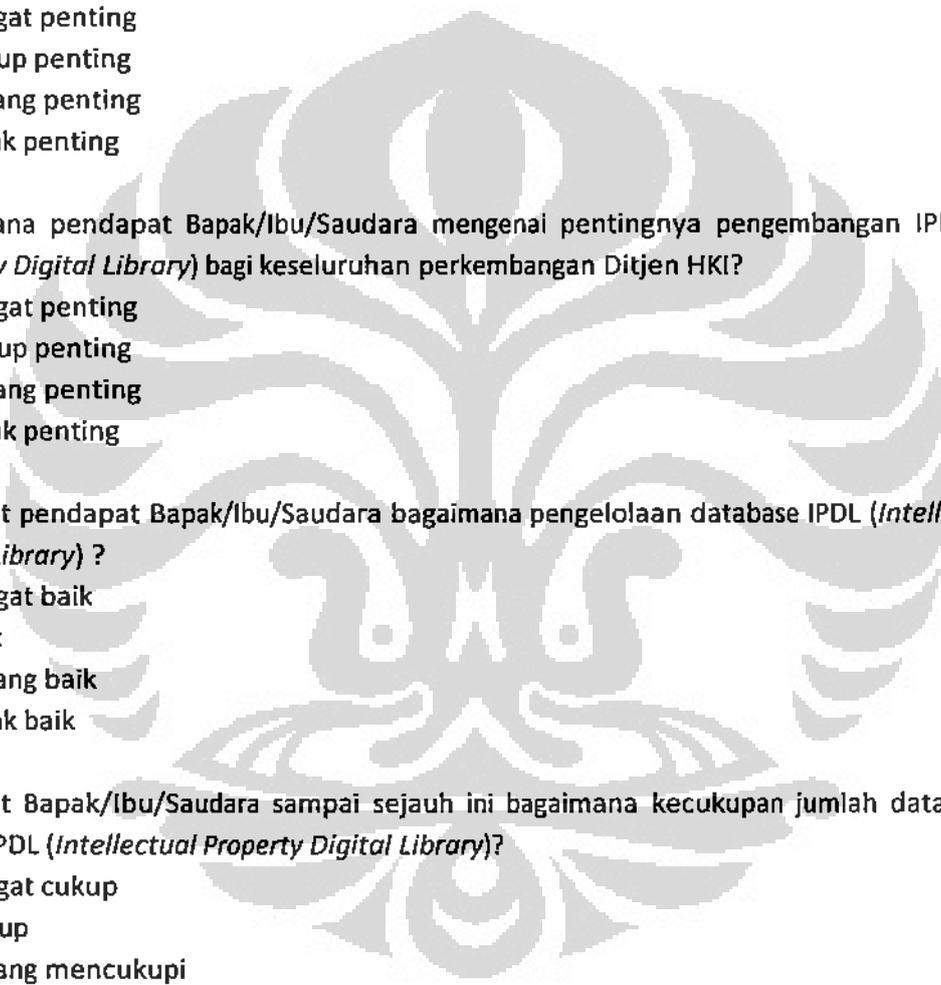
3. Bagaimana proporsi pegawai di unit Bapak/Ibu/Saudara yang bekerja dengan menggunakan komputer di meja masing-masing ?
 - a. $\leq 10\%$
 - b. 10 – 25 %
 - c. 25 – 50%
 - d. 50 – 75%
 - e. 75 – 90%
 - f. $\geq 90\%$

4. Menurut pendapat Bapak/Ibu/Saudara dari segi kuantitas bagaimana jumlah komputer yang tersedia di unit Bapak/Ibu/Saudara?
 - a. Sangat mencukupi
 - b. Cukup
 - c. Kurang mencukupi
 - d. Tidak mencukupi

5. Menurut pendapat Bapak/Ibu/Saudara dari segi kualitas bagaimana kapasitas komputer yang Bapak/Ibu/Saudara gunakan saat bekerja?
 - a. Sangat mencukupi
 - b. Cukup
 - c. Kurang mencukupi
 - d. Tidak mencukupi

6. Bagaimana proporsi pegawai di unit Bapak/Ibu/Saudara yang memiliki akses internet dari komputer di meja masing-masing?
 - a. $\leq 10\%$
 - b. 10 – 25 %
 - c. 25 – 50%
 - d. 50 – 75%
 - e. 75 – 90%
 - f. $\geq 90\%$

7. Menurut pendapat Bapak/Ibu/Saudara bagaimana gambaran penggunaan internet oleh pegawai Ditjen HKI?
- Semua pegawai memiliki akses internet
 - Sebagian besar pegawai memiliki akses internet
 - Penggunaan internet hanya diperbolehkan untuk kepentingan pekerjaan/dinas
 - Akses internet hanya dimiliki oleh pegawai tertentu
 - Tidak ada akses internet
8. Menurut pendapat Bapak/Ibu/Saudara bagaimana kualitas koneksi internet di unit kerja Bapak/Ibu/Saudara?
- Sangat baik
 - Baik
 - Kurang Baik
 - Tidak Baik
9. Menurut pendapat Bapak/Ibu/Saudara apakah kemampuan teknologi yang dimiliki oleh Ditjen HKI telah cukup mendukung penerapan IPDL (*Intellectual Property Digital Library*)?
- Sangat mendukung
 - Cukup mendukung
 - Kurang mendukung
 - Tidak mendukung
10. Apakah Bapak/Ibu/Saudara menemui hambatan dalam penggunaan komputer?
- Tidak ada hambatan
 - Sedikit hambatan
 - Cukup banyak hambatan
 - Sangat terhambat
11. Apakah Bapak/Ibu/Saudara menemui hambatan dalam penggunaan internet?
- Tidak ada hambatan
 - Sedikit hambatan
 - Cukup banyak hambatan
 - Sangat terhambat
12. Apakah Bapak/Ibu/Saudara memiliki alamat *e-mail* dan rutin mengaksesnya?
- Memiliki, rutin mengakses, dan aktif digunakan
 - Memiliki dan rutin mengakses
 - Memiliki namun tidak rutin mengakses
 - Tidak memiliki
13. Bagaimana prosentase Bapak/Ibu/Saudara mengakses internet saat bekerja setiap hari?
- $\leq 10\%$
 - 10 – 25 %

- 
26. Bagaimana evaluasi Bapak/Ibu/Saudara atas penerapan IPDL (*Intellectual Property Digital Library*) dibandingkan dengan metode konvensional?
- IPDL lebih cepat dan lebih lengkap
 - IPDL lebih cepat namun kurang lengkap
 - IPDL lebih lambat namun lengkap
 - IPDL lebih lambat dan tidak lengkap
27. Menurut pendapat Bapak/Ibu/Saudara bagaimana pentingnya IPDL (*Intellectual Property Digital Library*) dalam pemberian layanan oleh Ditjen HKI?
- Sangat penting
 - Cukup penting
 - Kurang penting
 - Tidak penting
28. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara mengenai pentingnya pengembangan IPDL (*Intellectual Property Digital Library*) bagi keseluruhan perkembangan Ditjen HKI?
- Sangat penting
 - Cukup penting
 - Kurang penting
 - Tidak penting
29. Menurut pendapat Bapak/Ibu/Saudara bagaimana pengelolaan database IPDL (*Intellectual Property Digital Library*) ?
- Sangat baik
 - Baik
 - Kurang baik
 - Tidak baik
30. Menurut Bapak/Ibu/Saudara sampai sejauh ini bagaimana kecukupan jumlah database yang ada dalam IPDL (*Intellectual Property Digital Library*)?
- Sangat cukup
 - Cukup
 - Kurang mencukupi
 - Sangat kurang
31. Bagaimana kualitas database yang ada dalam IPDL (*Intellectual Property Digital Library*) saat ini?
- Sangat baik
 - Cukup baik
 - Kurang baik
 - Tidak baik

32. Menurut Bapak/Ibu/Saudara bagaimana frekuensi perbaruan (*update*) database yang ada dalam IPDL (*Intellectual Property Digital Library*)?
- Sangat sering
 - Kadang-kadang
 - Jarang
 - Tidak pernah
33. Menurut Bapak/Ibu/Saudara bagaiman fitur keamanan yang dimiliki oleh IPDL (*Intellectual Property Digital Library*)?
- Sangat baik
 - Cukup baik
 - Kurang baik
 - Tidak baik
34. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara mengenai struktur organisasi Direktorat Teknologi Informasi, pendefinisian peran dan tanggungjawabnya?
- Struktur organisasi Direktorat TI, peran, dan tanggungjawabnya telah didefinisikan dengan baik dan sangat memperbaiki efisiensi kerja Bapak/Ibu/Saudara
 - Struktur organisasi Direktorat TI, peran, dan tanggungjawabnya telah didefinisikan dengan baik
 - Struktur organisasi Direktorat TI sudah ada, namun peran, dan tanggungjawabnya belum didefinisikan dengan jelas
 - Struktur organisasi Direktorat TI sudah ada namun belum bekerja dengan baik
 - Tidak ada struktur organisasi khusus teknologi informasi di Ditjen HKI
35. Menurut pendapat Bapak/Ibu/Saudara bagaimana sebaiknya pengelolaan database IPDL (*Intellectual Property Digital Library*) dilakukan?
- Sepenuhnya oleh Direktorat Teknologi Informasi
 - Sebagian besar dilakukan oleh Direktorat Teknologi Informasi
 - Direktorat Teknologi Informasi hanya bertindak sebagai pengawas
 - Sebagian besar dilakukan oleh pihak lain (*outsourcer*)
 - Sepenuhnya oleh *outsourcer*
36. Apakah penerapan IPDL (*Intellectual Property Digital Library*) sesuai dengan kebutuhan unit kerja Bapak/Ibu/Saudara?
- Sangat sesuai
 - Cukup sesuai
 - Kurang sesuai
 - Tidak sesuai
37. Menurut Bapak/Ibu/Saudara apakah dukungan pimpinan mempengaruhi penerapan IPDL (*Intellectual Property Digital Library*)?
- Sangat mempengaruhi

- b. Mempengaruhi
- c. Kurang mempengaruhi
- d. Tidak mempengaruhi

III. PERTANYAAN TERBUKA

1. Menurut pendapat Bapak/Ibu/Saudara bagaimana penerapan IPDI (*Intellectual Property Digital Library*) (*Intellectual Property Digital Library*) sampai saat ini?

.....
.....
.....
.....

2. Menurut pendapat Bapak/Ibu/Saudara apa hambatan/tantangan yang dihadapi oleh Ditjen HKI dalam penerapan IPDL (*Intellectual Property Digital Library*)?

.....
.....
.....
.....

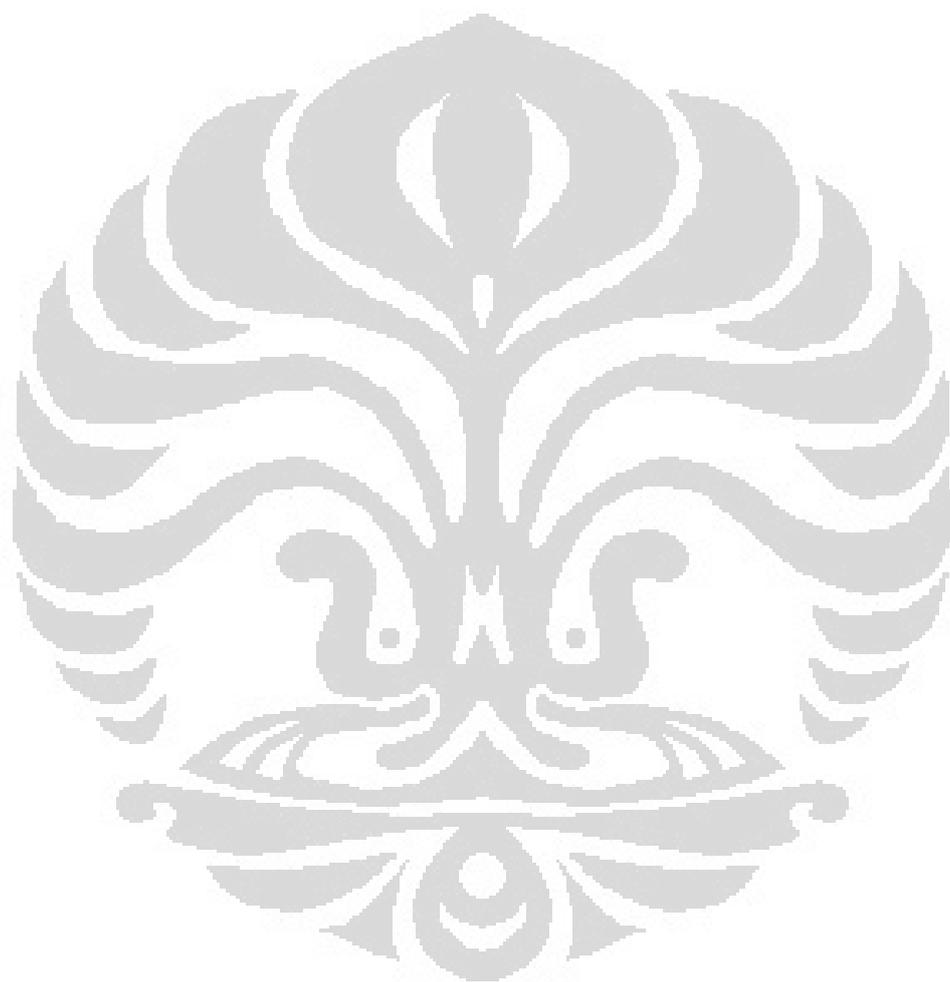
3. Menurut pendapat Bapak/Ibu/Saudara faktor apa yang harus diperbaiki oleh Ditjen HKI untuk mendukung penerapan IPDL (*Intellectual Property Digital Library*) dalam rangka pengembangan *electronic government*?

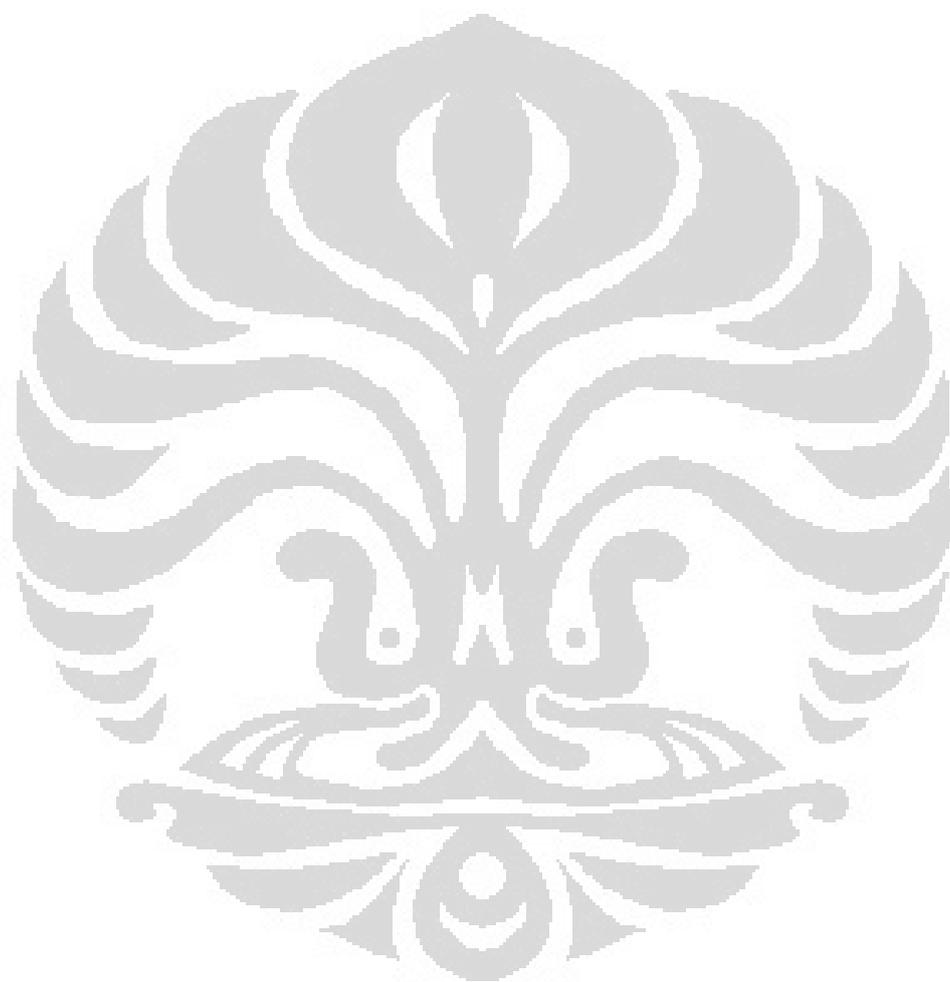
.....
.....
.....
.....

4. Menurut pendapat Bapak/Ibu/Saudara apakah dalam jangka waktu 10 tahun ke depan Ditjen HKI dapat memberikan pelayanan sepenuhnya secara elektronik?

.....
.....
.....
.....

TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASINYA





TRANSKRIP WAWANCARA

1. Apakah Ditjen HKI telah menetapkan e-government atau pemanfaatan teknologi informasi sebagai prioritas kegiatan?
(N) Ya...saya rasa sudah...dan selama ini saya pikir good will dari pimpinan kita cukup baik terhadap penerapan e-government itu. Buktinya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di Ditjen HKI sudah berlangsung cukup lama. Memang semuanya tidak instan...harus bertahap. Kita mulai dari yang sederhana waktu itu...sebelum adanya Direktorat TI.
2. Apakah ketersediaan kebijakan dan peraturan sudah memadai untuk mendukung penerapan e-government?
(N) Kita sudah banyak mengeluarkan peraturan dan kebijakan mengenai pemanfaatan teknologi informasi di sini. Saya rasa kebijakan yang dibuat internal HKI cukup memadai.
3. Adakah lembaga atau bidang khusus yang diberi wewenang sepenuhnya untuk mengembangkan e-government di instansi anda?
(N) Ya ada yaitu Direktorat Teknologi Informasi Ditjen HKI. Kita mempunyai tugas untuk mengkoordinasikan dan mengatur berbagai hal mengenai teknologi informasi yang dimanfaatkan di lingkungan Ditjen HKI. Direktorat TI sendiri tidak hanya menangani pemanfaatan TI yang ada di HKI, kanwil-kanwil juga menjadi perhatian buat Direktorat TI karena kita kan sudah mulai mengupayakan pendaftaran online yang bisa dilakukan di kanwil. Nah, saya rasa tugas TI ini ke depannya juga mulai cukup berat.
4. Adakah anggaran khusus yang dialokasikan untuk pengembangan e-government di instansi anda? Apakah sudah memadai?
(N) Masalah anggaran di HKI saya rasa ga ada masalah ya...untuk anggaran semuanya sudah diatur dalam APBN dan sampai sekarang usulan anggaran untuk TI selalu terpenuhi. Mungkin karena perhatian pimpinan juga yang besar sama TI. Selain itu kita juga banyak terima bantuan-bantuan dari pihak luar. Contohnya dari World Bank, atau dari JICA untuk pembuatan IPDL. Iya...IPDL itu memang atas bantuan dari JICA. Sedang dalam waktu dekat ini kita sedang upayakan untuk pembangunan e-filing dengan dana pinjaman dari Korea. (*Bagaimana perkembangannya mengenai hal ini pak? Red*) Ya...masih sedang dalam tahap diupayakan karena yang ini bentuknya pinjaman bukan bantuan jadi banyak hal-hal teknis yang harus disiapkan. Selain itu karena pinjaman itu jadi banyak melibatkan instansi-instansi lain. Agak rumit memang prosedurnya dibandingkan bantuan lain yang pernah kita terima.
5. Bagaimana infrastruktur teknologi yang ada sekarang, apakah sudah memadai (jumlah dan kualitas) dan mendukung dalam pengembangan e-government instansi anda?

(N) Masalah teknologi saya rasa cukup memadai. Berbagai infrastruktur mulai dari jaringan, server, eh...ya banyak lah sudah disiapkan oleh HKI.

6. Bagaimana kualitas koneksi internet di Ditjen HKI pak?

(N) Saya sering denger tuh, pemeriksa ngeluh koneksinya lambatlah. Begitu saya coba sendiri, ga koq. Tergantung buka apa dulu, klo bwat buka websitenya EPO (*European Patent Office, red*) atau JPO (*Japan Patent Office, red*) itu kan kecil masih cepet koq. Ga masalah. Tapi lambat mungkin yang bwat bukan urusan kerjaan.

7. Bagaimana masalah SDM di Ditjen HKI sendiri pak?

Klo di TI (*Direktorat TI, red*) cukuplah memadai. Kita punya banyak lulusan teknik dan komputer yang bagus-bagus. Tapi jumlahnya memang terbatas....sudah gitu saat ini beban TI tambah banyak sementara tambahan SDM juga tidak ada. Klo SDM lain saya rasa tergantung sama yang muda-muda inilah...klo yang tua agak sulit memang bwat merubah pola pikirnya. Maunya yang gampang aja...ga mau yang sulit-sulit. Sudah susah bwat belajar. Paling-paling kita usahakan lewat training. Makanya kemaren itu kita buat pelatihan pembuatan power point buat pejabat. Masa pejabat ga bisa bikin ato make power point..malulah. Klo untuk orang TI sendiri kita juga sering kirim bwat mereka pelatihan ..di luar memang ga kita sediakan sendiri.

PEDOMAN WAWANCARA
Pengguna Aplikasi / Pemeriksa Merek

1. Menurut anda apakah pimpinan di instansi anda sudah memiliki komitmen yang memadai untuk mendukung penerapan e-government?

(N) Ga ada, abis cuman gitu-gitu aja sich. Ngedukungnya cuma sebatas dukungan aja tapi ga ada realisasinya. Ga sesuai sama yang dibutuhkan oleh HKI. Kalo bantuan dari pihak asing sih udh banyak. Cuma penerapannya setengah hati bgt. Kayak ipdl, jpo kan udh ngasih bantuan jutaan dollar, cuma realisasi dari hki ya gitu doing. Skrg ipdl malah ngga dipakai, datanya gak update, sering eror, sering offline

2. Klo dipenerapan berarti apa ada kaitannya dengan SDM ?

(N) Sdm lah hai. Tpkan sdm itu bermasalah kalo pemimpinnya ngga bener juga. Kalo pemimpinnya bener kan dia akan buat sdmnya jd lebih baik

3. Apakah infrastruktur yang dimiliki oleh instansi anda sudah cukup memadai dalam mendukung penerapan e-government?

(N) Yang dibikin ama orang IT malah jaringan trademark search, lengkap sih, cuman kok ya baru diksh tau ke pemeriksa sebulan ini aja, kmm2 dipake ama org IT buat ngobyek. Padhal yg aku denger jaringan itu udh ada sejak setaun lebih...ya ampun

PEDOMAN WAWANCARA
Staf Pengelola E-government

1. Menurut anda hambatan apa yang dihadapi oleh instansi anda dalam mengembangkan e-government?

(N) Kayaknya karena di TI SDM nya ga cukup dech, terus bos-bosnya ga punya kemampuan TI yang memadai sich. Posisinya sekarang cuma bwat batu loncatan doank, jadinya ga serius sm kerjaannya. Mereka aja ga ngerti mesti ngapain.

2. Terus apa di Direktorat TI sendiri ga ada rencana strategis atau agenda kerja semacam itu?

(N) Ya ada lha. Nah itu e-filing rencana terakhirnya. Tapi ga tau nich, bs jalan atau ga (*lho kenapa? red*) Ya bantuan yg KIPO itu ga jelas udah sampe dimananya. Semua kan tergantung pinjaman.

3. Apakah SDM yang dimiliki oleh instansi anda sudah memadai (dari segi kualitas dan jumlah)?

(N) Dari kualitas sich memadai lha, tapi gimana ga berkurang klo stafnya diambil terus sm unit lain. Bayangin aja di sini hampir semua kasubag cuma punya staf 1.

4. Apa masalah utama yang dihadapi oleh unit anda berkaitan dengan lambannya respon atas keluhan dari pengguna?

(N) Ya...karena itu tadi. Bayangin aja " Gimana mo cepet, bayangin aja satu orang bwat betulin 500 komputer. Untung ada Ahmad (*outsourcing, red*) klo ga ada, ga tau dech. Lagian mo kerja keras juga percuma, sama aja ga ada timbal baliknya. Ya klo gini kan ujung-ujungnya duit. Mo males, mo rajin juga sama aja dapetnya."

PEDOMAN WAWANCARA

a. E-leadership

1. Sejauh mana penerapan e-government menjadi prioritas dalam program kegiatan di instansi anda?

b. Ketetapan dan Peraturan

2. Apakah ketersediaan kebijakan dan peraturan sudah memadai untuk mendukung penerapan e-government?

c. Kelembagaan

3. Adakah lembaga atau bidang khusus yang diberi wewenang sepenuhnya untuk mengembangkan e-government di instansi anda? Jika ada, bagaimana struktur pendelegasian, tugas serta wewenangnya?

d. Anggaran

4. Adakah anggaran khusus yang dialokasikan untuk pengembangan e-government di instansi anda? Apakah sudah memadai?

e. Teknologi

5. Bagaimana infrastruktur teknologi yang ada sekarang, apakah sudah memadai (jumlah dan kualitas) dan mendukung dalam pengembangan e-government instansi anda?

f. SDM

6. Apakah SDM yang ada di instansi anda memadai dan memiliki kapabilitas penerapan e-government?
7. Bagaimana mindset para pegawai mengenai proses kerja secara elektronik?
8. Apakah ada kendala yang terkait dengan SDM yang menghambat penerapan e-government di instansi anda?
9. Bagaimana SDM di instansi anda mempersiapkan diri dalam penerapan e-government?
10. Apakah ada pemilihan prioritas jenis aplikasi yang perlu didahulukan dalam pengembangannya?

