



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**EFEKTIVITAS PENERAPAN *E-GOVERNMENT*  
PADA DIREKTORAT JENDERAL HAK KEKAYAAN  
INTELEKTUAL  
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA R.I.**

**TESIS**

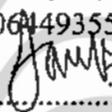
**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Sains  
(M.Si.)**

**SETYO PURWANTORO  
0806449355**

**PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI KAJIAN KETAHANAN NASIONAL  
PEMINATAN KAJIAN STRATEGIS PERENCANAAN  
STRATEGI DAN KEBIJAKAN  
JAKARTA  
JULI, 2010**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : SETYO PURWANTORO  
NPM : 0806149355  
Tanda Tangan :   
Tanggal : Juli 2010

## HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh:

Nama : Setyo Purwantoro  
NPM : 0806449355  
Program Studi : Kajian Ketahanan Nasional  
Judul Tesis : Efektivitas Penerapan E-Government pada Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual Kementerian Hukum dan HAM RI

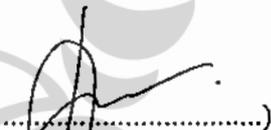
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sains (M.Si) pada Program Studi Kajian Ketahanan Nasional Kekhususan Kajian Perencanaan Stratejik dan Kebijakan, Program Pascasarjana, Universitas Indonesia

### DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Prof. Dr. Chandra Wijaya, MM. MSi

()

Pembimbing : DR. M.H. Thamrin

()

Penguji : DR. Freddy Haris, S.H., LL.M

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 7 Juli 2010



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**EFEKTIVITAS PENERAPAN *E-GOVERNMENT*  
PADA DIREKTORAT JENDERAL HAK KEKAYAAN  
INTELEKTUAL  
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA R.I.**

**TESIS**

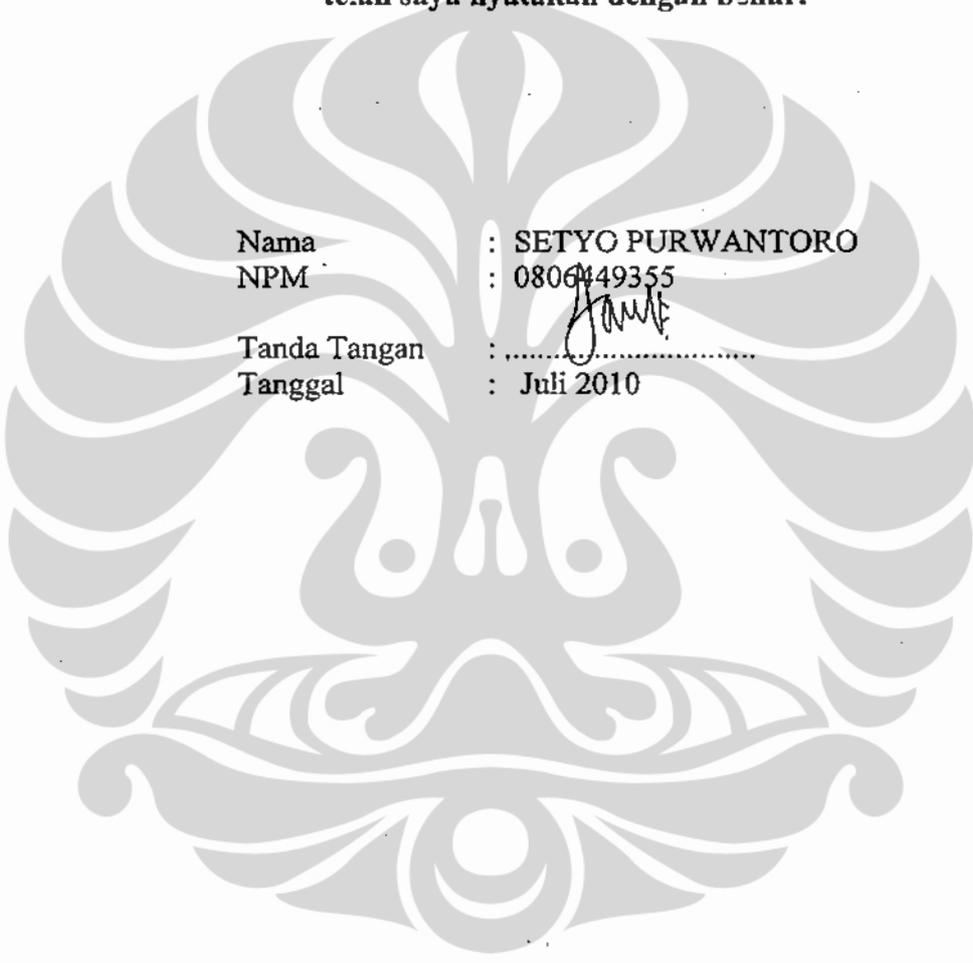
**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Sains  
(M.Si.)**

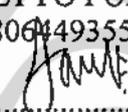
**SETYO PURWANTORO  
0806449355**

**PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI KAJIAN KETAHANAN NASIONAL  
PEMINATAN KAJIAN STRATEGIS PERENCANAAN  
STRATEGI DAN KEBIJAKAN  
JAKARTA  
JULI, 2010**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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



Nama : SETYO PURWANTORO  
NPM : 0806149355  
Tanda Tangan :   
Tanggal : Juli 2010

## HALAMAN PENGESAHAN

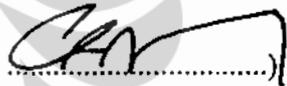
Tesis ini diajukan oleh:

Nama : Setyo Purwantoro  
NPM : 0806449355  
Program Studi : Kajian Ketahanan Nasional  
Judul Tesis : Efektivitas Penerapan E-Government pada Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual Kementerian Hukum dan HAM RI

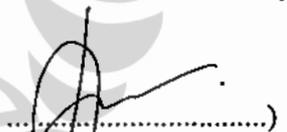
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sains (M.Si) pada Program Studi Kajian Ketahanan Nasional Kekhususan Kajian Perencanaan Strategik dan Kebijakan, Program Pascasarjana, Universitas Indonesia

### DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Prof. Dr. Chandra Wijaya, MM. MSi

()

Pembimbing : DR. M.H. Thamrin

()

Penguji : DR. Freddy Haris, S.H., LL.M

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 7 Juli 2010

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Penyusunan tesis ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sain Program Studi Ketahanan Nasional, Kajian Strategik Perencanaan, Strategi dan Kebijakan pada Program Pascasarjana Universitas Indonesia.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan tesis ini. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Chandra Wijaya selaku Ketua Program Pascasarjana.
2. Bapak Dr. M.H. Thamrin selaku Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran didalam mengarahkan penulis dalam penyusunan tesis ini.
3. Tim Penguji Tesis yang telah memberikan saran dan koreksi demi perbaikan tesis ini.
4. Pimpinan, Staf Pengajar dan Staf Sekretariat Program Studi Ketahanan Nasional, Konsentrasi Kajian Strategik Perencanaan, Strategi dan Kebijakan Program Pascasarjana Universitas Indonesia, yang telah memberikan bekal dan pelayanan dalam proses penyiapan dan penyusunan tesis ini.
5. Direktur Jenderal Hak Kekayaan Intelektual, para pejabat eselon II, III, dan IV serta seluruh staf Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual khususnya teman-teman di Direktorat TI yang telah memberikan dorongan dalam usaha memperoleh data yang diperlukan penulis.
6. Keluarga, istri dan anak-anaku yang tercinta yang senantiasa menemani dan memberikan bantuan dukungan material maupun moril kepada penulis.
7. Teman-teman Renstra IV seperjuangan yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan saudara-saudara semua.

Jakarta, Juli 2010  
Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

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

Nama : SETYO PURWANTORO  
NPM : 0806449355  
Program Studi : Kajian Ketahanan Nasional  
Kajian : Stratejik Perencanaan, Strategi dan Kebijakan  
Jenis Karya : Tesis

Demi 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: *Efektifitas Penerapan E-Government* pada pada Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual Kementerian Hukum dan HAM RI, beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tesis 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 : Juli 2010

Yang menyatakan



( SETYO PURWANTORO )

## ABSTRAK

Nama : SETYO PURWANTORO  
Program Studi : Kajian Ketahanan Nasional  
Kajian : Stratejik Perencanaan, Strategi dan Kebijakan  
Judul : Efektivitas Penerapan *E-government* pada Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual Kementerian Hukum dan HAM RI .

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur efektivitas penerapan *e-government* pada Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual Kementerian Hukum dan HAM RI. Lebih lanjut efektivitas penerapan ini mengukur dari tahapan *e-government* yang terdiri dari tahap *emerging presence*, *enhanced presence*, *interactive presence* dan *transactional presence*, selain itu juga mengukur faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penerapannya yaitu faktor sumber daya manusia, teknologi, kelembagaan serta anggaran.

Hasil dari penelitian ini, efektivitas penerapan *e-government* pada Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual adalah cukup baik dengan total skor 41. Hasil pengukuran skor serta bobot untuk keseluruhan aspek sebesar 3,88 sehingga termasuk kategori efektif. Efektivitas pada tahapan *e-government* yang mendapat nilai paling tinggi adalah pada tahapan interaktif (*interactive presence*) mendapat predikat baik, selanjutnya pada tahap awal (*emerging presence*) mendapat nilai cukup baik, sedangkan pada faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan *e-government* dengan nilai paling tinggi adalah pada faktor anggaran serta teknologi mendapat predikat baik, selanjutnya adalah sumber daya manusia dan yang terakhir kelembagaan mendapat nilai cukup baik.

Upaya-upaya stratejik untuk meningkatkan efektivitas penerapan *e-government* pada Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual pada proses pentahapan, perlu dibangunnya aplikasi *online system* untuk proses permohonan HKI serta memperbaiki pelayanan kepada masyarakat secara *online*. Dalam memperbaiki pelayanan terhadap pengguna, perlu di perbaiki faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penerapan *e-government* itu sendiri diantaranya adalah peningkatan pengetahuan pegawai dengan melakukan training pegawai serta melakukan sosialisasi mengenai tingkat ketersediaan aplikasi layanan kepada pengguna.

Kata Kunci : *E-government*, Efektivitas, Direktorat Jenderal HKI

## ABSTRACT

Name : SETYO PURWANTORO  
Program of Study : National Resilience Study  
Study : Strategic Planning, Strategy and Policy  
Title : Implementation of E-Government Effectiveness Directorate  
General of Intellectual Property Rights, Ministry of Law  
and Human Rights Republic of Indonesia.

This study aims to measure the effectiveness of implementing e-government at the Directorate General of Intellectual Property Ministry of Law and Human Rights. Further measure of the effectiveness of this implementation phase of e-government, which consists of the emerging presence, enhanced presence, interactive presence and transactional presence, while also measuring the factors that influence the effectiveness of the implementation of human resource factors, technological, institutional and budget.

Results from this study, the effectiveness of implementing e-government at the Directorate General of Intellectual Property Rights is quite good with a total score of 41. The measurement results and weighted score of 3.88 for the overall aspects that were categorized as effective. The effectiveness of e-government at this stage that gets the highest value is at this stage of interactive (interactive presence) got a good predicate, then in the early stages (emerging presence) got pretty good value, while at the factors that affect the application of e-government-value the highest are in the budget and technological factors have both predicates, then the human resources and the latest institutional got pretty good value.

Strategic efforts to improve the effectiveness of implementing e-government at the Directorate General of Intellectual Property Rights in the phasing process, was necessary to build an online application system for IPR application process and improve service to the community online. In improving service to users, needs to fix the factors that influence the effectiveness of implementing e-government itself is the increase of knowledge among employees by conducting training for employees as well as to disseminate about the level of application availability services to users.

Keyword : E-Government, Effectiveness, Directorate General of Intellectual  
Property Rights Ministry of Law and Human Right

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	vi
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	10
1.3. Tujuan Penelitian .....	11
1.4. Manfaat Penelitian .....	11
1.4.1. Manfaat Akademis .....	11
1.4.2. Kegunaan Praktis.....	11
1.5. Model Operasional Penelitian .....	11
<b>BAB 2 TINJAUAN LITERATUR</b>	
2.1. Efektifitas .....	13
2.2. Definisi <i>E-governement</i> .....	14
2.3. Penerapan <i>E-governement</i> .....	20
2.4. Efektivitas Penerapan <i>E-governement</i> .....	23
2.5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerapan <i>E-Government</i> .....	26
2.6. Model Analisis.....	36
2.7. Operasionalisasi Konsep .....	38
2.8. Hasil-hasi Penelitian yang relevan.....	41
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Pendekatan Penelitian .....	42
3.2. Jenis Penelitian .....	42
3.3. Populasi dan Sampel.....	43
3.4. Instrumen Pengumpulan Data .....	44
3.5. Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....	44
3.6. Model Analisis .....	45
3.7. Teknik Pengolahan Data dan Metode Analisis Data .....	46
3.8. Dimensi Penelitian.....	47
3.9. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	50
3.10 Pengujian Validitas Efektivitas Penerapan E-Government di Ditjen HKI di seluruh Dimensi.....	51
3.11 Pengujian Reabilitas Efektivitas Penerapan E-Government di Ditjen HKI dari seluruh dimensi .....	53
3.11.1. Pengujian Normalitas Data .....	55

<b>BAB 4 PENERAPAN <i>E-GOVERNMENT</i> DI DIREKTORAT JENDERAL HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL</b>	
4.1	Gambaran Umum Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual..... 56
4.2.	Visi dan Misi Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual (DitjenHKI) ..... 59
4.3.	Tugas Pokok, Fungsi dan Susunan Organisasi Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual (Ditjen HKI) ..... 59
4.3.1	Sekretariat Ditjen HKI ..... 60
4.3.2.	Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang ..... 61
4.3.3.	Direktorat Paten ..... 63
4.3.4	Direktorat Merek ..... 65
4.3.5	Direktorat Kerjasama dan Pengembangan ..... 66
4.3.6	Direktorat Teknologi Informasi ..... 67
4.4.	Komposisi Pegawai Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual..... 68
4.5	Penerapan <i>E-Government</i> di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual ..... 68
4.6	Perkembangan Penerapan <i>E-Government</i> di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual ..... 73
 <b>BAB 5 PEMBAHASAN</b>	
5.1.	Tahapan Penerapan <i>E-government</i> ..... 74
5.1.1.	<i>Emerging</i> (Tahap Awal) ..... 74
5.1.1.1	Ketersediaan Sarana Kontak Informasi..... 75
5.1.1.2	Ketersediaan Fitur Informasi yang Sering Ditanyakan ( <i>FAQ</i> )..... 78
5.1.1.3	Proporsi Penilaian Responden terhadap Tahap <i>Emerging Presence</i> ..... 79
5.1.2.	<i>Enhanced Presence</i> (Tahap Lanjut) ..... 80
5.1.2.1	Ketersediaan Sarana Publikasi..... 80
5.1.2.2	Ketersediaan Fitur Pencarian..... 83
5.1.2.3	Proporsi Penilaian Responden terhadap Tahap <i>Enhanced Presence</i> ..... 85
5.1.3.	<i>Interactive Presence</i> ..... 85
5.1.3.1	Ketersediaan Fitur untuk Memberikan Komentar ..... 86
5.1.3.2	Ketersediaan Fitur Pencarian melalui <i>Database</i> ..... 87
5.1.3.3	Ketersediaan Fitur untuk Mengunduh..... 88
5.1.3.4	Proporsi Penilaian Responden terhadap Tahap <i>Enhanced Presence</i> ..... 88
5.1.4.	<i>Transactional Presence</i> ..... 89
5.1.4.1	Ketersediaan Fitur pendaftaran secara <i>online</i> ... 89
5.1.4.2	Proporsi Penilaian Responden terhadap Tahap <i>Transactional Presence</i> ..... 91

5.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Penerapan <i>E-government</i> di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual	92
5.2.1.	SDM (Sumber Daya Manusia) .....	92
5.2.2.	Teknologi .....	101
5.2.3.	Anggaran .....	105
5.2.4.	Kelembagaan.....	108
5.2.4.1	Peraturan atau Pedoman yang Terkait dengan Penerapan <i>E-Government</i> .....	109
5.2.4.2	<i>E-Leadership</i> .....	111
5.2.4.3	Tingkat Ketersediaan Unit yang akan Menangani Penerapan <i>E-government</i> .....	112
5.2.4.4	Sosialisasi Penerapan <i>E-government</i> .....	113
5.3.	Analisis Deskriptif.....	114
5.3.1.	Penentuan Nilai (Skor) dari Efektivitas Penerapan <i>E-government</i> di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual .....	114
5.3.2.	Analisis Proporsi Nilai (Skor) Efektivitas Penerapan <i>E-Government</i> di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual Berdasarkan Kuantitas Jawaban Responden.....	115
5.3.3.	Penentuan Kriteria Pelaksanaan Nilai (Skor) Jawaban Responden.....	115
5.4.	Analisis Hubungan antara Pencapaian Kriteria Efektivitas Penerapan <i>E-government</i> di DJHKI dengan Penilaian Optimal.....	116
<b>BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
6.1.	Kesimpulan .....	118
6.2.	Saran .....	119
<b>DAFTAR REFERENSI</b>		
A.	Buku .....	121
B.	Tesis.....	123

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Pemeringkatan <i>E-Government</i> .....	3
Tabel 1.2	Data Sertifikat Merek yang diterima Bagian Tata Usaha untuk diserahkan kepada Pemilik Merek.....	9
Tabel 2.2	Tahapan Implementasi <i>E-Government</i> .....	23
Tabel 2.3	Faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan <i>e-government</i> .....	32
Tabel 2.4	Operasionalisasi Konsep .....	40
Tabel 3.1.	Rincian Sampel Penelitian.....	44
Tabel 3.2.	Rangkuman Dimensi Penelitian .....	47
Tabel 3.3.	Pengujian Validitas Efektivitas Penerapan <i>E-Government</i> di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual.....	51
Tabel 3.4.	Pengujian Reliabilitas Efektivitas Penerapan <i>E-government</i> di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual.....	53
Tabel 3.5	Uji Normalitas.....	54
Tabel 4.1	Komposisi Pegawai Berdasarkan Unit Eselon I.....	69
Tabel 5.1.	Tanggapan responden terhadap ketersediaan website DJHKI yang cukup handal dan dapat dipertanggungjawabkan keakuratannya.....	75
Tabel 5.2.	Tanggapan responden terhadap sarana kontak informasi pada website <a href="http://www.dgip.go.id">www.dgip.go.id</a> memberikan informasi tentang sejarah, visi misi, SDM, profil pejabat, organisasi dan tata kerja serta program kerja.....	76
Tabel 5.3.	Tanggapan responden terhadap sarana menu profil yang dapat dimanfaatkan oleh <i>stake holder</i> dalam memperoleh informasi..	77
Tabel 5.4	Tanggapan responden terhadap tahap tahap <i>emerging</i> .....	77
Tabel 5.5	Tanggapan responden terhadap pernyataan ketersediaan informasi layanan internal mengenai Paten, Merek, Hak Cipta, Desain Industri dan fasilitas lainnya sudah lengkap .....	78
Tabel 5-6.	Tanggapan responden terhadap tersedianya informasi yang disajikan sesuai dengan prosedur permohonan HKI.....	79
Tabel 5-7.	Proporsi penilaian responden terhadap tahap <i>Emerging</i> (Tahap Awal).....	80
Tabel 5-8.	Tanggapan responden terhadap ketersediaan pelayanan publikasi DJHKI yang sudah sesuai dan tepat waktu .....	81
Tabel 5-9	Tanggapan responden terhadap ketersediaan sarana publikasi yang dapat dimanfaatkan dalam proses pengambilan keputusan	81

Tabel 5-10	Tanggapan responden terhadap ketersediaan sarana publikasi yang dapat dimanfaatkan oleh internal maupun masyarakat luas .....	82
Tabel 5-11	Tanggapan responden terhadap ketersediaan fasilitas <i>search engine</i> .....	83
Tabel 5-12	Tanggapan responden terhadap ketersediaan fitur pencarian memberikan kemudahan dalam pencarian informasi.....	84
Tabel 5-13	Tanggapan responden terhadap pernyataan informasi yang diberikan sesuai dengan yang dibutuhkan.....	84
Tabel 5-14	Tanggapan responden terhadap tahap <i>Enhanced Presence</i> .....	85
Tabel 5-15	Tanggapan responden terhadap ketersediaan fitur forum diskusi dan konsultasi HKI telah tersedia .....	86
Tabel 5-16	Tanggapan responden terhadap telah tersedianya fasilitas informasi HKI .....	86
Tabel 5-17	Tanggapan responden terhadap sarana penelusuran <i>database</i> HKI melalui IPDL.....	87
Tabel 5-18	Tanggapan responden terhadap pernyataan ketersediaan informasi yang akurat .....	88
Tabel 5-19	Tanggapan responden terhadap tahap <i>Interactive Presence</i> .....	89
Tabel 5-20	Tanggapan responden terhadap pendaftaran secara <i>online</i> merupakan salah satu rencana strategis DJHKI di bidang teknologi informasi .....	90
Tabel 5-21	Tanggapan responden terhadap Kantor Wilayah diharapkan dapat melakukan pendaftaran secara <i>online</i> .. .....	90
Tabel 5-22	Tanggapan responden terhadap tahap <i>Transactional Presence</i> ...	91
Tabel 5-23	Tanggapan responden terhadap keahlian dan pengetahuan pegawai TI telah memenuhi kebutuhan dalam memberikan layanan.....	93
Tabel 5-24	Tanggapan responden atas keahlian pegawai dalam penggunaan fasilitas teknologi informasi secara umum sudah mencukupi .....	94
Tabel 5-25	Tanggapan responden terhadap pemahaman pegawai dalam penggunaan sistem aplikasi termasuk sarana internet sudah mencukupi .....	94
Tabel 5-26	Atasan langsung responden dapat menunjukkan kemampuannya dalam membuat keputusan. ....	95
Tabel 5-27	Sistem aplikasi teknologi informasi yang ada telah mendukung pelaksanaan pekerjaan sehari-hari.....	95
Tabel 5-28	Imbalan yang anda terima telah sesuai dengan beban pekerjaan anda .....	96

Tabel 5-29	Adanya kesempatan untuk berkembang di tempat Anda bekerja saat ini .....	96
Tabel 5-30	Kesempatan karier terbuka dengan lebar .....	97
Tabel 5-31	Kesempatan terbuka dengan lebar untuk mendapatkan pendidikan dan pelatihan mengenai TI di dalam negeri maupun di luar negeri .....	97
Tabel 5-32	Pendidikan dan pelatihan yang pernah Anda ikuti sangat menunjang karier Anda di Direktorat TI.....	98
Tabel 5-33	Terbukanya kesempatan untuk menjadi pejabat struktural/fungsional .....	98
Tabel 5-34	Pimpinan selalu memberikan dukungan terhadap pengembangan keahlian dan karier Anda.....	99
Tabel 5-35	Anda memiliki kemampuan yang lebih sehingga dapat meningkatkan kecepatan penyelesaian pekerjaan Anda .....	99
Tabel 5-36	Faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan <i>e-government</i> dengan efektivitas penerapan <i>e-government</i> .....	100
Tabel 5-37	Hubungan antara faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan <i>e-government</i> dengan efektivitas. ....	101
Tabel 5-38	Tanggapan responden piranti keras komputer dan piranti lunak	102
Tabel 5-39	Tanggapan responden terhadap piranti keras komputer dan piranti lunak.....	103
Tabel 5-40	Tanggapan responden terhadap Aplikasi proses bisnis internal, surat elektronik, sistem dokumen elektronik, sistem pendukung keputusan.....	104
Tabel 5-41	Faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan <i>e-government</i> dengan efektivitas penerapan <i>e-government</i> .....	104
Tabel 5-42	Hubungan antara faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan <i>e-government</i> dengan efektivitas .....	105
Tabel 5-43	Tanggapan responden terhadap ketersediaan dana untuk pengadaan maupun pemeliharaan perangkat keras dan perangkat lunak dalam penerapan <i>e-government</i> .....	106
Tabel 5-44	Tanggapan responden terhadap ketersediaan dana untuk pengembangan dan pemeliharaan proses bisnis internal atau aplikasi DJHKI .....	107
Tabel 5-45	Faktor-faktor yang mempengaruhi antara anggaran yang dialokasikan dengan efektivitas penerapan <i>e-government</i> . ....	107
Tabel 5-46	Hubungan antara faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan <i>e-government</i> dengan efektivitas .....	108
Tabel 5-47	Tanggapan responden terhadap adanya peraturan atau pedoman dalam penerapan <i>e-government</i> .....	110

Tabel 5-48	Tanggapan responden terhadap tersedianya kebijakan umum tatakelola teknologi informasi tentang keselarasan arsitektur organisasi dengan arsitektur teknologi informasi .....	110
Tabel 5-49	Tanggapan responden terhadap tersedianya rencana strategis kebijakan penerapan <i>e-government</i> .....	110
Tabel 5-50	Tanggapan responden terhadap penerapan teknologi informasi yang digunakan dalam proses pengambilan kebijakan strategis	111
Tabel 5-51	Tanggapan responden terhadap ketersediaan pejabat selaku CIO dalam implementasi penerapan <i>e-government</i> di lingkup teknologi informasi .....	112
Tabel 5-52	Tanggapan responden terhadap ketersediaan Unit Layanan Teknologi Informasi yang mengelola infrastruktur teknologi yang mendukung pelaksanaan TUPOKSI DJHKI.....	112
Tabel 5-53	Tanggapan responden terhadap pelaksanaan sosialisasi sistem baru.....	113
Tabel 5-54	Proporsi Jawaban Optimal dan Belum Optimal. ....	115
Tabel 5-54	Penentuan kriteria efektivitas penerapan <i>e-government</i> di DJHKI Nilai ( <i>Score</i> ) jawaban responden.....	116
Tabel 5-58	<i>Summary score</i> pelaksanaan untuk tiap-tiap indikator dan efektivitas secara keseluruhan .....	116
Tabel 5-59	Hubungan antara kriteria pelaksanaan dengan penilaian optimal.....	117

#### DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Tahapan Pengembangan <i>E-Government</i> nasional .....	5
Gambar 2.2.	Interaksi antar kelompok utama <i>E-Government</i> .....	17

Tabel 5-48	Tanggapan responden terhadap tersedianya kebijakan umum tatakelola teknologi informasi tentang keselarasan arsitektur organisasi dengan arsitektur teknologi informasi .....	110
Tabel 5-49	Tanggapan responden terhadap tersedianya rencana strategis kebijakan penerapan <i>e-government</i> .....	110
Tabel 5-50	Tanggapan responden terhadap penerapan teknologi informasi yang digunakan dalam proses pengambilan kebijakan strategis	111
Tabel 5-51	Tanggapan responden terhadap ketersediaan pejabat selaku CIO dalam implementasi penerapan <i>e-government</i> di lingkup teknologi informasi .....	112
Tabel 5-52	Tanggapan responden terhadap ketersediaan Unit Layanan Teknologi Informasi yang mengelola infrastruktur teknologi yang mendukung pelaksanaan TUPOKSI DJHKI.....	112
Tabel 5-53	Tanggapan responden terhadap pelaksanaan sosialisasi sistem baru.....	113
Tabel 5-54	Proporsi Jawaban Optimal dan Belum Optimal. ....	115
Tabel 5-54	Penentuan kriteria efektivitas penerapan <i>e-government</i> di DJHKI Nilai ( <i>Score</i> ) jawaban responden.....	116
Tabel 5-58	<i>Summary score</i> pelaksanaan untuk tiap-tiap indikator dan efektivitas secara keseluruhan .....	116
Tabel 5-59	Hubungan antara kriteria pelaksanaan dengan penilaian optimal.....	117

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Tahapan Pengembangan <i>E-Government</i> nasional .....	5
Gambar 2.2. Interaksi antar kelompok utama <i>E-Government</i> .....	17
Gambar 2.3. Domain <i>E-Government</i> .....	19
Gambar 2.4. Model Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan <i>E-Government</i> .....	37
Gambar 3.1. Model efektivitas penerapan <i>E-Government</i> .....	46
Gambar 4-1. Susunan Organisasi Ditjen HKI .....	60
Gambar 4.2 Susunan Organisasi Sekretariat Direktorat Jenderal.....	61
Gambar 4.3 Susunan Organisasi Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang .....	63
Gambar 4.4 Susunan Organisasi Direktorat Paten.....	64
Gambar 4.5 Susunan Organisasi Direktorat Merek .....	66
Gambar 4.6 Susunan Organisasi Direktorat Kerjasama dan Pengembangan.	67
Gambar 4.7 Susunan Organisasi Direktorat Teknologi Informasi.....	68

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I Kuesioner  
Lampiran II Perhitungan Hasil Pengukuran



## BAB 1

### PENDAHULUAN

Penulisan tesis ini akan diawali dengan bab pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan model operasional penelitian.

#### 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 pemerintah 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 pemerintah 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 pelayanan publik seperti teori ekonomi, *public choice theory*, *principal agent theory*, maupun perubahan dalam hal teknologi.<sup>1</sup> 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.<sup>2</sup> Gejala

---

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

<sup>2</sup> Lisman Manurung, *Reformasi Pelayanan Publik, Sebuah Tinjauan Konseptual*, Nasion Volume Tahun 2007 hal. 71

perkembangan masyarakat sebagai akibat dari globalisasi memaksa semua pihak, terutama birokrasi pemerintah untuk melakukan perbaikan dan mencari alternatif dari system 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 informasi di masyarakat, *e-government* bukan lagi sekedar informatisasi administrasi publik tapi mencakup area pelayanan public 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<sup>3</sup>. 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.

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 sejauh mana dan seberapa cepat teknologi informasi dan komunikasi di adopsi dalam pemerintahan.

Tercatat beberapa Negara yang sudah memiliki keunggulan dalam *e-government* seperti Amerika Serikat, Uni Eropa dan untuk Asia seperti Korea dan

---

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

Jepang. Dalam data yang dikeluarkan oleh PBB, Negara-negara tersebut berada pada tataran atas dalam hal kemampuan dalam melaksanakan *e-government*.

*E-government readiness* merupakan pengukuran atas kemampuan suatu Negara dalam berpartisipasi dan mengambil manfaat atas ekonomi digital secara global<sup>4</sup>. Pengukuran ini dilakukan dengan melihat aspek-aspek yang terkait dengan *e-government* seperti *e-leadership*, *information security*, *human capital*, dan *e-business*. Pengukuran *e-government readiness* juga menggambarkan tingkat/derajat kesiapan Negara atau organisasi tersebut dalam berpartisipasi dalam dunia yang saling terhubung. Dengan demikian aspek-aspek tersebut merupakan factor 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), Infrastructure, dan pendidikan. Sementara itu dalam lingkup ASEAN, Indonesia berada pada ranking menengah seperti terlihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1.

Negara	Ranking	
	2004	2005
Philippines	47	41
Malaysia	42	43
Thailand	46	50
Indonesia	85	96
Viet Nam	105	112
Cambodia	128	129
Myanmar	129	123

Gambaran Negara yang berada pada posisi ini umumnya memiliki tingkat infrastruktur dan tingkat pendidikan yang rendah dengan beragam tingkat

<sup>4</sup> Global Internet policy Initiatives (GIPI), E-Readiness Guides, Readiness for the Networked World, Getting Started

pendapatan. Secara lebih detail dengan melihat aspek-aspek *e-government readiness* dapat dijabarkan sebagai berikut :<sup>5</sup>

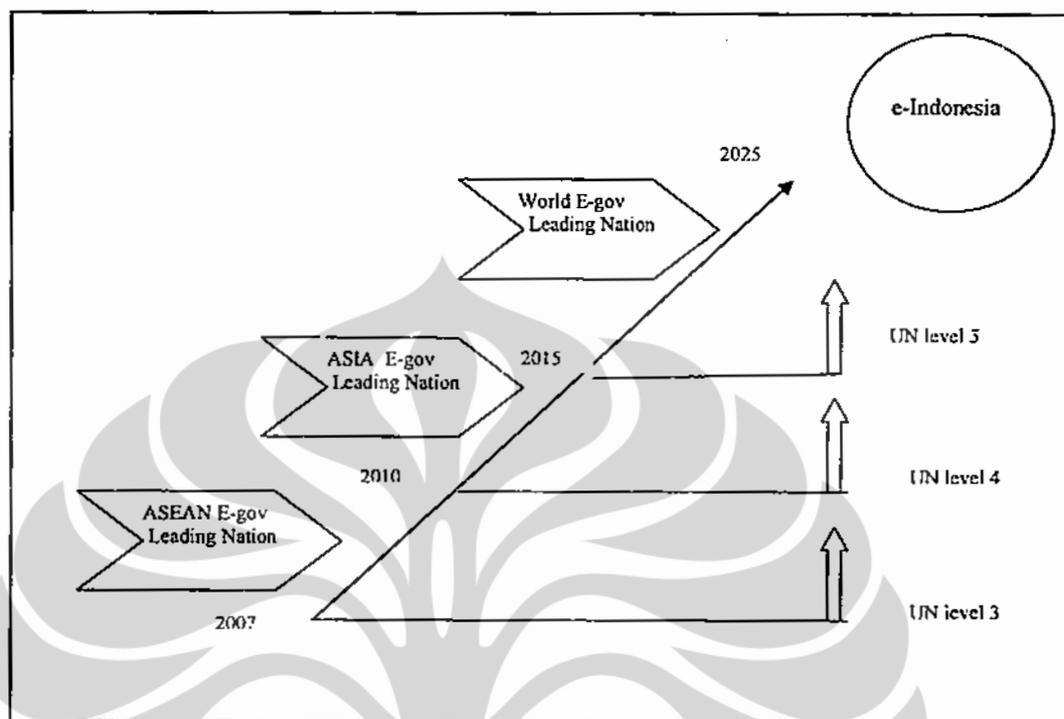
- a. Konektivitas (*Connectivity*) masih sangat terbatas dan memerlukan perbaikan yang substantive untuk dapat mendukung *e-government*
- b. Kepemimpinan (*leadership*) *e-government* belum menjadi prioritas strategi nasional.
- c. Keamanan Informasi (*Information security*) proses dan penyimpanan data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

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*).

---

<sup>5</sup> Roselyn Docktor, *Eccelarating E-Government, E\_readyness at Work*

Gambar 1.1. Tahapan Pengembangan E-Government Nasional



Sumber Feasibility Study Project for DJHKI<sup>6</sup>

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.

Apabila dimasa lalu konsep e-gov lebih merujuk pada komputerisasi dan pengembangan sistim aplikasi yang berbasis computer, konsep *e-gov* yang sekarang berkembang di Indonesia mengarah pada integrasi data dan informasi antar lembaga pemerintah melalui teknologi internet. Untuk menilai sejauh mana tahapan penerapan *e-government* sudah dicapai oleh suatu instansi ASPA (*American Society for Public Administration*) menyebut empat tahapan dapat dilihat dari ukuran pentahapan *e-government* yang terdiri dari *emerging*, *enhanced presence*, *interactive presence* dan *transactional presence*.

<sup>6</sup> KIPA, op cit, hal.56

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 tersedianya contact information seperti nomor telepon, alamat para pejabat dari instansi terkait serta 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 sudah tersedianya publikasi pemerintah, legislasi, bulletin, dan alamat e-mail dan sudah adanya fitur pencarian (*search feature*).

Tahapan *Interactive Presence* berhubungan dengan fitur-fitur yang memungkinkan terjadinya interaksi. Indikator untuk tahapan ini meliputi sudah tersedia fitur untuk memberikan komentar (*post comment area*), tersedia fitur untuk pencarian melalui database, tersedia fitur untuk mengunduh (download) formulir atau aplikasi serta isi dan informasi yang terus diperbarui

Tahapan *Transactional Presence* merupakan tahapan dimana terjadi transaksi berupa registrasi dan pembayaran secara online. Tahapan ini mencakup indikator-indikator tersedianya layanan pendaftaran atau pengurusan ijin secara online, tersedia fitur untuk melakukan pembayaran secara online, terjaminnya keamanan informasi dengan sudah adanya *username* dan *password* serta digital signatures.

Diantara organisasi pemerintah, tahapan *E-government* yang terjadi masih berbeda-beda. Disamping karena perbedaan infrastruktur dan sumber daya manusia, perbedaan ini juga terjadi karena perbedaan geografis serta perkembangan ekonomi setiap daerah yang masih beragam, oleh sebab itu masih ada daerah yang belum memiliki *website* atau masih tertinggal dalam hal penerapan teknologi informasi, namun dilain pihak ada yang cukup maju sehingga situs web yang dikembangkan sudah dapat menunjang *e-procurement*, atau penyelenggaraan transaksi online sebagaimana terdapat dalam model *e-commerce* atau *e-banking* yang sudah lama diselenggarakan oleh sector swasta.

Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual (DJHKI) merupakan salah satu unit eselon I yang berada dalam naungan Kementerian 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 Kementerian 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* ditandai pengembangan 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 informasi hak cipta, paten, dan merek.

Komitmen DJHKI pada pengembangan *e-government* juga ditandai dengan dibentuknya direktorat baru dalam struktur DJHKI yakni Direktorat Teknologi Informasi (Direktorat TI) di tahun 1999. Pembentukan direktorat baru dalam struktur DJHKI merupakan salah satu bentuk nyata dari perubahan yang

terjadi dari segi struktural sebagai akibat dari adanya penerapan teknologi informasi.

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 yang diproyeksikan untuk rencana di masa yang akan datang.

Selain pembentukan Direktorat TI, pada tahun 2008, kebijakan strategis DJHKI menempatkan pelayanan prima berbasis teknologi informasi pada urutan pertama, disusul dengan kebijakan administrasi, kerja sama dan sosialisasi, legislasi, dan penegakan hukum.<sup>7</sup> Hal ini menunjukkan bahwa penerapan *e-government* merupakan fokus/prioritas DJHKI dalam menjalankan roda organisasi.

Dari pernyataan di atas DJHKI mempunyai komitmen untuk dapat memberikan pelayanan yang berbasiskan teknologi informasi kepada masyarakat. Karena dengan teknologi informasi diharapkan pelayanan akan lebih cepat, tepat dan akurat.

Namun fenomena yang dijumpai, efektifitas pelayanan yang diberikan oleh DJHKI tidak sesuai dengan harapan. Buruknya pelayanan DJHKI antara lain disebabkan adanya keterlambatan proses penyelesaian permohonan pendaftaran HKI yang melebihi ketentuan perundangan yang berlaku.

Sebagai contoh, pada Undang-Undang Merek Nomor 15 Tahun 2001 Tentang Merek disebutkan bahwa pendaftaran permohonan merek yaitu sejak permohonan masuk di loket pendaftaran merek hingga selesai menjadi sertifikat merek membutuhkan waktu  $\pm$  14 bulan. Namun kenyataannya yang terjadi, banyak pendaftaran permohonan merek yang tidak dapat selesai tepat waktu. Terlambatnya penyelesaian permohonan merek mengindikasikan bahwa DJHKI tidak mampu memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh undang-undang dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat hal ini juga dialami oleh direktorat lain seperti Direktorat Paten, Direktorat Merek, Direktorat Hak Cipta,

<sup>7</sup> Laporan Rakernis Ditjen HKI:2008

Desain Industri dan Desain Tata letak Sirkuit Terpadu, sebagai contoh kita ambil pada Direktorat Merek yang menempati peringkat pertama pada proses permohonan HKI, sebagaimana terlihat pada tabel 1.1.

**Tabel 1.1**  
**Data Sertifikat Merek yang diterima Bagian Tata Usaha**  
**Untuk diserahkan kepada Pemilik Merek**

NO	NOMOR PERMOHONAN	MERЕК	TANGGAL MASUK	TGL TERIMA BAG TU
1	D002006026093	CATERPILLAR	11-08-06	05-03-09
2	D002006026101	WIZSHARE	11-08-06	05-03-09
3	D002006026102	COARSUCAM	11-08-06	05-03-09
4	D002006026104	NUTRI GLOSS	11-08-06	05-03-09
5	D002006026108	ARNOTT'S	11-08-06	05-03-09
6	D002006026111	KLINOS	11-08-06	05-03-09
7	J002006026117	KCA	11-08-06	05-03-09
8	D002006026118	HAO MEI	11-08-06	05-03-09
9	J002006026119	CARMEL	11-08-05	05-03-09
10	D002006026121	POWERADE	11-08-05	05-03-09

Sumber : Bagian Tata Usaha Ditjen HKI

Tabel 1.1. di atas merupakan daftar permohonan pendaftaran merek yang sudah terbit sertifikatnya. Ada 10 permohonan pendaftaran dalam daftar tersebut yang merupakan sebagian permohonan pendaftaran yang diajukan pada tanggal 11 Agustus 2006. Setelah melalui tahapan-tahapan yang diperlukan dalam proses pendaftaran merek, pada 5 Maret 2009 sertifikat-sertifikat merek tersebut diterima oleh Bagian Tata Usaha untuk diberikan kepada pemilik merek. Mengacu kepada data ini dapat dihitung bahwa proses pendaftaran merek-merek tersebut dalam daftar di atas memakan waktu kurang lebih selama 31 bulan. Ada kelebihan waktu hingga 17 bulan dari ketentuan undang-undang yang berlaku.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan diatas jelas terlihat bahwa sebagai upaya untuk dapat berkompetisi dalam sistim perlindungan Hak Kekayaan Intelektual secara internasional, Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual telah menerapkan *e-government* terhadap sistem pelayanan permohonan Hak Kekayaan Intelektual, tercatat beberapa kebijakan pengembangan sistim aplikasi yang telah dijalankan bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan permohonan Hak Kekayaan Intelektual. Akan tetapi data-data menunjukkan bahwa walaupun sistem *e-government* telah dibangun namun penerapannya belum sepenuhnya dapat dijalankan hal ini tercermin dari lambatnya proses permohonan HKI 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*. Untuk mengetahui efektivitas dalam hal penerapan *e-government* secara menyeluruh mengetahui upaya untuk memperbaiki kelemahan itu, diperlukan pengukuran secara komprehensif.

Adanya permasalahan sebagaimana diuraikan diatas memberikan inspirasi bagi kami untuk mengetahui sampai sejauh mana efektivitas penerapan *e-government* pada Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.

## 1.2. Perumusan Masalah

Mengacu kepada permasalahan di atas, Penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

- 1) Pada tahap mana penerapan *e-government* di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual berada?
- 2) Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerapan *e-government* di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual?
- 3) Sejauh mana efektivitas penerapan *E-government* di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual di lihat dari faktor-faktor yang mempengaruhinya?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai melalui penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui tahap pencapaian *E-government* di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual itu berada ditinjau dari aspek-aspek *emerging presence, enhanced present, interactive presence, transactional presence*.
- 2) Untuk menjelaskan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penerapan *e-government* di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual
- 3) Untuk menganalisis dan menjelaskan efektifitas penerapan *e-government* di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual.

### 1.4. Manfaat Penelitian

#### 1.4.1. Manfaat Akademis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengetahuan dibidang penerapan *e-governent* terutama faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan tersebut. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi berbagai pihak untuk melakukan penelitian yang sejenis, atau dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya berkaitan dengan efektifitas penerapan *e-governent*.

#### 1.4.2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual mengenai penerapan *e-government* sebagai dasar dalam pada proses kebijakan implementasi penerapan *e-government*.

### 1.5. Model Operasional Penelitian

Sistematika penulisan laporan penelitian ini akan disusun sebagai berikut:

- Bab 1 : Bab ini merupakan bab pendahuluan yang di dalamnya menguraikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan model operasional penelitian.

- Bab II : Bab ini merupakan kerangka teori. Bab ini menguraikan tentang teori-teori yang mendukung penulisan tesis ini seperti teori Efektifitas, konsep e-government, penerapan e-government dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, serta keterkaitan antara penerapan *e-government* dengan *good governance*.
- Bab III : Bab yang berisi tentang metode penelitian mencakup pendekatan penelitian, dimensi penelitian, model analisis pengukuran kinerja, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, instrumen pengumpulan data, teknik pengolahan data dan metode analisis data.
- Bab IV : Bab ini berisi gambaran umum organisasi.
- Bab V : Bab mengenai hasil dan pembahasan yang berisi analisa
- Bab VI : Simpulan dan saran.

## BAB II TINJAUAN LITERATUR

### 2.1. Efektifitas

Efektifitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar presentase target yang dicapai, makin tinggi efektifitasnya”.

Pada dasarnya pengertian efektifitas yang umum menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan diantara keduanya. Efektifitas menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisiensi lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara *input* dan *output*nya.

Istilah efektif (*effective*) dan efisien (*efficient*) merupakan dua istilah yang saling berkaitan dan patut dihayati dalam upaya untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Tentang arti dari efektif maupun efisien terdapat beberapa pendapat. Menurut Chester I. Barnard dalam Kebijakan Kinerja Karyawan (Prawirosentono, 1999 : h.27), menjelaskan bahwa arti efektif dan efisien adalah sebagai berikut :

*“When a specific desired end is attained we shall say that the action is effective. When the unsought consequences of the action are more important than the attainment of the desired end and are dissatisfactory, effective action, we shall say, it is inefficient. When the unsought consequences are unimportant or trivial, the action is efficient. Accordingly, we shall say that an action is effective if it specific objective aim. It is efficient if it satisfies the motives of the aim, whatever it is effective or not”.*

Jadi dapat dikatakan bahwa sebuah kegiatan tersebut adalah efektif apabila tujuan kegiatan itu akhirnya dapat dicapai. Tetapi bila akibat-akibat yang tidak dicari dari kegiatan mempunyai nilai yang lebih penting dibandingkan dengan hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan ketidakpuasan, meskipun efektif kegiatan tersebut dapat dikatakan tidak efisien. Sebaliknya bila akibat yang tidak dicari-cari dari kegiatan itu mempunyai nilai tidak penting atau remeh, maka kegiatan tersebut efisien. Sehubungan dengan itu, kita dapat mengatakan sesuatu efektif bila mencapai

tujuan tertentu. Dikatakan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan, terlepas apakah efektif atau tidak.

Menurut Peter Drucker dalam Menuju SDM Berdaya (Kisdarto, 2002 : h.139), menyatakan :

*“doing the right things is more important than doing the things*

*“effectiveness is to do the right things : while efficiency is to do the things right”*

(efektifitas adalah melakukan hal yang benar : sedangkan efisiensi adalah melakukan hal secara benar). Atau juga *“effectiveness means how far we achieve the goal and efficiency means how do we mix various resources properly”*

(efektifitas berarti sejauhmana kita mencapai sasaran dan efisiensi berarti bagaimana kita mencampur sumber daya secara cermat).

Efisien tetapi tidak efektif berarti dalam memanfaatkan sumberdaya (*input*) baik, tetapi tidak mencapai sasaran. Sebaliknya, efektif tetapi tidak efisien berarti dalam mencapai sasaran menggunakan sumber daya berlebihan atau lazim dikatakan ekonomi biaya tinggi. Tetapi yang paling parah adalah tidak efisien dan juga tidak efektif, artinya ada pemborosan sumber daya atau penghambur-hamburan sumber daya tanpa mencapai sasaran. Efisien harus selalu bersifat kuantitatif dan dapat diukur (*measurable*), sedangkan efektif mengandung pula pengertian kualitatif.

Efektif lebih mengarah ke pencapaian sasaran. Efisien dalam menggunakan masukan (*input*) akan menghasilkan produktifitas yang tinggi, yang merupakan tujuan dari setiap organisasi apapun bidang kegiatannya. Hal yang paling rawan adalah apabila efisiensi selalu diartikan sebagai penghematan, karena bisa mengganggu operasi, sehingga pada gilirannya akan mempengaruhi hasil akhir, karena sasarnya tidak tercapai dan produktifitasnya akan juga tidak setinggi yang diharapkan.

## **2.2. Definisi E-Government**

Definisi *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)<sup>15</sup> “*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 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*”<sup>16</sup>. 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.*”<sup>17</sup>

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

<sup>15</sup> UNDP, <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN019207.pdf>

<sup>16</sup> The World Bank Group, E-Government Definition, <http://www.worldbank.org/publicsector/egov/definition.htm>

<sup>17</sup> Khalid M. Al-Tawil & Sadiq M. Sait, E-Governance –Where We Stand?, <http://www.worldbank.org/mdf/mdf4/papers/altawil-sait.pdf>

dan pemberdayaan masyarakat melalui ketersediaan akses terhadap ICT dan partisipasi dalam pengambilan keputusan kebijakan publik”<sup>18</sup>.

Menurut Misra & Dhingra<sup>19</sup> 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.

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 efisien<sup>20</sup>.

Sedangkan Indrajit menjabarkan lebih banyak manfaat lainnya dalam menerapkan *e-government* bagi suatu organisasi<sup>21</sup>:

- 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

<sup>18</sup> 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>

<sup>19</sup> Misra & Dhingra, *op.cit.*

<sup>20</sup> Budi Raharjo, *Membangun E-Government*, PDAU Mikroelektronik ITB, 2001, <http://www.>

<sup>21</sup> Indrajit, Tiga Tantangan Besar Electronic Government, [http://blogeko.com/index.php/home/detail\\_artikel/111/Tiga\\_Tantangan\\_Besar\\_Electronic\\_Government](http://blogeko.com/index.php/home/detail_artikel/111/Tiga_Tantangan_Besar_Electronic_Government)

- 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

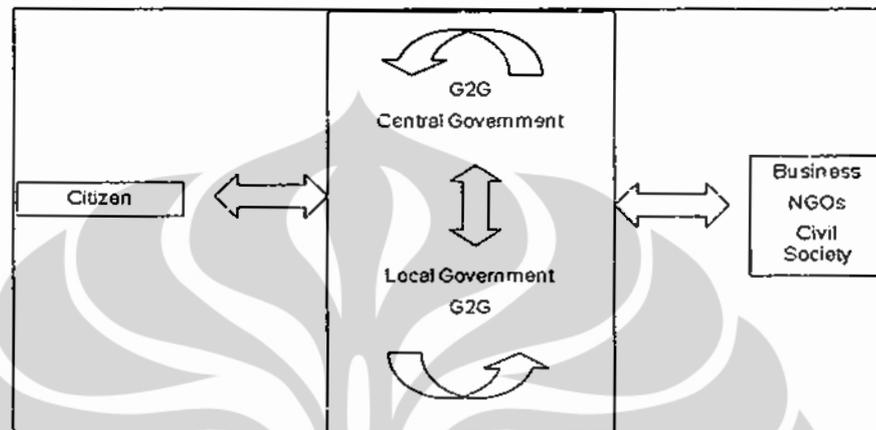
Beragamnya manfaat yang dijabarkan tersebut disebabkan oleh karena perbedaan-beda konsep atau definisi dari *e-government* sendiri. Namun terdapat benang merah bahwa pada dasarnya penerapan *e-government* memberikan manfaat dalam hal perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah sekaligus kualitas 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*.<sup>22</sup> 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*).

---

<sup>22</sup> MP Gupta, Prabhat Kumar, dan Jaijit Bhattacharya, *E-Government Online: Opportunities and Challenges*, Tata McGraw-Hill, hal. 8

Gambar 2.2.  
Interaksi antar Kelompok Utama *E-Governance*



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

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

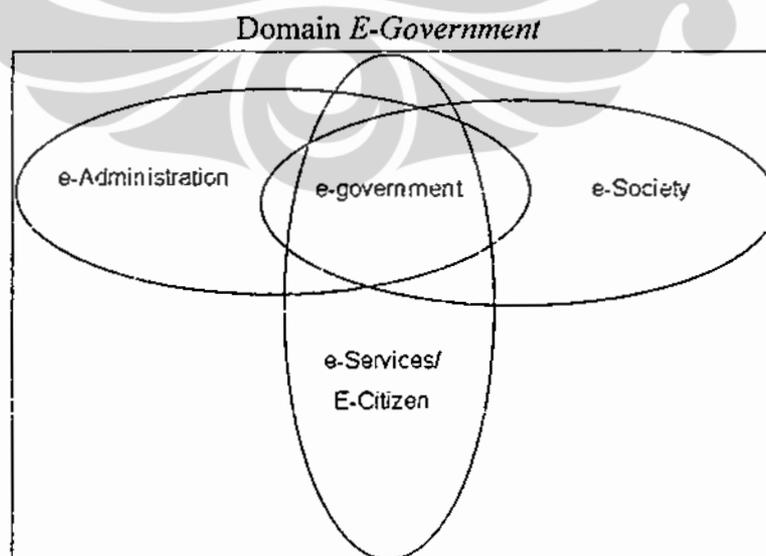
Sektor ketiga yakni *Government to Citizens (G to C)* yang menjadi tujuan utama dari *e-government* merupakan aplikasi *e-government* yang paling umum, dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portfolio teknologi

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)<sup>23</sup>. 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.



<sup>23</sup> Patricia J. Pascual, *E-Government*, E ASEAN Task Force UNDP APDIP, 2003

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*"<sup>24</sup>. Dengan demikian *e-Administration* berkaitan dengan perbaikan proses internal dengan melakukan otomasi dan komputerisasi tugas administratif dan untuk mewujudkan koneksi yang strategik 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.

### 2.3. 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*<sup>25</sup>. 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 tersebut ditetapkan *Emerging* sebagai tahapan pertama. Pada tahapan ini sudah ada komitmen untuk menerapkan *e-*

<sup>24</sup> Yong dan Koon, op.cit. hal. 15

<sup>25</sup> United Nations and American Society for Public Administration (ASPA), *Benchmarking E-Government: A Global Practice*, hal. 12

*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) juga tersedia walaupun sangat jarang ditemukan. Tahap Kedua, *Enhanced Presence* merupakan tahapan dimana situs-situs yang tersedia sudah bersifat lebih dinamis dan informasi-informasi yang bersifat khusus secara teratur diperbaharui. Tersedia publikasi pemerintah, legislasi, 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 Negara 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 Khalid<sup>26</sup> maupun Al-Tawil dan Sait<sup>27</sup> menjabarkan ada empat tahapan pengembangan *e-government* yang disebut sebagai

<sup>26</sup> Muhamad Rais Abdul Karim, *Reengineering the public service leadership and change in electronic age*, Pelanduk, Selangor, 1999, hal. 54

<sup>27</sup> Khalid M. Al-Tawil & Sadiq M. Sait, *E-Governance – Where We Stand?*, <http://www.worldbank.org/mdf/mdf4/papers/altawil-sait.pdf>

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-aplikasi yang dapat diunduh, 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)*<sup>28</sup> 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 gambar 2.2. Dengan matriks ini ditujukan untuk kemudahan 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*.

#### 2.4 Efektifitas Penerapan E-Government

Penerapan E-Government merupakan upaya pemerintah mengadopsi teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan public. Teknologi

<sup>28</sup> [http://www.europa.int/information-society/europe/2005/doc/all\\_about/online\\_availability\\_public\\_services\\_5th\\_measurement fv4.PF](http://www.europa.int/information-society/europe/2005/doc/all_about/online_availability_public_services_5th_measurement fv4.PF)

berperan sebagai “alat” yang diyakini dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan. Permasalahan

Penggunaan TI ini dapat mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas di instansi pemerintah. E-Government juga dapat memperluas partisipasi publik dimana masyarakat dimungkinkan untuk terlibat aktif dalam pengambilan kebijakan Pemerintah. E-Government merupakan sistem TI yang dikembangkan oleh Pemerintah dalam memberikan pilihan kepada masyarakat, untuk bisa mendapatkan kemudahan akses informasi dan layanan pemerintah. Selain itu, e-Government, merupakan bentuk pemanfaatan TI untuk mendukung aktivitas Pemerintah yang meliputi aktivitas internal maupun di lingkungan Pemerintah serta aktivitas pelayanan publik. Transparansi merupakan unsur penting untuk pengembangan e-Government karena mencerminkan nilai-nilai kejujuran, kebenaran, dan keadilan yang menjadi tanggungjawab dari aparaturnegara. Pendayagunaan e-Government bertujuan untuk mendukung terwujudnya pemerintahan yang baik (*good governance*). Disamping itu, e-Government diharapkan dapat mendukung perbaikan produktivitas dan efisiensi dalam instansi pemerintahan maupun meningkatkan pertumbuhan ekonomi.

Mengapa e-gov menjadi perlu penting untuk dilaksanakan? Alasannya adalah secara tradisional biasanya interaksi antara seorang warga Negara atau institusi social dengan badan pemerintah selalu terjadi di kantor pemerintahan. Namun seiring dengan pemunculan teknologi informasi semakin memungkinkan untuk mendekatkan pelayanan-pelayanan pemerintah kepada klien. E-gov memberikan peluang baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah, yaitu dengan cara ditingkatkannya efektifitas dan efisiensi, layanan-layanan baru, peningkatan partisipasi warga dan adanya peningkatan terhadap *global information infrastructure*. Dengan demikian E-gov akan meningkatkan kualitas pelayanan public sebagai jalan untuk mewujudkan *good government*.

Melalui e-government, pelayanan pemerintah akan berlangsung secara transparan, dapat dilacak prosesnya sehingga dianggap akuntable. Unsur

penyimpangan dapat dihindarkan dan pelayanan dapat diberikan secara efektif dan efisien.

Seperti telah sedikit disinggung bahwa penerapan e-government memiliki prinsip untuk menciptakan pemerintahan yang efisien, efektif dan transparan. 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.

Implementasi e-government yang tepat akan mencapai tujuan tersebut dan membawa manfaat:

- a. Pelayanan servis yang lebih baik kepada masyarakat
- b. Peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum dengan keterbukaan (transparansi)
- c. Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh.
- d. Pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien

Banyak manfaat lainnya bagi suatu organisasi yang menerapkan e-government (Indrajit, 2002):

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. Memberdayakan masyarakat sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan kebijakan publik yang setara dan demokratis.

Perbedaan manfaat yang dijabarkan tersebut disebabkan oleh karena perbedaan konsep atau definisi dari *e-government* sendiri. Namun terdapat kesamaan karakteristik yakni bahwa pada dasarnya penerapan *e-government* memberikan manfaat dalam hal 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*).

### 2.5. 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:<sup>29</sup>

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

<sup>29</sup> Indrajit, op.cit.

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 kegagalan<sup>30</sup>. 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 informasi yang menyebabkan kegagalan di antaranya pemilihan *hardware* dan *software* yang tidak sesuai dengan masyarakat.

Belajar dari pengalaman yang dilakukan oleh pemerintah Korea dalam melaksanakan penerapan *e-government* yang dapat dikatakan cukup berhasil<sup>31</sup> bahwa teknologi dalam penerapan *e-government* hanya memiliki peranan sebesar 20%. Sedangkan 80% merupakan berkenaan dengan berbagi aspek-aspek yang terkait

<sup>30</sup> Gupta, dkk, op.cit. hal. 91

<sup>31</sup> Dikatakan berhasil dengan ditandai

dengan pemerintahan dan birokrasinya serta isu kekuasaan.<sup>32</sup> 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.<sup>33</sup>

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 kepemimpinan<sup>34</sup>.

Studi lainnya yang dilakukan oleh Heeks untuk mengetahui penyebab kegagalan penerapan *e-government* menunjukkan bahwa kegagalan terjadi karena adanya kesenjangan (*gap*) atau ketidakcocokan (*mismatch*) antara realitas saat ini dengan sistem baru yang akan datang. Semakin besar *gap* yang ada maka akan semakin besar kemungkinan terjadinya kegagalan pada implementasi *e-government*.<sup>35</sup> *Gap-gap* tersebut meliputi aspek informasi, teknologi, proses, tujuan dan nilai, penempatan dan kemampuan pegawai, sistem dan struktur manajemen, dan sumber-sumber daya lainnya.

Menurut Gupta et.al kesuksesan intervensi teknologi pada sistem pemerintahan banyak tergantung pada lingkungan eksternal dan internal

<sup>32</sup> Mohammad Rais Abdul Karim & Nazariah Mohd Khalid, *E-Government in Malaysia*, Pelanduk Publications, 2003, hal. 18.

<sup>33</sup> Eko Prasodjo, *Reformasi Birokrasi Bisa Dimulai dari Daerah*, [http://www.majalahaIndonesia.com/Ed22\\_EkoPrasodjo.htm](http://www.majalahaIndonesia.com/Ed22_EkoPrasodjo.htm), diakses tanggal 21 Agustus 2008

<sup>34</sup> Valentina (Dardha) Ndou, *E-government for Developing Countries: Opportunities and Challenges*, <http://www.ejisdc.org>, diakses tanggal 2 April 2009

<sup>35</sup> Danish Dada, *The Failure of E-Government in Developing Countries*, diakses tanggal 21 Agustus 2008

pemerintah<sup>36</sup>. 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 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*<sup>37</sup>. 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*

<sup>36</sup> Gupta, op.cit. hal. 118

<sup>37</sup> Khalid, op.cit. 48-51

*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 “inanasia” 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*.

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-goverment*).<sup>38</sup>

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

<sup>38</sup> Toshio Obi, *The 2008 Waseda University World e-Government Ranking Released*

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 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.<sup>39</sup>

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.

---

<sup>39</sup> 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 EFEKTIFITAS 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 collaboraton</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>Introduction 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.

### 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 berkompoten dan kurangnya pelatihan sumber daya manusia telah menjadi permasalahan mendasar.<sup>40</sup> Unsur sumber daya manusia dianggap sebagai unsur yang memiliki peranan yang penting dalam keberhasilan penerapan *e-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 baru<sup>41</sup>.

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

---

<sup>40</sup> Valentina (Dardha) Ndou, *E-Government for Developing Countries: Opportunities and Challenges*, <http://www.ejisdc.org>, diakses tanggal

<sup>41</sup> Muhammad Rais Abdul Karim dan Nezariah Mohd Khalid, *E-Government in Malaysia*, Seiangor, Pelanduk Publications, 2003, hal. 208

penerapan *e-government* ini.<sup>42</sup> 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 kegagalan penerapan *e-government*. Untuk itu salah satu caranya dengan mengkomunikasikan tujuan dan sasaran dari penerapan *e-government* termasuk aplikasi terkait.

## 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*"<sup>43</sup>. 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

<sup>42</sup> Richard Heeks, *Implementing and Managing E-Government*, London, Sage Publications, 2006, hal. 101

<sup>43</sup> UNDP, *Information Communication Technology for Development*, Evaluation Office No. 5, September 2000, hal. 2

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 contoh dari sistem internal yaitu aplikasi manajemen database atau aplikasi teknik perhitungan<sup>44</sup>.

### 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.

<sup>44</sup> William J. McIver, Jr dan Ahmed K. Elmagarmidz, K. Elmagarmidz

William J. McIver, Jr. and Ahmed

#### 4. Anggaran

Komitmen yang kuat dari pimpinan dalam menerapkan *e-government* dapat tercermin dari besarnya anggaran yang dialokasikan dalam penerapan *e-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..."<sup>45</sup>. 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*.

#### 2.6 Model Analisis

Berlandaskan landasan literatur dan teori-teori yang telah diuraikan di atas dapat disimpulkan bahwa efektifitas 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*

---

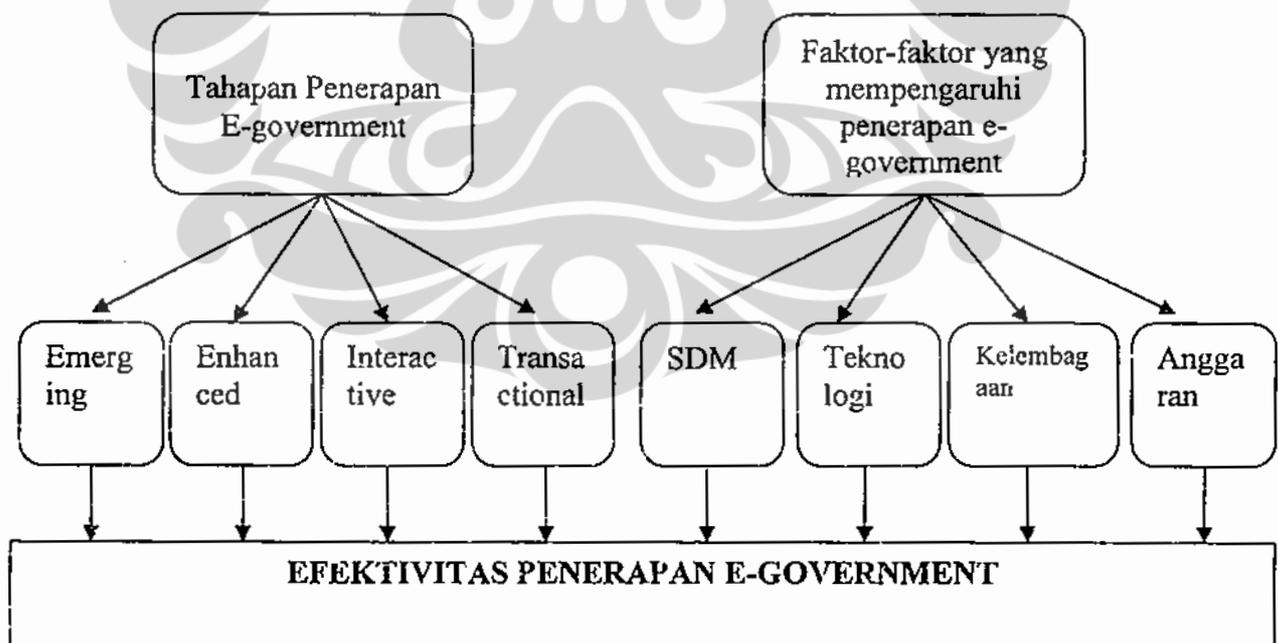
<sup>45</sup> Yong, op.cit. hal 375

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 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*



## 2.7 Operasionalisasi Konsep

- a. Tahapan 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 *Interactive 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. Efektivitas 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 pemilihan 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
<b>Tahapan E-Government</b>	<i>Emerging</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan kontak informasi</li> <li>2. Ketersediaan informasi yang sering ditanyakan (<i>FAQ</i>)</li> </ol>
	<i>Enhanced</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan publikasi pemerintah</li> <li>2. Ketersediaan fitur pencarian</li> </ol>
	<i>Interactive</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersedia fitur untuk memberikan komentar (<i>post comment area</i>)</li> <li>2. Fitur pencarian melalui database</li> <li>3. Fitur untuk mengunduh (<i>download</i>) formulir atau aplikasi</li> </ol>
	<i>Transactional</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan pelayanan pendaftaran secara online</li> <li>2. Ketersediaan pembayaran secara online</li> <li>3. Pemberian username dan password untuk masing-masing permohonan pendaftaran</li> </ol>
<b>Faktor-faktor yang mempengaruhi Penerapan E-Government</b>	Sumber Daya Manusia	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat Kemampuan Pegawai.</li> <li>2. Kepuasan pegawai.</li> <li>3. Motivasi pegawai.</li> </ol>
	Teknologi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Piranti keras komputer dan piranti lunak</li> <li>2. Jaringan komunikasi (LAN, WAN, Internet)</li> <li>3. Administrasi dan Manajemen yang meliputi aplikasi surat elektronik, sistem dokumen elektronik, sistem pendukung keputusan, kolaborasi dan koordinasi, manajemen pelaporan pemerintahan, dan lain-lain</li> </ol>
	Anggaran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan dana yang dialokasikan untuk pengadaan maupun pemeliharaan perangkat keras dan perangkat lunak untuk dalam penerapan <i>e-government</i></li> <li>2. Ketersediaan dana untuk mendukung kegiatan dimaksud</li> </ol>
	Kelembagaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan atau pedoman yang terkait dengan penerapan E-Government</li> <li>2. E- Leadership</li> <li>3. Tingkat ketersediaan unit-unit yang akan menangani penerapan E-Government.</li> <li>4. Sosialisasi Penerapan E-Government</li> </ol>

## 2.8. Hasil-Hasil Penelitian yang Relevan

1. Said Nafik, Analisis Persepsi Efektivitas Otomasi Administrasi HKI Pada Ditjen HKI, Departemen Hukum & HAM RI, Program Studi Pengkajian Ketahanan Nasional - UI, 2007.

Investigasi sistem merupakan tingkat persepsi efektivitas tertinggi, kemudian berturut-turut Desain sistem, analisis sistem, pemeliharaan dan implementasi merupakan dimensi efektivitas terendah, dimana sebagian besar pegawai menilai merasa tidak baik dalam pelaksanaan otomasi HKI

2. Andrie Syahriza, Analisis Tentang Pemahaman Terhadap Kebijakan *E-Government* oleh para Pejabat di Sekretariat Negara Republik Indonesia

Analisis pemahaman dari pegawai negeri sipil di Sekretariat Negara terutama para pejabatnya terhadap kebijakan e-government guna peningkatan kinerja instansi dan pencapaian tujuan sebagai pemerintahan yang baik.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

Pada bab Metode Penelitian ini akan diuraikan mengenai pendekatan penelitian, populasi dan sampel, instrumen pengumpulan data, metode dan teknik pengumpulan data, penentuan indikator dan sub indikator penelitian, dimensi penelitian, model analisis, teknik pengolahan data dan metode analisis data, serta teknik pembobotan.

#### 3.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian ini adalah deduktif di mana teori *e-government* sebagai titik tolak dan sumber jawaban utama dalam penelitian ini. Pola deduktif menunjukkan bahwa pemikiran yang dikembangkan dalam penelitian didasarkan pada pola umum yang mengarah kepada pola yang lebih spesifik.

Penelitian ini juga menggunakan metode deskriptif analitis. Penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskriptif atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki (Nasir, 1999: 63).

#### 3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian dapat dilihat menurut tingkat analisisnya, kegunaan, dan waktu penelitian. Berdasarkan tingkat analisisnya, penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi penelitian eksplanasi, yaitu penelitian yang berusaha menjawab pertanyaan bagaimana dan mengapa suatu gejala terjadi.<sup>1</sup> Berdasarkan kegunaannya, penelitian ini termasuk jenis penelitian terapan<sup>2</sup> yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah-masalah yang berkaitan dengan efektifitas penerapan *e-government* di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual.

---

<sup>1</sup> Bambang Prasetyo, dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*, Edisi Pertama. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada, 2005, hal. 43.

<sup>2</sup> *Ibid.*, hal. 39.

Berdasarkan dimensi waktu, penelitian ini dilakukan pada satu waktu tertentu (*cross sectional*).<sup>3</sup>

### 3.3. Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah pegawai Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual seluruh pengguna layanan teknologi informasi di lingkungan Ditjen HKI, dari data yang diperoleh dari Sub direktorat Pendukung Sistem terdapat sebanyak 356 orang. Dengan menggunakan rumus Slovin<sup>4</sup> untuk populasi sebanyak 356 orang, dengan ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel dalam penelitian sebesar 10% maka,

$$\text{Sampel (n)} = \frac{356}{1 + 356 (10\%)^2} = 78,07$$

Dari Rumus tersebut diperoleh nilai 78,07, kemudian dilakukan pembulatan sehingga bernilai 78. Dengan demikian sample pada penelitian ini berjumlah 78 orang.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *proportionate stratified random sampling*, karena populasi mempunyai anggota yang tidak homogen dan berstrata secara proposional.<sup>5</sup> Dari sampel berjumlah 78 orang kemudian dibagi berdasarkan strata dalam kelompok jabatan struktural, jabatan fungsional dan staf secara proposional.

Sampel yang berjumlah 78 tersebut akan mewakili populasi dari seluruh pegawai Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual yang menggunakan fasilitas layanan teknologi informasi. Rincian sampel penelitian diuraikan pada tabel di bawah ini.

<sup>3</sup> *Ibid.*, hal. 45.

<sup>4</sup> Bambang Prasetyo, dan Lina Miftahul Jannah, *Op. Cit.*, hal. 136.

<sup>5</sup> Bambang Prasetyo, dan Lina Miftahul Jannah, *Op. Cit.*, hal. 129.

**Tabel 3.1**  
**Rincian Sampel Penelitian**

No	Kelompok	Populasi (orang)	Perhitungan	Jumlah Sampel (orang)
1.	Jabatan Struktural	74 pegawai	$74 \times 78/356 = 26,29$	26
2.	Jabatan Fungsional	120 pegawai	$120 \times 78/356 = 16,21$	16
3.	Pelaksana	162 pegawai	$162 \times 78/356 = 35,49$	36
Jumlah				78

Untuk menentukan responden pada tiap kelompok sampel dilakukan secara random, sehingga setiap anggota populasi pada masing-masing strata mempunyai kesempatan yang sama untuk menjadi sampel atau responden.

#### 3.4. Instrumen Pengumpulan Data

Alat yang digunakan dalam penelitian adalah:

- 1). Kuesioner; digunakan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan Sumber daya manusia, Teknologi, Kelembagaan dan Anggaran.
- 2). Studi dokumen dan laporan-laporan; untuk mendapatkan data-data yang digunakan.

#### 3.5. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan menggunakan data kuantitatif berupa pernyataan dalam kuesioner yang diukur dengan mempergunakan model *skala Likert* yang berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu.

Menurut Sugiyono (2002:107) yang dimaksud dengan *skala Likert* adalah suatu metode untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang/responden tentang fenomena sosial. *Skala Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai dengan sangat negatif yang berupa kata-kata. Keunggulan format *skala Likert* tercermin dari keragaman

skor sebagai akibat penggunaan skala, dimana pada penelitian ini skala yang dipergunakan berkisar antara satu sampai lima.

Dalam kuesioner, setiap pernyataan berisi lima pilihan dengan nilai berskala 1, 2, 3, 4, dan 5. Jawaban terendah diberi nilai 1, dan tertinggi diberi nilai 5.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian dilakukan melalui 2 sumber:

1). Data primer

Berupa jawaban pilihan responden atas butir-butir pernyataan yang diajukan dengan menggunakan kuesioner atau angket. Jawaban-jawaban responden adalah berskala dan mempunyai gradasi (skala Likert) untuk kepentingan analisis secara kuantitatif dengan diberi skor.

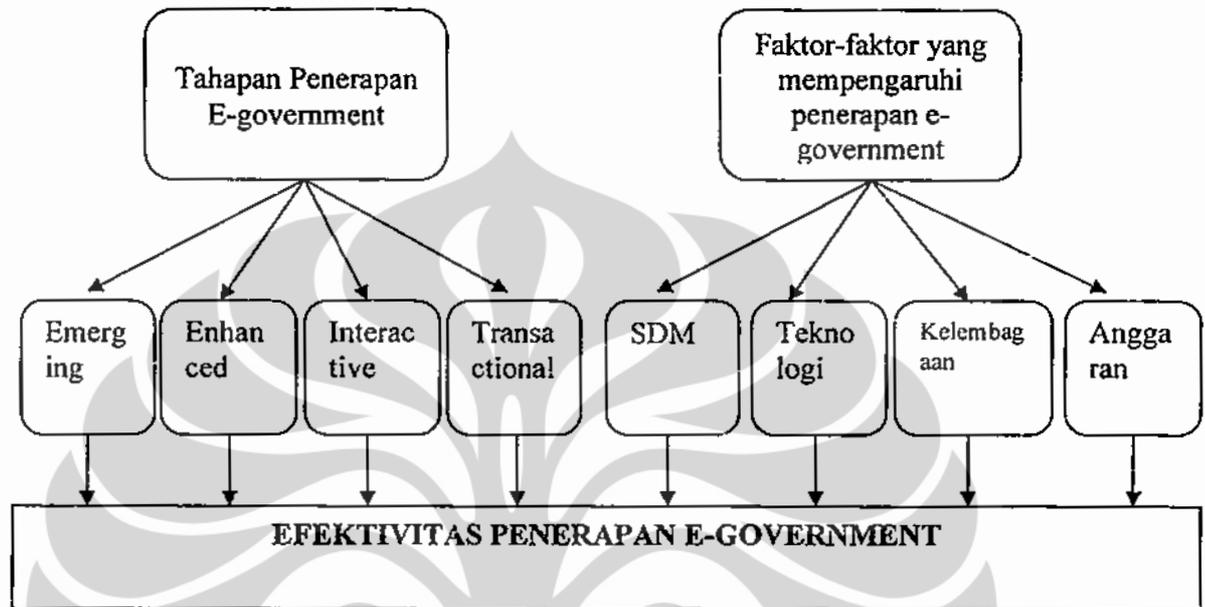
2). Data sekunder

Berupa data yang diperoleh dan dikumpulkan dari buku-buku teks, literatur, jurnal dan artikel, serta hasil riset mengenai penerapan e-government atau yang sejenis.

### 3.6. Model Analisis

Berdasarkan landasan literatur dan teori-teori yang telah diuraikan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa efektivitas penerapan e-government pada dasarnya merupakan suatu bentuk penerapan kebijakan yang mencakup aspek tahapan *e-government* yang terdiri dari tahap awal (*emerging presence*), tahap lanjut (*enhanced presence*), Tahap interaktif *interactive presence* dan tahap transaksi *transactional presence* dan juga faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan *e-government* yang terdiri dari sumber daya manusia, teknologi, kelembagaan dan anggaran, dari penjelasan diatas dapat digambarkan bahwa model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Gambar 3.1.**  
**Model Efektivitas Penerapan E-Government**



(Sumber: Penelitian Penulis)

### 3.7. Teknik Pengolahan Data dan Metode Analisis Data

Teknik pengolahan data yaitu dengan

- Codding* yaitu menginventarisasi dan memberikan kode angka baik pada data primer maupun data sekunder.
- Scoring* yaitu memberikan skor pada data-data sekunder dan primer yang telah diberi kode, dan selanjutnya memberikan nilai dan bobot pada data tersebut.
- Menganalisis dan menginterpretasikan penerapan e-government di Ditjen HKI, sehingga dapat ditarik kesimpulan setelah diperoleh skor dan bobot hasil pengukuran dari semua variabel, dan selanjutnya menentukan skor dan bobot.

Metode analisis dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif yang digunakan dalam menguraikan aspek-aspek secara tabel yang berkaitan dengan dimensi penelitian yang meliputi aspek tahapan *E-government* yang terdiri dari tahap awal (*emerging*), tahap lanjut (*enhanced presence*), tahap interaktif

(*interactive presence*), tahap transaksi (*transactional presence*) dan juga faktor-faktor penerapan *e-government* yang terdiri dari sumber daya manusia, teknologi, kelembagaan dan anggaran. Selain itu juga dilakukan analisis terhadap data-data kuantitatif yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner.

### 3.8. Dimensi Penelitian

Secara garis besar, dimensi penelitian yang akan diteliti adalah seperti tertera pada tabel 3-2 berikut:

Tabel 3-2.  
Rangkuman Dimensi Penelitian

Dimensi	Indikator	Tipe Data	Instrumen Pengumpulan Data	Tujuan
<i>Emerging</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan kontak informasi</li> <li>2. Ketersediaan informasi yang sering ditanyakan (<i>FAQ</i>)</li> </ol>			<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengetahui ketersediaan kontak informasi pada situs web</li> <li>2. Mengetahui ketersediaan sarana tanya jawab</li> </ol>
<i>Enhanced</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan publikasi pemerintah</li> <li>2. Ketersediaan fitur pencarian</li> </ol>			<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengetahui ketersediaan sarana publikasi</li> <li>2. Mengetahui ketersediaan fitur pencarian</li> </ol>
<i>Interactive</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersedia fitur untuk memberikan komentar (<i>post comment area</i>)</li> <li>2. Fitur pencarian melalui database</li> <li>3. Fitur untuk mengunduh (<i>download</i>)</li> </ol>			

	formulir atau aplikasi			
<i>Transactional</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan pelayanan pendaftaran secara online</li> <li>2. Ketersediaan pembayaran secara online</li> <li>3. Pemberian username dan password untuk masing-masing permohonan pendaftaran</li> </ol>			
Sumber Daya Manusi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat Kemampuan Pegawai.</li> <li>2. Kepuasan pegawai.</li> <li>3. Motivasi pegawai.</li> </ol>	<p>Primer</p> <p>Primer</p> <p>Primer</p>	Kuesioner	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Tingkat pemahaman pegawai terhadap Internalisasi organisasi yang berkaitan dengan penerapan E-government.</li> <li>3. Mengetahui tingkat kepuasan pegawai dengan penerapan E-Government</li> <li>4. Mengetahui tingkat motivasi pegawai dan tingkat pemberdayaan pegawai.</li> </ol>
Teknologi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Piranti keras komputer dan piranti lunak</li> </ol>	Primer	Kuesioner	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengetahui penyediaan data yang ada disitus dengan</li> </ol>

	<p>2. Jaringan komunikasi (LAN, WAN, Internet)</p> <p>3. Aplikasi surat elektronik, sistem dokumen elektronik, sistem pendukung keputusan, kolaborasi dan koordinasi, manajemen pelaporan pemerintahan, dan lain-lain</p>			<p>data statis.</p> <p>2. Mengetahui penyediaan informasi dengan data yang lebih dinamis.</p> <p>3. Mengetahui fitur yang memungkinkan terjadinya interaksi dengan masyarakat.</p> <p>4. Mengetahui adanya transaksi berupa registrasi secara online</p>
Anggaran	<p>1. Ketersediaan dana yang dialokasikan untuk pengadaan maupun pemeliharaan perangkat keras dan perangkat lunak untuk dalam penerapan <i>e-government</i></p> <p>2. Ketersediaan dana untuk mendukung kegiatan dimaksud</p>	Primer	Kuesioner	
Kelembagaan	<p>1. Peraturan atau pedoman yang terkait dengan</p>	Primer	Kuesioner	<p>1. Mengetahui peraturan atau pedoman pelaksanaan E-</p>

	<p>penerapan E-Government</p> <p>2. E- Leadership</p> <p>3. Tingkat ketersediaan unit-unit yang akan menangani penerapan E-Government.</p> <p>4. Sosialisasi Penerapan E-Government</p>			<p>Government</p> <p>2. Mengetahui tingkat kesiapan pimpinan dalam pelaksanaan E-governmnet</p> <p>3. Mengetahui kelengkapan unit pendukung e-gov yang memadai dari segi jumlah, kompetensi, jenjang karir, maupun status kepegawaian.</p> <p>4. Mengetahui adanya Sosialisasi penerapan E-Government</p>
--	---	--	--	---

### 3.9. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Pengujian validitas dan reliabilitas instrument penelitian dilakukan untuk masing-masing dimensi . Uji validitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah butir-butir pernyataan benar-benar mengukur yang seharusnya diukur. Instrumen penelitian dinyatakan valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Apabila instrument tersebut valid berarti dapat digunakan.

Pengujian validitas tiap item pertanyaan menggunakan menggunakan analisis item (*content validity*) dilakukan dengan menghitung korelasi antara tiap skor butir instrument dengan skor total yang merupakan jumlah setiap item. Untuk mengetahui koefisien korelasi validitas digunakan rumusan korelasi *product moment pearson* dengan rumus (sugiyono, 2001:148).

$$r_{xy} = \frac{\sum(X - \bar{X})(Y - \bar{Y})}{\sqrt{\sum(X - \bar{X})^2 \cdot \sum(Y - \bar{Y})^2}}$$

- $r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara skor item dengan skor total  
 X = skor item  
 Y = skor total  
 N = jumlah responden

Butir pernyataan dinyatakan valid apabila nilai korelasi antara skor item dan skor total  $> 0.3$

Uji reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan pengukuran yang diperoleh relative konsisten maka alat ukur tersebut dinyatakan reliable. Uji reliabilitas instrument penelitian dilakukan dengan menggunakan rumus *Cronbach*. Analisis hasil pengujian tersebut untuk mencari mean skor dimensi kepuasan pengguna terhadap efektivitas penerapan e-government. Hasil perhitungan tersebut diperoleh dari pengolahan data. Suatu instrument dinyatakan reliable apabila nilai uji reliabilitasnya lebih dari 0.70.

### 3.10. Pengujian Validitas Efektivitas Penerapan E-Government di Ditjen HKI dari seluruh dimensi

Hasil pengujian validitas untuk seluruh dimensi yang terkait dengan Efektivitas penerapan e-government di Ditjen HKI adalah dirangkum sebagai table berikut :

Tabel 3.3.

#### Pengujian validitas Efektivitas Penerapan E-government di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual

Butir	r hitung	r tabel	Keterangan
TA1-1	0.787	0.2407	Valid
TA1-2	0.836	0.2407	Valid
TA1-3	0.607	0.2407	Valid
TA2-1	0.739	0.2407	Valid
TA2-2	0.831	0.2407	Valid
TA2-3	0.395	0.2407	Valid
TL1-1	0.677	0.2407	Valid
TL1-2	0.767	0.2407	Valid
TL1-3	0.701	0.2407	Valid
TL2-1	0.825	0.2407	Valid

TL2-2	0.697	0.2407	Valid
TL2-3	0.577	0.2407	Valid
I1-1	0.455	0.2407	Valid
I1-2	0.574	0.2407	Valid
I2-1	0.737	0.2407	Valid
I2-2	0.794	0.2407	Valid
I3-1	0.776	0.2407	Valid
I3-2	0.775	0.2407	Valid
TR1-1	0.644	0.2407	Valid
TR1-2	0.634	0.2407	Valid
TR2-1	0.511	0.2407	Valid
TR2-2	0.519	0.2407	Valid
TR3-1	0.743	0.2407	Valid
TR3-2	0.782	0.2407	Valid
SD1-1	0.753	0.2407	Valid
SD1-2	0.861	0.2407	Valid
SD1-3	0.785	0.2407	Valid
SD2-1	0.819	0.2407	Valid
SD2-2	0.811	0.2407	Valid
SD2-3	0.786	0.2407	Valid
SD2-4	0.908	0.2407	Valid
SD3-1	0.942	0.2407	Valid
SD3-2	0.759	0.2407	Valid
SD3-3	0.756	0.2407	Valid
SD3-4	0.897	0.2407	Valid
SD3-5	0.686	0.2407	Valid
SD3-6	0.565	0.2407	Valid
T1-1	0.847	0.2407	Valid
T1-2	0.564	0.2407	Valid
T1-3	0.646	0.2407	Valid
T1-4	0.892	0.2407	Valid
T2-1	0.779	0.2407	Valid
T2-2	0.72	0.2407	Valid
T2-3	0.535	0.2407	Valid
T3-1	0.77	0.2407	Valid
T3-2	0.905	0.2407	Valid
T3-3	0.735	0.2407	Valid
T3-4	0.605	0.2407	Valid
KL1-1	0.524	0.2407	Valid
KL1-2	0.767	0.2407	Valid
KL1-3	0.71	0.2407	Valid
KL1-4	0.721	0.2407	Valid
KL1-5	0.732	0.2407	Valid
KL2-1	0.572	0.2407	Valid
KL2-2	0.55	0.2407	Valid
KL2-3	0.608	0.2407	Valid

KL2-4	0.605	0.2407	Valid
KL3-1	0.672	0.2407	Valid
KL3-2	0.68	0.2407	Valid
KL3-3	0.484	0.2407	Valid
KL3-4	0.625	0.2407	Valid
KL3-5	0.426	0.2407	Valid
A1-1	0.44	0.2407	Valid
A1-2	0.632	0.2407	Valid
A1-3	0.796	0.2407	Valid
A1-4	0.835	0.2407	Valid
A1-5	0.916	0.2407	Valid
A2-1	0.841	0.2407	Valid
A2-2	0.884	0.2407	Valid

Dari hasil diatas, 70 pernyataan untuk seluruh dimensi Efektivitas Penerapan E-Government di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual dapat dinyatakan seluruhnya adalah valid karena memiliki koefisien korelasi  $r$  hitung  $> 0.3$  sehingga 70 pernyataan pada seluruh dimensi tersebut dapat diikutsertakan untuk pengolahan data selanjutnya.

### 3.11. Pengujian Reabilitas Efektivitas Penerapan E-Governmnet di Ditjen HKI dari seluruh dimensi

Hasil pengujian reliabilitas untuk seluruh dimensi yang terkait dengan Efektivitas penerapan e-government di Ditjen HKI adalah dirangkum sebagai table berikut :

Tabel 3.4

#### Pengujian Reliabilitas Efektivitas Penerapan E-government di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual

Variabel	Cronbach's Alpha	Critical Value	Keterangan
Emerging	0.871	0.7	Reliabel
Enhanced	0.888	0.7	Reliabel
Intraktif	0.875	0.7	Reliabel
Transaksi	0.845	0.7	Reliabel
SDM	0.961	0.7	Reliabel
Teknologi	0.934	0.7	Reliabel

Kelembagaan	0.908	0.7	Reliabel
Anggaran	0.923	0.7	Reliabel

Dari data diatas, pernyataan untuk seluruh dimensi efektifitas penerapan e-government di Ditjen HKI adalah reliable karena hasil pengujian diperoleh Cronbach's Alpha untuk seluruh variabel di atas 0.7 atau Cronbach's Alpha > 0.7. dengan demikian kuesioner untuk seluruh variabel dinyatakan reliable sehingga dapat diikutsertakan dalam pengolahan dan analisis data lebih lanjut. Dengan metode Cronbach's diperoleh reliabilitas untuk seluruh dimensi sebesar 0.934. Hal ini berarti pernyataan untuk seluruh dimensi dapat dilanjutkan sebagai bahan analisis data.

#### 3.11.1.1. Pengujian Normalitas Data

Sebelum melakukan analisis lebih lanjut terlebih dahulu dilakukan uji normalitas. Pada penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Dari hasil pengujian untuk data asli sebagaimana adanya diperoleh dari sumbernya diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 3.5.**  
**Uji Normalitas**

Variable	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Statistic	Df	Sig.
TA	.080	78	.200 <sup>*</sup>
TL	.086	78	.200 <sup>*</sup>
I	.084	78	.200 <sup>*</sup>
TR	.089	78	.200 <sup>*</sup>
SD	.093	78	.095
T	.096	78	.073
KL	.065	78	.200 <sup>*</sup>
A	.083	78	.200 <sup>*</sup>
Score	.075	78	.200 <sup>*</sup>

Dari hasil pengujian diperoleh sig untuk semua variabel lebih besar dari 0.05 (>5%) dengan demikian seluruh variabel tersebut tersebut berdistribusi normal. Sehingga bisa dikatakan daiam hal ini data-data tersebut baik untuk dianalisis lebih lanjut.



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

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

Universitas Indonesia

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 nomenklatur, 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 perumbuhan 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)**

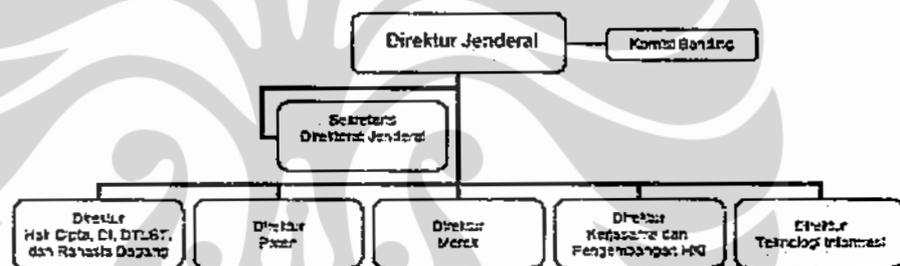
Dalam Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI . M.09-PR.07.10 Tahun 2007 dinyatakan bahwa sebagai salah satu unit eselon I di bawah Departemen Hukum dan HAM RI, Ditjen HKI mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan dan standarisasi teknis di bidang hak kekayaan intelektual. Untuk melaksanakan tugas 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 3.1. di bawah Susunan Organisasi dari Ditjen HKI.

**Gambar 4.1.**  
Susunan Organisasi Ditjen HKI



### 3.3.1. 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:

- i) 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.

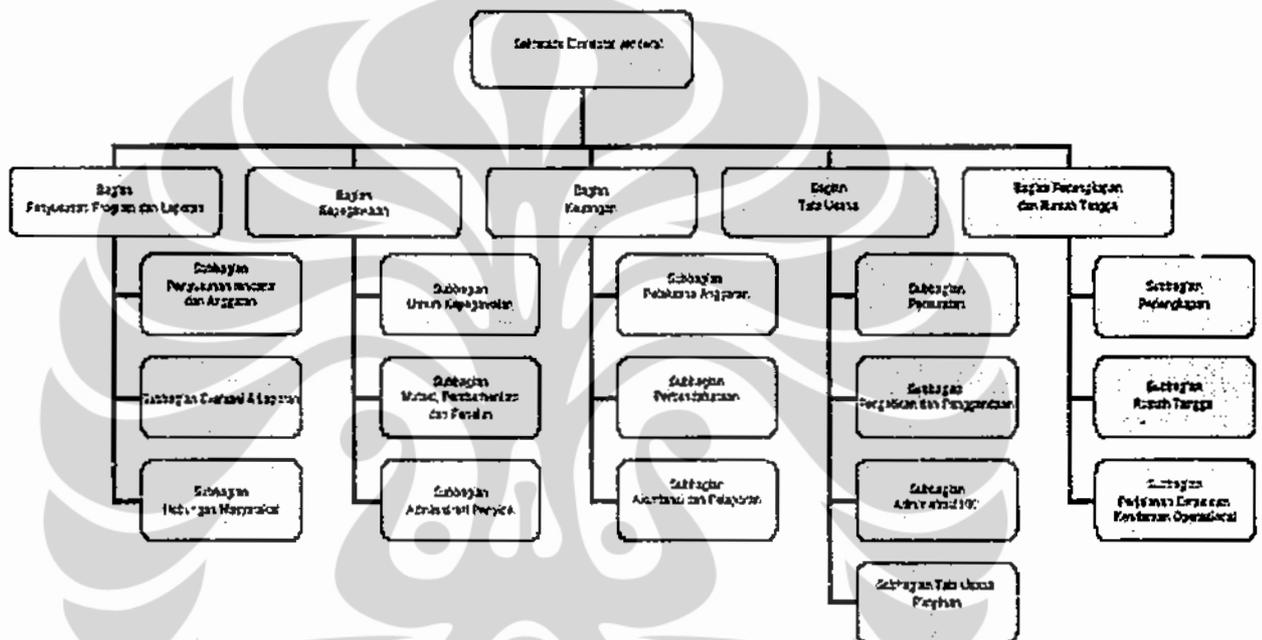
Sekretariat Direktorat Jenderal terdiri atas: Bagian Penyusunan Program dan Laporan, Bagian Kepegawaian, Bagian Keuangan,

Bagian Perlengkapan dan Rumah Tangga, Bagian Tata Usaha, dan Kelompok Jabatan Fungsional.

Gambar 3.2. di bawah ini menunjukkan susunan organisasi dari Sekretariat Direktorat Jenderal HKI.

**Gambar 4.2.**

**Susunan Organisasi Sekretariat Direktorat Jenderal**



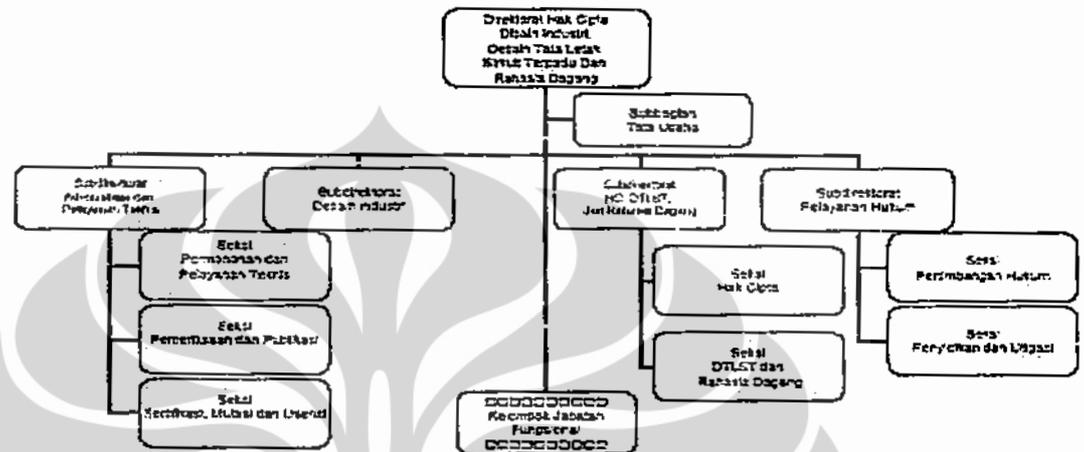
**3.3.2. Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu, dan Rahasia Dagang**

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 3.3. 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**



(Sumber: [www.dgip.go.id](http://www.dgip.go.id))

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

### 3.3.3. 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

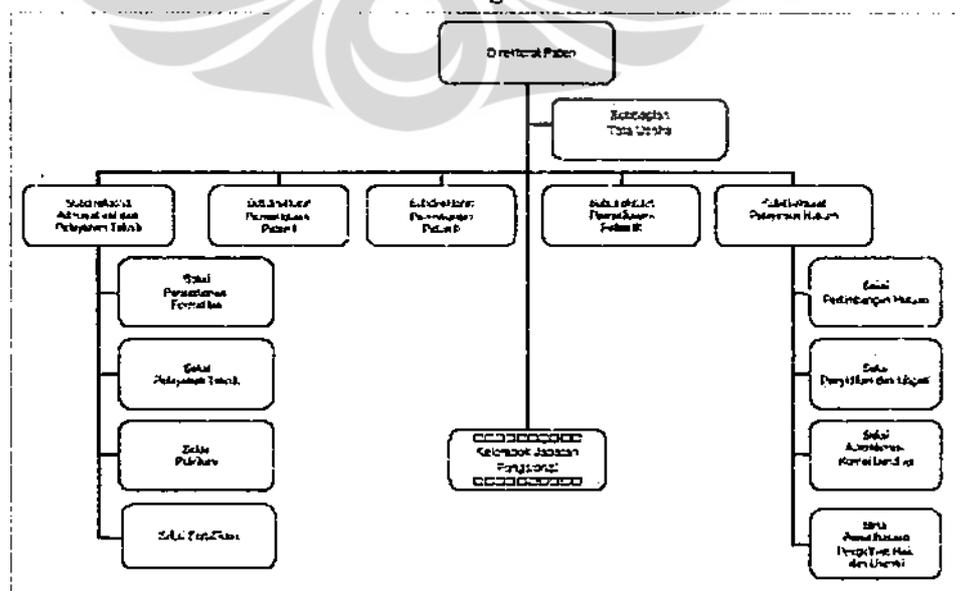
dan dokumen pemeriksaan substantif, publikasi permohonan paten, dan penyiapan bahwan pembuatan sertifikat pemberian paten, pendaftaran lisensi, pengalihan paten, pemantauan pemeliharaan paten, penerimaan permohonan pelaksanaan pembuatan dokumen prioritas;

- 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 2.4. 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



(Sumber: www.dgip.go.id)

#### 3.3.4. Direktorat Merek

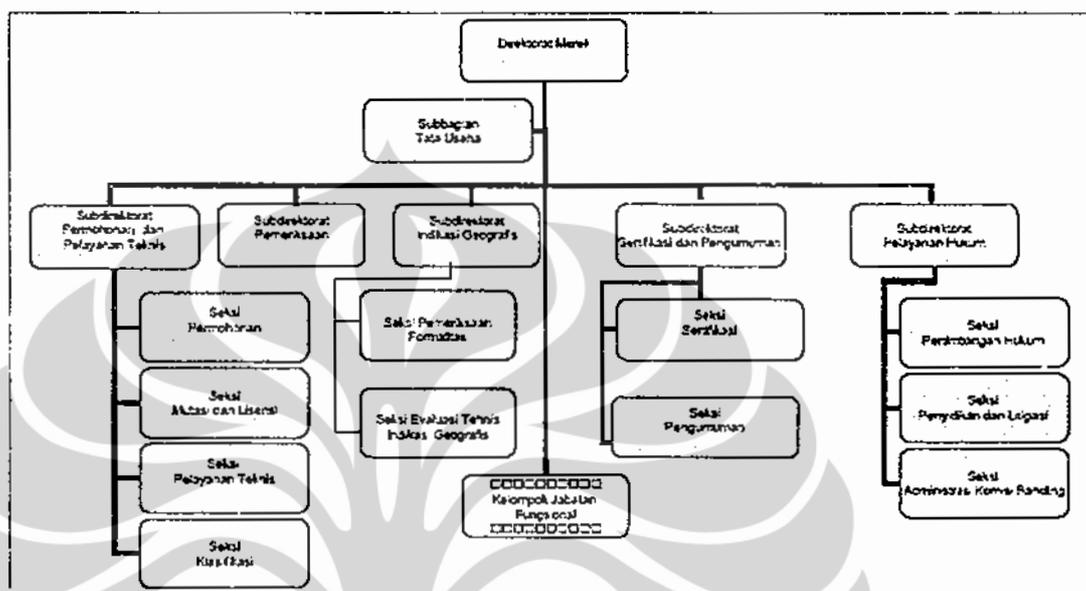
Direktorat Merek mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Direktorat Jenderal di bidang merek berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Hak Kekayaan Intelektual. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Direktorat Merek menyelenggarakan fungsi:

- 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 3.5. 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.

Universitas Indonesia

**Gambar 4.5.**  
**Susunan Organisasi Direktorat Merek**



(Sumber: [www.dgip.go.id](http://www.dgip.go.id))

### 3.3.6. Direktorat Kerja Sama dan Pengembangan

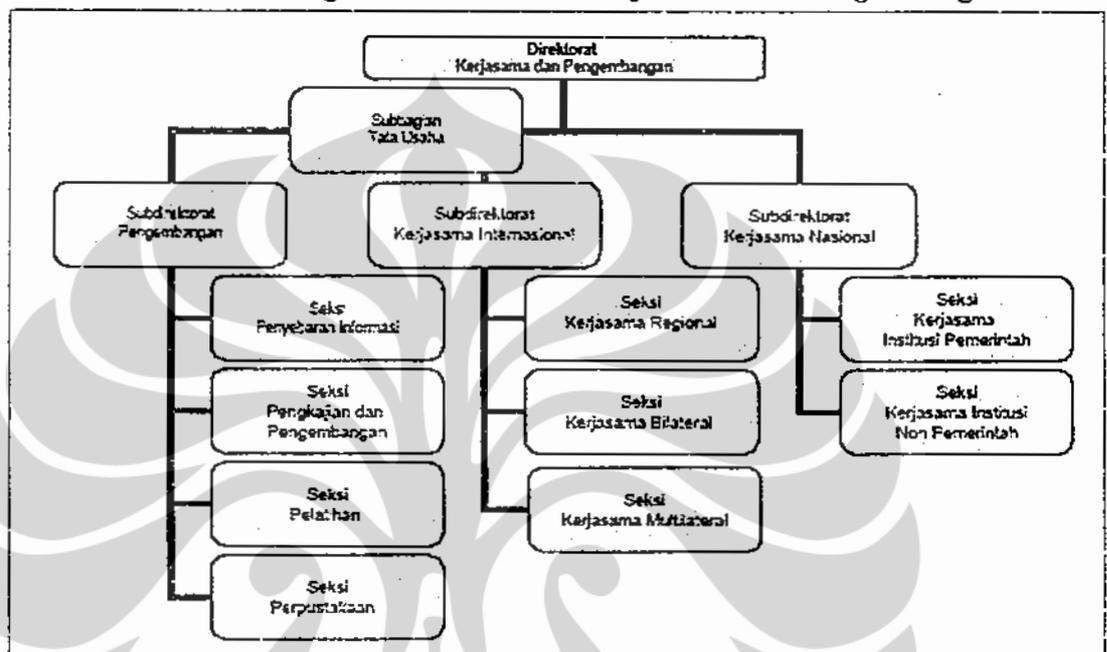
Direktorat Kerja Sama dan Pengembangan mempunyai tugas untuk melaksanakan sebagian tugas Direktorat Jenderal di bidang kerja sama dan pengembangan sistem hak kekayaan intelektual berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Hak Kekayaan Intelektual. Untuk melaksanakan tugas tersebut, 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 4.6.

Susunan Organisasi Direktorat Kerja Sama dan Pengembangan



(Sumber: [www.dgip.go.id](http://www.dgip.go.id))

Terlihat pada gambar 3.6. Direktorat Kerja Sama dan Pengembangan terdiri atas: Subdirektorat Pengembangan, Subdirektorat Kerja Sama Internasional, Subdirektorat Kerja Sama Nasional, dan Subbagian Tata Usaha.

### 3.3.7. 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:

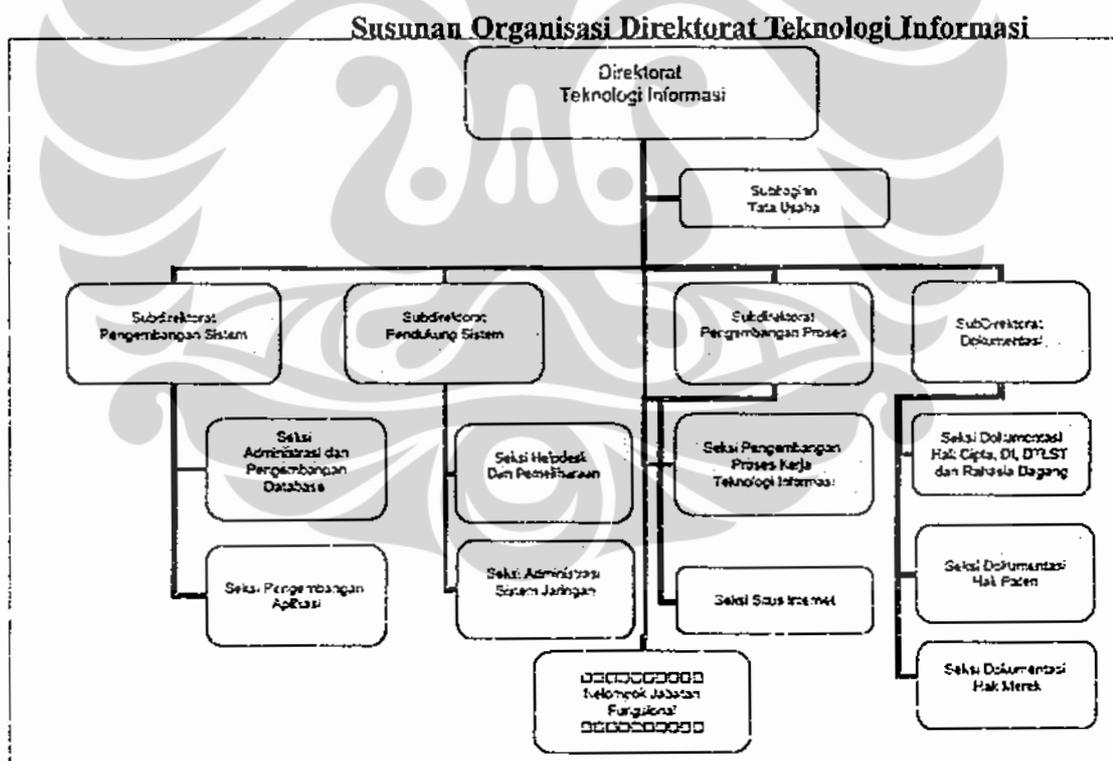
- 1) Penyiapan rancangan kebijakan teknis di bidang teknologi informasi;
- 2) Pelaksanaan pengembangan sistem teknologi informasi;

- 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 3.7 di bawah ini menunjukkan susunan organisasi dari Direktorat Teknologi Informasi:

Gambar 4.7.



(Sumber: [www.dgip.go.id](http://www.dgip.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:

Universitas Indonesia

**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
<b>Total</b>	<b>514</b>

(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.

Universitas Indonesia

Seiain 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](http://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

Universitas Indonesia

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.

#### **4.6. Perkembangan Penerapan *E-Government* di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual**

Gambaran mengenai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh Ditjen HKI di atas merupakan bagian dari bentuk upaya penerapan *e-government*. Perkembangan penerapan *e-government* di setiap instansi dapat dikategorikan dalam tingkatan yang berbeda-beda. Mengacu pada tingkat penerapan *e-government* menurut PBB terdapat beberapa tahapan yaitu:

##### **a. *Emerging***

Tahapan ini ditandai dengan adanya komitmen dari suatu pemerintahan untuk menjadi salah satu negara yang menyelenggarakan *e-government*. Dalam tahap ini sudah ada situs formal meskipun sangat terbatas dimana disediakan informasi organisasi yang masih statis. Situs ini menyediakan informasi kontak seperti nomor telepon dan alamat para pejabat.

##### **b. *Enhanced Presence***

Tahapan selanjutnya isi situs mulai berkembang dan sifatnya lebih dinamis dan sering diperbarui. Isi situs meliputi publikasi pemerintah, newsletter, fitur pencarian dan alamat e-mail.

c. *Interaction*

Pada tahapan ini mulai muncul interaksi antara masyarakat dan penyedia layanan melalui e-mail. Tahapan ini juga ditandai dengan adanya kapasitas untuk melakukan pencarian database dan mengunduh formulir dan aplikasi serta sekaligus mengirimnya kembali. Selain itu informasi dan konten dari situs tersebut secara teratur diperbarui.

d. *Transaction*

Berikutnya tahapan ini memungkinkan terjadinya transaksi yang aman seperti mendapatkan visa, pasport, membayar pajak dan sebagainya. Selain itu tanda tangan elektronik sudah dipergunakan pada tahapan ini.

Merujuk pada tingkat penerapan *e-government* PBB di atas, penerapan *e-government* yang dilakukan oleh Ditjen HKI dapat dikategorikan berada pada tahapan *Interaction* namun dengan beberapa pengecualian. Dibangunnya situs resmi Ditjen HKI menandai penerapan *e-government* yang di dalamnya terdapat menu-menu dan fasilitas yang memenuhi kebutuhan masyarakat mengenai HKI. Beberapa menu yang terdapat dalam situs resmi Ditjen HKI yang sifatnya informasional yakni Menu Undang-Undang terkait HKI mencakup Undang-Undang Merek, Undang-Undang Paten, Undang-Undang Hak Cipta, dan Undang-Undang Desain Industri. Situs resmi Ditjen HKI ini memungkinkan pengguna untuk mengunduh formulir permohonan pendaftaran HKI sehingga dapat dikategorikan masuk dalam tahapan *interaction* namun pengecualiannya formulir yang diunduh tersebut tidak dapat diajukan atau dikirimkan secara digital sehingga harus melakukan proses permohonan pendaftaran HKI secara manual.

## BAB V

### PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual Departemen Hukum dan HAM R.I. untuk menganalisis efektivitas penerapan *e-government* di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual, penulis meneliti hasil kuesioner yang didata pada pegawai sesuai dengan sampel penelitian. Penerapan *e-government* yang dijadikan fokus pada penelitian ini adalah pada proses kesiapan Ditjen HKI dalam penerapan *e-government* itu sendiri serta dalam pelayanan kepada masyarakat dengan proses bisnis internal DJHKI itu sendiri. Bentuk dari pelayanan proses bisnis internal aplikasi itu sendiri dikategorikan sebagai bentuk aplikasi sektor *Government to Citizen* (G2C) yang digunakan oleh DJHKI untuk pelayanan kepada masyarakat serta memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi HKI, selain dari itu juga ada aplikasi proses bisnis internal yang dikategorikan sebagai aplikasi sector *Government to employee* (G2E) yang merupakan bentuk aplikasi yang digunakan oleh pegawai DJHKI dalam memudahkan pelaksanaan pekerjaan.

Selanjutnya untuk mengetahui sejauh mana tahap efektivitas penerapan *e-government* itu sendiri berjalan disebarkan kuesioner mengenai tanggapan responden, Dalam kuisisioner, setiap pernyataan berisi lima pilihan dengan nilai berskala 1, 2, 3, 4, dan 5. Jawaban terendah diberi nilai 1, dan tertinggi diberi nilai 5. Angka-angka tersebut menunjukkan sejumlah pilihan jawaban yang terdiri dari:

1. Sangat tidak setuju terhadap pernyataan yang ada
2. Tidak setuju terhadap pernyataan yang ada
3. Hampir setuju terhadap pernyataan yang ada
4. Setuju terhadap pernyataan yang ada
5. Sangat setuju terhadap pernyataan yang ada

#### **5.1. Tahapan Penerapan *E-government***

##### **5.1.1. *Emerging* (Tahap Awal)**

Pada tahap ini akan menggambarkan kondisi awal dari penerapan *e-government* itu sendiri disini tahap *emerging presence* menjadi salah satu isu penting

Universitas Indonesia

dalam efektifitas penerapan *e-government* di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual karena pada tahap ini segala sesuatu yang berkaitan dengan penerapan *e-government* itu dimulai, pada tahap ini pula tolok ukur kesiapan suatu instansi untuk proses penerapan bidang teknologi informasi menjadi penentu keberhasilan penerapan *e-government*.

Pada tahapan ini dibagi menjadi 2 (dua) indikator yang saling menentukan keberhasilan dari penerapan *e-government* itu sendiri yaitu ketersediaan sarana kontak informasi dan ketersediaan fitur informasi yang sering ditanyakan (*FAQ*) hal ini dapat dijabarkan pada penjelasan berikut:

#### 5.1.1.1 Ketersediaan Sarana Kontak Informasi

Tahapan *emerging presence* ini dapat diukur dengan adanya *website* pada instansi tersebut dan tolok ukur pentahapan ini dapat dilihat dengan indikator ketersediaan kontak informasi.

Gambaran dari tahapan *emerging presence* ini dapat dilihat tanggapan responden terhadap ketersediaan *website* yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 5.1**  
Tanggapan responden terhadap Ketersediaan *Website* DJHKI yang cukup handal dan dapat dipertanggungjawabkan keakuratannya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.3	1.3	1.3
2	11	14.1	14.1	15.4
3	15	19.2	19.2	34.6
4	37	47.4	47.4	82.1
5	14	17.9	17.9	100.0
Total	78	100.0	100.0	

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa 37 orang responden atau 47.4% dari total responden memberikan tanggapan setuju bahwa *website* DJHKI saat ini sudah cukup handal dan dapat dipertanggung jawabkan keakuratannya, sementara sisanya, yaitu 19,2% atau sejumlah 15 orang menyatakan hampir setuju terhadap pernyataan yang ada, 17,9% atau 14 orang responden menyatakan sangat setuju dengan

pernyataan yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa responden mengindikasikan pernyataan yang ada.

Selain hal tersebut diatas pada tahapan *emerging presence* hal utama yang juga dijadikan salah satu indikator pada tahap ini adalah sarana kontak informasi pada website [www.dgip.go.id](http://www.dgip.go.id) yang didalamnya mencakup hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan pemberian informasi tentang sejarah, visi misi, SDM, profil pejabat, organisasi dan tata kerja serta program kerja, gambaran dari indikator ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.2**  
**Tanggapan Responden terhadap Sarana Kontak Informasi pada Website [www.dgip.go.id](http://www.dgip.go.id) Memberikan Informasi tentang Sejarah, Visi Misi, SDM, Profil Pejabat, Organisasi dan Tata Kerja serta Program Kerja**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	3.8	3.8	3.8
2	6	7.7	7.7	11.5
3	17	21.8	21.8	33.3
4	38	48.7	48.7	82.1
5.00	14	17.9	17.9	100.0
Total	78	100.0	100.0	

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa 38 orang responden atau 48.7% dari total responden memberikan tanggapan setuju bahwa telah tersedia sarana kontak informasi pada website DJHKI yang memberikan informasi tentang sejarah, visi dan misi, SDM, profil pejabat, organisasi dan tata kerja serta program kerja, sementara sisanya, yaitu 21,8% atau sejumlah 17 orang menyatakan hampir setuju terhadap pernyataan yang ada, 17,9% atau 14 orang responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa responden mengindikasikan setuju pernyataan yang ada.

Pada tahapan ini juga ,selain dari hal yang sudah disebutkan diatas, ditahapan ini juga dinyatakan tentang ketersediaan sarana menu profil yang didalamnya terdiri dari informasi tentang sejarah, visi dan misi serta profil pejabat yang dapat

dimanfaatkan oleh *stake holder* dalam memperoleh informasi dimana sarana ini dapat digambarkan pada tabel berikut :

**Tabel 5.3**  
**Tanggapan Responden terhadap Sarana Menu Profil yang Dapat Dimanfaatkan oleh *Stake Holder* dalam Memperoleh Informasi**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.3	1.3	1.3
2	20	25.6	25.6	26.9
3	7	9.0	9.0	35.9
4	34	43.6	43.6	79.5
5	16	20.5	20.5	100.0
Total	78	100.0	100.0	

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Dari hasil diatas diketahui bahwa jawaban responden terhadap pernyataan yang ada menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju dengan pernyataan yang ada. Untuk melihat kaitan antara pernyataan dengan proporsi penilaian responden dapat dilihat pada tabel di bawah yang menunjukkan proporsi penilaian dibawah rata-rata dengan diatas rata-rata yang menyatakan bahwa pentahapan sudah diatas rata-rata atau belum

**Tabel 5.4**  
**Tanggapan Responden terhadap Tahap *Emerging* (Tahap Awal)**

		F	Total
		%	
B-TA	Di Bwh Rata-Rata	31	31
	Count		
	% of Total	39.7%	39.7%
	Di Atas Rata-Rata	47	47
	Count		
	% of Total	60.3%	60.3%
Total	Count	78	78
	% of Total	100.0%	100.0%

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa Berdasarkan tanggapan reponden terhadap tahap *Emerging*, terlihat bahwa sejumlah 31 orang responden atau

prosentase 39.7% dari total responden menyatakan bahwa tahap *Emerging* masih di bawah rata-rata. Sementara lainnya, yaitu tanggapan dari 47 orang responden atau 60.3% dari total responden, menyatakan bahwa tahap *Emerging* di atas rata-rata, yang berarti mayoritas responden menyatakan bahwa tahap *Emerging* di atas rata-rata. Hal menunjukkan responden setuju bahwa pada tahap *Emerging* ini efektif.

#### 5.1.1.2 Ketersediaan Fitur Informasi yang Sering Ditanyakan (FAQ)

Tahapan *emerging presence* ini dapat di ukur dengan adanya *website* pada instansi tersebut dan tolok ukur pentahapan ini dapat dilihat dengan indikator ketersediaan informasi yang sering ditanyakan (FAQ) pada *website* tersebut.

Pada indikator ini sudah tersedianya fitur yang menyediakan informasi layanan internal mengenai Paten, Merek, Hak Cipta, Desain Industri dan fasilitas lainnya sudah lengkap. Dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 5.5**  
**Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Ketersediaan Informasi Layanan Internal mengenai Paten, Merek, Hak Cipta, Desain Industri dan Fasilitas Lainnya Sudah Lengkap**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	6.4	6.4	6.4
2	12	15.4	15.4	21.8
3	8	10.3	10.3	32.1
4	38	48.7	48.7	80.8
5	15	19.2	19.2	100.0
Total	78	100.0	100.0	

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa 38 orang responden atau 48.7% dari total responden memberikan tanggapan setuju bahwa telah tersedia sarana kontak informasi pada website DJHKI yang memberikan informasi tentang sejarah, visi dan misi, SDM, profil pejabat, organisasi dan tata kerja serta program kerja, sementara sisanya, yaitu 19,2% atau sejumlah 17 orang menyatakan hampir setuju terhadap pernyataan yang ada, 15,9% atau 12 orang responden menyatakan tidak setuju

dengan pernyataan yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa responden mengindikasikan setuju pernyataan yang ada.

Pada indikator ini sudah tersedianya fitur yang menyediakan informasi tentang layanan pendaftaran HKI serta informasi yang disajikan sesuai dengan prosedur permohonan HKI, untuk melihat proporsi penilaian dari masing-masing indikator hal tersebut dapat dilihat dari hasil jawaban responden pada tabel berikut:

**Tabel 5.6**  
**Tanggapan Responden terhadap Tersedianya Informasi yang Disajikan Sesuai dengan Prosedur Permohonan HKI**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	6.4	6.4	6.4
2	7	9.0	9.0	15.4
3	8	10.3	10.3	25.6
4	42	53.8	53.8	79.5
5	16	20.5	20.5	100.0
Total	78	100.0	100.0	

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa 42 orang responden atau 53.8% dari total responden memberikan tanggapan setuju bahwa telah tersedia sarana informasi yang disajikan telah sesuai dengan prosedur permohonan HKI, sementara sisanya, yaitu 20,5% atau sejumlah 16 orang menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan yang ada, 10,3% atau 8 orang responden menyatakan hampir setuju dengan pernyataan yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa responden mengindikasikan setuju pernyataan yang ada.

#### **5.1.1.3. Proporsi Penilaian Responden terhadap Tahap *Emerging Presence***

Dari hasil penilaian diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju dengan pernyataan yang ada hal ini dapat dilihat dari penilaian terhadap seluruh indikator yang ada di tahap ini yang terlihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.7**  
**Proporsi Penilaian Responden terhadap Tahap *Emerging* (Tahap Awal)**

		F	Total
		%	
B-TA	Di Bwh Rata-Rata	31	31
	Count		
	% of Total	39.7%	39.7%
	Di Atas Rata-Rata	47	47
	Count		
	% of Total	60.3%	60.3%
Total	Count	78	78
	% of Total	100.0%	100.0%

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa 47 orang responden atau 60.3% dari total responden memberikan tanggapan di atas rata-rata untuk tahapan *Enhanced Presence*. Sementara sisanya, yaitu 31 orang responden atau 39.7% dari total responden memberikan tanggapan di bawah rata-rata. Hal ini menunjukkan bahwa responden mengindikasikan setuju terhadap tahap *Emerging Presence* ini.

### 5.1.2. *Enhanced Presence* (Tahap lanjut)

Tahapan selanjutnya setelah tahap awal adalah tahap lanjutan atau *enhanced presence*. Pada tahapan ini faktor penentu utamanya adalah telah adanya fitur-fitur yang lebih dinamis serta informasi yang telah teratur diperbaharui pada tahapan ini ketersediaan sarana publikasi, legislasi, buletin dan *email* bagi pegawai sudah tersedia. Selain dari ketersediaan sarana diatas juga sudah adanya fitur pencarian pada *website*.

#### 5.1.2.1 Ketersediaan Sarana Publikasi

Pada tahapan ini salah satu indikator utamanya adalah ketersediaan sarana publikasi. Pada penulisan penelitian ini, penulis hanya mengambil sampel pada Direktorat Jenderal HKI dimana didalamnya terdapat pernyataan ketersediaan sarana publikasi DJHKI yang sudah sesuai dan tepat waktu.

Sarana publikasi yang dimaksud dari pernyataan adalah ketersediaannya publikasi Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual terhadap layanan yang diberikan yaitu tentang Merek, Paten, Hak Cipta, Desain Industri dan Rahasia Dagang.

Hal ini dapat dilihat pada tabel penilaian responden sebagai berikut:

**Tabel 5.8**  
**Tanggapan Responden terhadap Ketersediaan Pelayanan Publikasi DJHKI yang Sudah Sesuai dan Tepat Waktu**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.3	1.3	1.3
2	11	14.1	14.1	15.4
3	15	19.2	19.2	34.6
4	37	47.4	47.4	82.1
5	14	17.9	17.9	100.0
Total	78	100.0	100.0	

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Dari hasil penilaian responden terlihat bahwa bahwa 37 orang responden atau 47.4% dari total responden memberikan tanggapan setuju bahwa telah tersedia sarana informasi yang penyajiannya telah sesuai dengan prosedur permohonan HKI, sementara sisanya, yaitu 19,2% atau sejumlah 15 orang menyatakan hampir setuju terhadap pernyataan yang ada, 10,3% atau 8 orang responden menyatakan hampir setuju dengan pernyataan yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa responden mengindikasikan setuju pernyataan yang ada.

Berkaitan dengan fitur sarana publikasi yang sudah disebutkan diatas, dalam hal ini sarana publikasi yang disediakan oleh DJHKI dan dapat digunakan oleh *stake holder* serta lingkup internal DJHKI itu sendiri dapat dimanfaatkan dalam proses pengambilan keputusan.

Sudah ketersediaannya sarana publikasi yang fleksibel dan mudah dimengerti sehingga dapat digunakan oleh *stake holder*. Hal ini dapat terlihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 5.9**  
**Tanggapan responden terhadap ketersediaan sarana publikasi yang dapat dimanfaatkan dalam proses pengambilan keputusan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	4	5.1	5.1	5.1
2.00	3	3.8	3.8	9.0
3.00	20	25.6	25.6	34.6
4.00	40	51.3	51.3	85.9
5.00	11	14.1	14.1	100.0
Total	78	100.0	100.0	

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Dari hasil penilaian responden terlihat bahwa bahwa 40 orang responden atau 51.3% dari total responden memberikan tanggapan setuju bahwa telah tersedia sarana informasi yang disajikan telah sesuai dengan prosedur permohonan HKI, sementara sisanya, yaitu 25,6% atau sejumlah 20 orang menyatakan hampir setuju terhadap pernyataan yang ada, 14,1% atau 11 orang responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa responden mengindikasikan setuju pernyataan yang ada.

Indikator selanjutnya adalah ketersediaan sarana publikasi yang dapat dimanfaatkan oleh kebutuhan internal maupun masyarakat luas, hal ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.10**  
**Tanggapan Responden terhadap Ketersediaan Sarana Publikasi yang Dapat Dimanfaatkan oleh Internal maupun Masyarakat Luas**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	6.4	6.4	6.4
2	2	2.6	2.6	9.0
3	17	21.8	21.8	30.8
4	46	59.0	59.0	89.7
5	8	10.3	10.3	100.0
Total	78	100.0	100.0	

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Dari hasil penilaian responden terlihat bahwa bahwa 46 orang responden atau 59% dari total responden memberikan tanggapan setuju bahwa telah tersedia sarana informasi yang disajikan telah sesuai dengan prosedur permohonan HKI, sementara sisanya, yaitu 21,8% atau sejumlah 17 orang menyatakan hampir setuju terhadap pernyataan yang ada, 10,3% atau 8 orang responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa responden mengindikasikan setuju pernyataan yang ada.

#### 5.1.2.2 Ketersediaan Fitur Pencarian

Ketersediaan fasilitas *search engine* adalah sangat penting guna memudahkan pencarian informasi yang diinginkan, fasilitas ini dapat digunakan sebagai sarana pencarian informasi/dokumen yang diperlukan didalam website, hasil dari pernyataan ketersediaan fitur *search engine* ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.11**  
**Tanggapan Responden terhadap Ketersediaan Fasilitas *Search Engine***

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.3	1.3	1.3
2	1	1.3	1.3	2.6
3	15	19.2	19.2	21.8
4	42	53.8	53.8	75.6
5	19	24.4	24.4	100.0
Total	78	100.0	100.0	

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Dari hasil penilaian responden terlihat bahwa bahwa 42 orang responden atau 53,8% dari total responden memberikan tanggapan setuju bahwa telah tersedia fasilitas *search engine* yang dapat digunakan sebagai sarana pencarian informasi yang diperlukan didalam website, sementara sisanya, yaitu 24,4% atau sejumlah 17 orang menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan yang ada, 19,2% atau 15 orang responden menyatakan hampir setuju dengan pernyataan yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa responden mengindikasikan setuju dengan pernyataan yang ada.

Selanjutnya adalah pernyataan dengan adanya ketersediaan fitur pencarian maka memudahkan dalam mencari informasi yang dibutuhkan, dari jawaban para responden terhadap pernyataan yang ada maka dapat dilihat hasil sebagai berikut :

**Tabel 5.12**  
**Tanggapan Responden terhadap Ketersediaan Fitur Pencarian Memberikan Kemudahan dalam Pencarian Informasi**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	3.8	3.8	3.8
2	8	10.3	10.3	14.1
3	18	23.1	23.1	37.2
4	39	50.0	50.0	87.2
5	10	12.8	12.8	100.0
Total	78	100.0	100.0	

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Dari hasil penilaian responden terlihat bahwa bahwa 39 orang responden atau 50% dari total responden memberikan tanggapan setuju bahwa telah tersedia fasilitas *search engine* yang dapat digunakan sebagai sarana pencarian informasi yang diperlukan didalam website, sementara sisanya, yaitu 23,1% atau sejumlah 17 orang menyatakan hampir setuju terhadap pernyataan yang ada, 12,8% atau 10 orang responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa responden mengindikasikan setuju dengan pernyataan yang ada.

Indikator selanjutnya pada tahap ini adalah pernyataan informasi yang diberikan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan, hal ini dapat terlihat dari jawaban responden pada tabel berikut :

**Tabel 5.13**  
**Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Informasi yang Diberikan Sesuai dengan yang Dibutuhkan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	6.4	6.4	6.4
2	9	11.5	11.5	17.9
3	19	24.4	24.4	42.3
4	30	38.5	38.5	80.8
5	15	19.2	19.2	100.0
Total	78	100.0	100.0	

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Dari hasil penilaian responden terlihat bahwa bahwa 30 orang responden atau 38,5% dari total responden memberikan tanggapan setuju bahwa informasi yang disediakan telah sesuai dengan yang dibutuhkan, sementara sisanya, yaitu 24,4% atau sejumlah 19 orang menyatakan hampir setuju terhadap pernyataan yang ada, 19,2% atau 15 orang responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa responden mengindikasikan setuju dengan pernyataan yang ada.

#### 5.1.2.3 Proporsi Penilaian Responden terhadap Tahap *Enhanced Presence*

Dari penilaian terhadap seluruh indikator yang ada di tahap ini yang terlihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.14**  
**Tanggapan Responden terhadap Tahap *Enhanced Presence***

	F	Total
B-TL Di Bwh Rata-Rata Count	38	38
% of Total	48.7%	48.7%
Di Atas Rata-Rata Count	40	40
% of Total	51.3%	51.3%
Total Count	78	78
% of Total	100.0%	100.0%

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa 40 orang responden atau 51.3% dari total responden memberikan tanggapan diatas rata-rata untuk tahapan *Enhanced Presence*. Sementara sisanya, yaitu 38 orang responden atau 48.7% dari total responden memberikan tanggapan di bawah rata-rata. Hal ini menunjukkan bahwa responden mengindikasikan setuju terhadap efektivitas tahap *Enhanced Presence* ini.

### 5.1.3 *Interactive Presence*

Pada tahapan *interactive presence* berhubungan dengan fitur-fitur yang memungkinkan terjadinya interaksi, indikator untuk tahapan ini meliputi tersedianya fitur untuk memberikan komentar (*post comment area*), tersedia fitur untuk pencarian melalui database, tersedia fitur untuk mengunduh formulir dan aplikasi serta informasi yang disediakan selalu diperbaharui.

#### 5.1.3.1. Ketersediaan Fitur untuk Memberikan Komentar

Pada tahapan ini fitur untuk memberikan komentar (*post comment area*) sudah harus ada, hal ini dimaksudkan agar masyarakat luas dapat memberikan komentar serta membutuhkan informasi yang memang harus dijawab oleh DJHKI untuk memperoleh informasi yang masih belum diketahui, hal ini dapat terlihat dari tabel berikut:

**Tabel 5.15**  
**Tanggapan Responden terhadap Ketersediaan Fitur Forum Diskusi dan Konsultasi HKI telah Tersedia**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.6	2.6	2.6
2	7	9.0	9.0	11.5
3	12	15.4	15.4	26.9
4	39	50.0	50.0	76.9
5	18	23.1	23.1	100.0
Total	78	100.0	100.0	

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Berdasarkan tanggapan responden menyatakan bahwa 50% atau sebanyak 39 orang setuju bahwa fitur forum diskusi dan konsultasi HKI telah tersedia, 23% atau 18 orang menyatakan sangat setuju, sedangkan sisanya sebanyak 15,4% atau 12 orang menyatakan agak setuju dengan pernyataan yang ada.

Hal lain yang tidak kalah penting adalah ketersediaan fasilitas informasi bulletin seperti media HKI, buku panduan, Undang-undang dan peraturan pemerintah yang dibutuhkan oleh masyarakat umum dalam mencari informasi HKI yang diperlukan oleh masyarakat, hal ini dapat dilihat dari tanggapan responden terhadap telah tersedianya fasilitas informasi HKI yang akan dipaparkan pada tabel 5.16 sebagai berikut:

**Tabel 5.16**  
**Tanggapan Responden terhadap Telah Tersedianya Fasilitas Informasi HKI**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	9	11.5	11.5	11.5
3	12	15.4	15.4	26.9
4	39	50.0	50.0	76.9
5	18	23.1	23.1	100.0
Total	78	100.0	100.0	

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Dari hasil analisis pada tabel diatas terlihat bahwa 50% atau sekitar 39 orang menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut, sedangkan 23,1% menyatakan sangat setuju dengan pernyataan yang ada, ini berarti untuk ketersediaan fitur fasilitas informasi bulletin telah efektif dilaksanakan.

#### 5.1.3.2. Ketersediaan Fitur Pencarian melalui *Database*

Pada tahapan ini sudah tersedia fitur pencarian melalui *database* dimana proses penelusuran HKI dapat dilakukan melalui media internet sehingga dapat dimanfaatkan oleh masyarakat luas, salah satu sarana tersebut adalah ketersediaan suatu sistim database untuk sarana penelusuran HKI melalui IPDL (*Intellectual Property Digital Library*).

Untuk mengukur tingkat ketersediaan sarana penelusuran database HKI melalui IPDL sehingga dapat dimanfaatkan oleh masyarakat luas dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.17**  
**Tanggapan Responden terhadap Sarana Penelusuran Database HKI melalui IPDL**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	14	17.9	17.9	17.9
3	14	17.9	17.9	35.9
4	36	46.2	46.2	82.1
5	14	17.9	17.9	100.0
Total	78	100.0	100.0	

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Dari hasil analisis pada tabel diatas terlihat bahwa 46% atau sekitar 36 orang menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut, sedangkan 17,9% menyatakan sangat setuju dengan pernyataan yang ada, ini berarti untuk ketersediaan fitur fasilitas penelusuran database HKI melalui IPDL telah efektif dilaksanakan.

### 5.1.3.3. Ketersediaan Fitur untuk Mengunduh

Pada tahapan sudah ada ketersediaan fitur untuk proses mengunduh data yang dibutuhkan dengan informasi yang diberikan haruslah akurat serta kemudahan bagi pemakai untuk mengunduh data tersebut, hal ini dapat terlihat pada fasilitas sarana publikasi A HKI yang saat ini dapat diunduh oleh masyarakat.

Untuk melihat jawaban responden atas pernyataan ketersediaan informasi yang diberikan sudah akurat dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.18**  
**Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Ketersediaan Informasi yang Akurat**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.3	1.3	1.3
2	12	15.4	15.4	16.7
3	13	16.7	16.7	33.3
4	32	41.0	41.0	74.4
5	20	25.6	25.6	100.0
Total	78	100.0	100.0	

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa 41% responden atau 32 orang setuju dengan pernyataan diatas, sedangkan 25,6% menyatakan sangat setuju dengan pernyataan diatas, sisanya 16,5 atau 13 orang menyatakan agak setuju dengan pernyataan tersebut, hal ini menunjukkan bahwa pernyataan tersebut sesuai dengan kondisi yang ada.

#### 5.1.3.4 Proporsi Penilaian Responden terhadap Tahap *Interactive Presence*

Dari hasil penilaian diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju dengan pernyataan yang ada hal ini dapat dilihat dari penilaian terhadap seluruh indikator yang ada di tahap ini yang terlihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.19**  
**Tanggapan Responden terhadap Tahap *Interactive Presence***

		F	Total
		%	
B-TL	Di Bwh Rata-Rata Count	34	34
	% of Total	43.6%	43.6%
	Di Atas Rata-Rata Count	44	44
	% of Total	56.4%	56.4%
Total	Count	78	78
	% of Total	100.0%	100.0%

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa 44 orang responden atau 56.4% dari total responden memberikan tanggapan diatas rata-rata untuk tahapan *Interactive Presence*. Sementara sisanya, yaitu 34 orang responden atau 43.6% dari total responden memberikan tanggapan di bawah rata-rata. Hal ini menunjukkan bahwa responden mengindikasikan setuju terhadap efektivitas tahap *Interactive Presence* ini.

#### 5.1.4. *Transactional Presence*

Tahapan *Transactional present* merupakan tahapan dimana telah terjadi transaksi berupa registrasi dan pembayaran secara online dimana pada tahapan ini meliputi indikator-indikator tersedianya pendaftaran atau pengurusan ijin secara online, tersedianya fitur untuk melakukan pembayaran secara online, masing-masing pengguna memiliki username dan password untuk memastikan keamanan, adanya digital signature.

Pada tahapan *transactional present* ini akan dibahas ketersediaan fitur pendaftaran secara online dimana aplikasi yang digunakan adalah aplikasi *e-filling* yang telah ada.

##### 5.1.4.1 Ketersediaan Fitur Pendaftaran secara *Online*

Ketersediaan fitur secara *online* merupakan sarana yang mutlak diperlukan untuk melaksanakan proses pendaftaran secara *online* hal ini dapat dilihat pada tabel hasil analisis terhadap fitur ini.

Untuk melihat jawaban responden terhadap ketersediaan pendaftaran secara online yang merupakan rencana strategis DJHKI di bidang teknologi informasi adalah seperti pada tabel berikut:

Tabel 5.20

Tanggapan responden terhadap pendaftaran secara *online* merupakan salah satu rencana strategis DJHKI di bidang Teknologi Informasi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	5	6.4	6.4	6.4
3	16	20.5	20.5	26.9
4	37	47.4	47.4	74.4
5	20	25.6	25.6	100.0
Total	78	100.0	100.0	

Dapat dilihat bahwa sebagian besar responden setuju bahwa pendaftaran secara online dijadikan rencana strategis DJHKI dibidang teknologi informasi, hal ini terlihat dari prosentase yang menjawab setuju adalah sebanyak 47,4%, sedangkan 25,6 menyatakan sangat setuju dengan pernyataan yang ada, sisanya 20,5% atau 16 orang menjawab agak setuju dengan pernyataan itu.

Rencana strategis DJHKI adalah agar kantor wilayah dapat melaksanakan pendaftaran secara online karena sejak tahun 2006 telah diadakan pembangunan aplikasi *e-filling* yang tujuannya adalah untuk mengantisipasi permohonan dari kantor wilayah yang ada di Indonesia, hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.21**  
**Tanggapan Responden terhadap Kantor Wilayah Diharapkan dapat Melakukan Pendaftaran Secara Online**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.3	1.3	1.3
2	2	2.6	2.6	3.8
3	10	12.8	12.8	16.7
4	49	62.8	62.8	79.5
5	16	20.5	20.5	100.0
Total	78	100.0	100.0	

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Dapat dilihat bahwa sebagian besar responden setuju bahwa pendaftaran secara online dijadikan rencana strategis DJHKI dibidang teknologi informasi, hal ini terlihat dari prosentase yang menjawab setuju adalah sebanyak 47,4%, sedangkan 25,6 menyatakan sangat setuju dengan pernyataan yang ada, sisanya 20,5% atau 16 orang menjawab agak setuju dengan pernyataan itu, hal ini menunjukkan bahwa komitmen DJHKI untuk menerapkan *e-government* sudah sangat mendukung.

Namun demikian implementasi dan pelaksanaan penerapan aplikasi tersebut sampai saat ini masih belum dilaksanakan, hal ini lebih terjadi karena infrastruktur dan koneksi jaringan yang tidak mendukung dikantor wilayah mengakibatkan sistem ini tidak dapat berjalan dengan baik.

#### 5.1.4.2 Proporsi Penilaian Responden terhadap Tahap *Transactional Presence*

Dari hasil penilaian di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju dengan pernyataan yang ada hal ini dapat dilihat dari penilaian terhadap seluruh indikator yang ada di tahap ini yang terlihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.22**  
Tanggapan Responden terhadap Tahap *Transactional Presence*

		F	Total
		%	
B-TR Di Bwh Rata-Rata	Count	40	40
	% of Total	51.3%	51.3%
Di Atas Rata-Rata	Count	38	38
	% of Total	48.7%	48.7%
Total	Count	78	78
	% of Total	100.0%	100.0%

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Berdasarkan tanggapan responden terhadap tahap *Transactional Presence* terlihat bahwa 40 orang responden atau presentase 51.3% dari total responden memberikan tanggapan di bawah rata-rata. Sementara lainnya, 38 orang responden atau presentase 48.7% dari total responden memberikan tanggapan di bawah rata-rata. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas tanggapan responden adalah di bawah rata-rata, yang mengindikasikan responden menganggap tahap *Transactional Presence* ini tidak efektif hal ini disebabkan karena memang saat ini pada tahapan tersebut sebagian besar indikator yang menjadi acuan belum dibangun/belum ada, dan dapat disimpulkan bahwa DJHKI saat ini baru sampai pada tahap *interactive present*.

## 5.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Penerapan *E-Government* di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual

### 5.2.1 SDM (Sumber Daya Manusia)

Masalah Sumber daya manusia menjadi salah satu isu penting dalam efektifitas penerapan *e-government* di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual

Universitas Indonesia

karena setiap inisiatif penerapan *e-government* terkait erat dengan sumber daya manusia. Dengan demikian sumber daya manusia yang memiliki keahlian dalam bidang teknologi informasi menjadi penentu keberhasilan penerapan *e-government*.

Peranan sumber daya manusia dalam mendukung penerapan *e-government* sangat dipengaruhi terhadap kemampuan pegawai yang memiliki kemampuan dalam bidang teknologi informasi. Pengembangan personal dalam hal ini pelatihan di bidang teknologi informasi tidak hanya meningkatkan kemampuan namun juga mendukung keberhasilan penerapan *e-government*.

Gambaran dari kondisi dan kualifikasi SDM yang tersedia di Ditjen HKI dapat dilihat dari dua sisi yaitu SDM Teknologi informasi Ditjen HKI yang tugas pokok dan fungsinya adalah mengelola berbagai hal yang terkait dengan pemanfaatan teknologi informasi di Ditjen HKI, selain SDM dari Direktorat Teknologi Informasi, pegawai Direktorat lain sebagai pengguna/pemakai dari aplikasi yang *e-government* yang ada memegang peranan yang tidak kalah menentukan. Berikut ini adalah gambaran umum tentang SDM di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual.

Seperti telah dikatakan bahwa komitmen dan kesadaran dari pihak-pihak yang terlibat dalam proyek *e-government* sangat penting dan hal ini dapat ditentukan dari Keahlian dan pengetahuan pegawai TI telah memenuhi kebutuhan dalam memberikan layanan.

**Tabel 5.23**  
**Tanggapan Responden terhadap Keahlian dan Pengetahuan Pegawai TI telah Memenuhi Kebutuhan dalam Memberikan Layanan**

Uraian	Jumlah	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Hampir setuju terhadap pernyataan yang ada	15	48.4	48.4	48.4
Setuju terhadap pernyataan yang ada	5	16.1	16.1	64.5
Sangat setuju terhadap pernyataan yang ada	11	35.5	35.5	100.0
Total	31	100.0	100.0	

Dari tabel di atas ditunjukkan bahwa 48% responden hampir setuju dengan pernyataan yang ada ini berarti bahwa pelayanan dari staf teknologi informasi masih belum memuaskan pengguna dalam hal penerapan *e-government* di DJHKI. Prosentase sebanyak 5% responden setuju dengan pernyataan yang ada, sedangkan 11% sangat setuju dengan pernyataan yang ada.

Sedangkan tanggapan responden atas keahlian pegawai dalam penggunaan fasilitas teknologi informasi secara umum sudah mencukupi, hal ini dapat dilihat pada prosentasi nilai yang terlihat pada tabel 5.24, hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden mayoritas setuju dengan pernyataan yang ada, hal ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 5.24**  
**Tanggapan Responden atas Keahlian Pegawai dalam Penggunaan Fasilitas Teknologi Informasi Secara Umum sudah Mencukupi**

Uraian	Jumlah	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju terhadap pernyataan yang ada	2	6.5	6.5	6.5
Hampir setuju terhadap pernyataan yang ada	9	29.0	29.0	35.5
Setuju terhadap pernyataan yang ada	7	22.6	22.6	58.1
Sangat setuju terhadap pernyataan yang ada	13	41.9	41.9	100.0
Total	31	100.0	100.0	

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Dari tabel di atas ditunjukkan bahwa 41% responden sangat setuju dengan pernyataan yang ada ini berarti bahwa tanggapan responden terhadap keahlian pegawai dalam penggunaan fasilitas teknologi informasi secara umum sudah mencukup.

Hal lain yang menjadi topik bahasan ini adalah tentang tanggapan responden terhadap penggunaan sistim aplikasi yang mencakup sarana internet yang sudah

mencukupi, disini dapat terlihat pada tabel 5.25 yang akan menggambarkan jawaban responden terhadap kondisi saat ini :

**Tabel 5.25**  
**Tanggapan Responden terhadap Pemahaman Pegawai dalam Penggunaan Sistem Aplikasi termasuk Sarana Internet Sudah Mencukupi**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	7	22.6	22.6	22.6
4	9	29.0	29.0	51.6
5	15	48.4	48.4	100.0
Total	31	100.0	100.0	

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Berdasarkan tabel 5.25, terlihat bahwa tanggapan responden terhadap pemahaman pegawai dalam penggunaan sistem aplikasi termasuk sarana internet sudah mencukupi. Hal ini terlihat pada prosentase jumlah responden sebanyak 48.4% yang setuju.

**Tabel 5.26**  
**Atasan Langsung Responden dapat Menunjukkan Kemampuannya dalam Membuat Keputusan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	3	9.7	9.7	9.7
4	13	41.9	41.9	51.6
5	15	48.4	48.4	100
Total	31	100	100	

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Berdasarkan tabel 5.26, terlihat bahwa tanggapan responden berkenaan dengan apakah atasan langsung responden dapat menunjukkan kemampuannya dalam membuat keputusan adalah sudah mencukupi. Hal ini terlihat pada prosentase jumlah responden sebanyak 48.4% sangat setuju, 41,9% atau sekitar 15 orang menyatakan setuju terhadap pernyataan diatas, sedangkan 9,7% atau 3 orang menyatakan hampir setuju dengan pernyataan diatas.

**Tabel 5.27**  
**Sistem Aplikasi Teknologi Informasi yang ada telah Mendukung Pelaksanaan Pekerjaan Sehari-hari**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	5	16.1	16.1	16.1
4	9	29	29	45.2
5	17	54.8	54.8	100
Total	31	100	100	

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Berdasarkan tabel 5.27, terlihat berkenaan dengan apakah sistem aplikasi Teknologi informasi yang ada telah mendukung pelaksanaan pekerjaan sehari-hari responden memberikan tanggapan sudah mencukupi. Hal ini terlihat pada prosentase jumlah responden sebanyak 54.8% yang setuju.

**Tabel 5.28**  
**Imbalan yang Anda Terima Telah Sesuai dengan Beban Pekerjaan Anda**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	3.2	3.2	3.2
2	2	6.5	6.5	9.7
3	6	19.4	19.4	29
4	12	38.7	38.7	67.7
5	10	32.3	32.3	100

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Berdasarkan tabel 5.28, responden menyatakan setuju bahwa imbalan yang diterima oleh responden telah sesuai dengan beban pekerjaan responden. Hal ini diindikasikan oleh skor prosentase sebesar 38.7% dari total responden yang menyatakan setuju, hal ini menunjukkan bahwa untuk pernyataan pada tabel 5.28 sudah efektif yang diindikasikan dengan jawaban responden terhadap pernyataan yang ada

**Tabel 5.29**  
**Adanya Kesempatan untuk Berkembang di Tempat Anda Bekerja Saat Ini**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	3.2	3.2	3.2
3	5	16.1	16.1	19.4
4	11	35.5	35.5	54.8
5	14	45.2	45.2	100.0
Total	31	100.0	100.0	

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Berdasarkan tabel 5.29, responden menyatakan sangat setuju terhadap adanya kesempatan untuk berkembang di tempat Responden bekerja saat ini. Hal ini diindikasikan oleh skor prosentase sebesar 45.2% dari total responden yang menyatakan sangat setuju.

**Tabel 5.30**  
**Kesempatan Karier Terbuka dengan Lebar**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	3.2	3.2	3.2
3	6	19.4	19.4	22.6
4	8	25.8	25.8	48.4
5	16	51.6	51.6	100
Total	31	100	100	

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Berdasarkan tabel 5.30, terlihat bahwa responden menyatakan sangat setuju terhadap adanya kesempatan untuk berkembang di tempat responden bekerja saat ini. Hal ini diindikasikan oleh skor prosentase sebesar 51.6% dari total responden yang menyatakan sangat setuju.

**Tabel 5.31**  
**Kesempatan Terbuka dengan Lebar untuk Mendapatkan Pendidikan dan Pelatihan Mengenai TI di Dalam Negeri ataupun di Luar Negeri.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	6.5	6.5	6.5
3	7	22.6	22.6	29.0
4	10	32.3	32.3	61.3
5	12	38.7	38.7	100.0
Total	31	100.0	100.0	

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Berdasarkan tabel 5.31, terlihat bahwa responden menyatakan sangat setuju bahwa kesempatan terbuka dengan lebar untuk mendapatkan pendidikan dan pelatihan mengenai TI di dalam negeri ataupun di luar negeri.. Hal ini diindikasikan oleh skor prosentase sebesar 38.7% dari total responden yang menyatakan sangat setuju.

**Tabel 5.32**  
**Pendidikan dan Pelatihan yang Pernah Anda Ikuti Sangat Menunjang Karier Anda di Direktorat TI.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	6.5	6.5	6.5
3	5	16.1	16.1	22.6
4	12	38.7	38.7	61.3
5	12	38.7	38.7	100.0
Total	31	100.0	100.0	

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Berdasarkan tabel 5.32, terlihat bahwa responden menyatakan sangat setuju bahwa pendidikan dan pelatihan yang pernah responden ikuti sangat menunjang karir responden di Direktorat TI. Hal ini diindikasikan oleh skor prosentase sebesar 38.7% dari total responden yang menyatakan setuju dan sangat setuju.

**Tabel 5.33**  
**Terbukanya Kesempatan untuk Menjadi Pejabat Struktural/Fungsional.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	6.5	6.5	6.5
3	4	12.9	12.9	19.4
4	11	35.5	35.5	54.8
5	14	45.2	45.2	100.0
Total	31	100.0	100.0	

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Berdasarkan tabel 5.33, responden menyatakan sangat setuju berkenaan dengan terbukanya kesempatan untuk menjadi pejabat struktural/fungsional. Hal ini diindikasikan oleh skor prosentase sebesar 45.2% dari total responden yang menyatakan sangat setuju.

**Tabel 5.34**  
**Pimpinan Selalu Memberikan Dukungan terhadap Pengembangan Keahlian dan Karier Anda.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	3.2	3.2	3.2
3	9	29.0	29.0	32.3
4	16	51.6	51.6	83.9
5	5	16.1	16.1	100.0
Total	31	100.0	100.0	

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Berdasarkan tabel 5.34, berkenaan dengan pimpinan responden selalu memberikan dukungan terhadap pengembangan keahlian dan karir responden, responden menyatakan setuju. Hal ini diindikasikan oleh skor prosentase sebesar 54.6% dari total responden menyatakan setuju.

**Tabel 5.35**  
**Anda Memiliki Kemampuan yang Lebih Sehingga dapat Meningkatkan Kecepatan Penyelesaian Pekerjaan Anda**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	5	16.1	16.1	16.1
4	18	58.1	58.1	74.2
5	8	25.8	25.8	100
Total	31	100	100	

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Berdasarkan tabel 5.35, berkenaan dengan responden memiliki kemampuan yang lebih sehingga dapat meningkatkan kecepatan penyelesaian pekerjaan responden, responden menyatakan setuju. Hal tersebut diindikasikan oleh skor prosentase sebesar 58.1% dari total responden menyatakan setuju.

Berdasarkan uraian diatas terlihat adanya kekurang siapan DJHKI pada sisi SDM dalam menerapkan *e-government*. Kelemahan ini tampaknya kurang disadari sehingga peluang untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam bidang teknologi informasi melalui pemberian pelatihan kurang dimanfaatkan oleh DJHKI. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar letak kesalahan dari penerapan *e-government* bukan pada sisi teknologi semata, melainkan factor lain seperti SDM yang terlebih dahulu harus disiapkan untuk menuju penerapan *e-government*.

Pengelolaan sumber daya manusia terkait dengan penerapan *e-government* mencakup juga perubahan pola pikir dari pengguna mengenai pemanfaatan teknologi informasi dalam melaksanakan pekerjaannya sehari-hari. Perubahan pola pikir ini dimaksudkan agar pengguna memahami maksud dan tujuan dari pemanfaatan teknologi informasi melalui pelaksanaan sosialisasi dan pelatihan pegawai yang akan meningkatkan efektivitas pegawai dalam pelaksanaan pekerjaan. Berdasarkan tabel silang antara faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan *e-government* dengan efektifitas penerapan *e-government* diperoleh tabel analisis sebagai berikut :

**Tabel 5.36**  
**Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerapan *E-government* dengan Efektivitas Penerapan *E-government***

Crosstab

			Efektivitas			Total
			Hampir Efektif	Efektif	Sangat Efektif	
E-SDM	Hampir Efektif	Count	12	7	0	19
		% of Total	15.4%	9.0%	.0%	24.4%
	Efektif	Count	3	24	5	32
		% of Total	3.8%	30.8%	6.4%	41.0%
	Sangat Efektif	Count	0	10	17	27
		% of Total	.0%	12.8%	21.8%	34.6%
Total		Count	15	41	22	78
		% of Total	19.2%	52.6%	28.2%	100.0%

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Berdasarkan uji *chi square* terhadap hubungan antara faktor-faktor SDM dengan efektifitas penerapan *e-government* dapat dilihat pada tabel 5.37 sebagai berikut:

**Tabel 5.37**  
**Hubungan antara Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerapan *E-government* dengan Efektivitas**

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	49.789 <sup>a</sup>	4	.000
Likelihood Ratio	50.709	4	.000
Linear-by-Linear Association	37.481	1	.000
N of Valid Cases	78		

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis).

Berdasarkan uji *chi square* atas tabel silang mengenai ada tidaknya hubungan antara faktor-faktor yang mempengaruhi *e-government* dengan efektivitas terlihat bahwa pada kolom *Asymp sig* adalah 0.00 atau probabilitas kurang dari 0.05 maka  $H_0$  ditolak berarti ada hubungan antara faktor SDM dengan efektivitas penerapan *e-government* di DJHKL.

### 5.2.2 Teknologi

*E-government* pada dasarnya merupakan 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*, yaitu perangkat keras, perangkat lunak serta jaringan internet. Isu utama dalam kesiapan teknologi adalah adanya kelengkapan perangkat teknologi dalam penerapan *e-government*.

Perangkat keras meliputi semua peralatan computer, *server* maupun perangkat lainnya. Perangkat lunak meliputi semua aplikasi baik itu system operasi maupun software-software pendukung lainnya. Sedangkan infrastruktur jaringan meliputi semua peralatan yang terkait dengan komunikasi data baik itu internal DJHKI maupun eksternal melalui internet. Berbagai infrastruktur teknologi informasi tersebut telah dimanfaatkan oleh DJHKI sejak tahun 2000.

Aspek penting lainnya yang terkait dengan teknologi adalah ketersediaan aplikasi bisnis internal yang efektif, handal dan dapat menunjang pelaksanaan pekerjaan, selain itu juga tersedia fasilitas email bagi pegawai DJHKI, untuk mengukur efektifitas penerapan *e-government* berdasarkan aspek teknologi di DJHKI dapat dilihat dari hasil jawaban responden terhadap faktor-faktor yang berkaitan dengan teknologi pada tabel berikut:

**Tabel 5.38**  
**Tanggapan Responden Piranti Keras Komputer dan Piranti Lunak**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2.6	2.6	2.6
2	2	2.6	2.6	5.1
3	14	17.9	17.9	23.1
4	41	52.6	52.6	75.6
5	19	24.4	24.4	100.0
Total	78	100.0	100.0	

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Berdasarkan tanggapan responden terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi *e-government* dari segi piranti keras (*hardware*) dapat dilihat bahwa sebanyak 52,6% responden menyatakan setuju bahwa ketersediaan perangkat keras dan perangkat lunak menjadi hal yang utama dalam penerapan *e-government*.

Faktor lainnya yang menunjang penerapan *e-government* adalah ketersediaan jaringan komunikasi. Dengan demikian hubungan antara efektifitas pelaksanaan dengan penilaian optimal oleh responden dapat dinyatakan efektif adalah dengan adanya ketersediaan jaringan komunikasi (LAN, WAN dan internet) ketersediaan jaringan komunikasi tersebut merupakan faktor yang paling utama dalam penerapan *e-government* karena faktor jaringan adalah faktor penunjang komunikasi antar data, penerapan bisnis proses dan komunikasi bisnis internal DJHKI itu sendiri.

Jaringan komunikasi ini terdiri dari perangkat *networking* seperti switch, hub, kabel jaringan, *wireless network* dan lain-lain, fungsi utama dari jaringan komunikasi ini adalah hanya sebatas pada konsep pengiriman dan penerimaan data, berdasarkan penilaian reponden dapat diketahui dari tabel berikut:

**Tabel 5.39**  
**Tanggapan Responden terhadap Piranti Keras Komputer dan Piranti Lunak**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	8	10.3	10.3	10.3
3	14	17.9	17.9	28.2
4	43	55.1	55.1	83.3
5	13	16.7	16.7	100.0
Total	78	100.0	100.0	

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa prosentase responden yang menjawab setuju terhadap ketersediaan piranti keras computer dan piranti lunak yang digunakan sebanyak 55% hal ini dapat diartikan bahwa faktor-faktor terhadap ketersediaan piranti keras dan piranti lunak menjadi sangat penting terhadap penerapan *e-government*

Aplikasi proses bisnis internal, surat elektronik (*email*), system dokumen elektronik, dan sistim pendukung keputusan (*executive dashboard*) merupakan faktor selanjutnya, disini terlihat berdasarkan kuesioner yang ada bahwa ketersediaan aplikasi proses bisnis internal DJHKI merupakan faktor dominan dalam hal pelaksanaan pekerjaan sehari-hari, selain itu juga ketersediaan dokumen elektronik yang lengkap untuk mempermudah proses penelusuran dokumen selain dari itu juga tingkat ketersediaan sarana *email* organisasi yang digunakan oleh pegawai dalam hal proses surat menyurat secara elektronik yang mempercepat proses pengambilan keputusan, dalam hal ini tanggapan responden terhadap aplikasi proses bisnis internal, surat elektronik (*email*), system dokumen elektronik, dan sistim pendukung keputusan (*executive dashboard*) dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.40**  
Tanggapan Responden terhadap Aplikasi Proses Bisnis Internal, Surat Elektronik, Sistem Dokumen Elektronik, Sistem Pendukung Keputusan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	3.8	3.8	3.8
3	21	26.9	26.9	30.8
4	30	38.5	38.5	69.2
5	24	30.8	30.8	100.0
Total	78	100.0	100.0	

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Dari tabel diatas terlihat prosentasi responden yang menjawab setuju terhadap ketersediaan aplikasi proses bisnis internal, surat elektronik, dan sistim dokumen elektroni adalah sebanyak 38% sedangkan 30% menjawab sangat setuju, juga terlihat sebanyak 26% responden menjawab kurang setuju, lainnya sebanyak 3,8% menjawab tidak setuju dengan ketersediaan sarana aplikasi proses bisnis internal, layanan email dan ketersediaan sistim dokumen elektronik.

Pengelolaan aplikasi proses bisnis internal, surat elektronik, sistem dokumen elektronik mencakup juga efektivitas penerapan *e-government* di DJHKI, pengelolaan saran teknologi ini dimaksudkan agar proses penerapan dan pemanfaatan teknologi

Universitas Indonesia

informasi dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Berdasarkan tabel silang antara pengelolaan teknologi dengan efektivitas penerapan *e-government* diperoleh tabel analisis sebagai berikut :

**Tabel 5.41**  
**Faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan *e-government* dengan efektifitas penerapan *e-government***

			Efektivitas			Total
			Hampir Efektif	Efektif	Sangat Efektif	
B-T	Di Bwh Rata-Rata	Count	15	22	0	37
		% of Total	19.2%	28.2%	.0%	47.4%
	Di Atas Rata-Rata	Count	0	19	22	41
		% of Total	.0%	24.4%	28.2%	52.6%
Total		Count	15	41	22	78
		% of Total	19.2%	52.6%	28.2%	100.0%

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

**Tabel 5.42**  
**Hubungan antara Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerapan *E-government* dengan Efektivitas**

**Chi-Square Tests**

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	37.112 <sup>a</sup>	2	.000
Likelihood Ratio	51.307	2	.000
Linear-by-Linear Association	36.535	1	.000
N of Valid Cases	78		

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Berdasarkan *Chi square* atas tabel silang mengenai ada tidaknya hubungan antara faktor-faktor teknologi dengan efektivitas penerapan *e-government* di DJHKI yang dilakukan terlihat bahwa pada kolom *Asymp Sig* adalah 0.000, atau probabilitas kurang dari 0.05. Maka  $H_0$  ditolak yang berarti ada hubungan antara faktor teknologi dengan efektivitas penerapan *e-government* di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual.

### 5.2.3 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 terealisasi.

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 pengembangan oleh para pimpinan yang berwenang.

Berdasarkan hasil rapat kerja teknis DJHKI tahun 2008, pengembangan layanan prima berbasis teknologi informasi menjadi prioritas utama. Melihat penetapan ini dapat disimpulkan bahwa DJHKI 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 tentang adanya anggaran untuk pemeliharaan hardware secara berkala sehingga pelaksanaan TUPOKSI dapat berjalan dengan sempurna, dimana hal ini dapat dilihat pada

**Tabel 5.43**  
**Tanggapan Responden terhadap Ketersediaan Dana untuk Pengadaan maupun Pemeliharaan Perangkat Keras dan Perangkat Lunak dalam Penerapan *E-government***

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	10	12.8	12.8	12.8
4	46	59.0	59.0	71.8
5	22	28.2	28.2	100.0
Total	78	100.0	100.0	

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Berdasarkan tanggapan responden terhadap ketersediaan dana untuk pengadaan maupun pemeliharaan perangkat keras dan perangkat lunak dalam  
Universitas Indonesia

penerapan *e-government* terlihat bahwa tabel diatas terlihat 12.8% responden menyatakan hampir setuju dengan pernyataan yang ada sedangkan 59% menyatakan setuju dengan pernyataan yang ada, sisanya 28% menyatakan sangat setuju dengan pernyataan yang ada, hal ini membuktikan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa memang diperlukan adanya penyediaan anggaran khusus yang harus disediakan oleh pemerintah dalam hal pemeliharaan dan pengadaan sarana informasi yang diperlukan dalam hal penerapan *e-government*.

Selain dari hal yang disebutkan diatas hal utama yang paling dominan dalam penerapan *e-government* adalah ketersediaan dana untuk pengembangan dan pemeliharaan proses bisnis internal atau aplikasi DJHKI serta pemberian kesempatan kepada pegawai teknologi informasi DJHKI untuk mendapatkan pengetahuan tambahan berupa pelatihan baik didalam maupun diluar negeri. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.44**  
**Tanggapan Responden terhadap Ketersediaan Dana untuk Pengembangan dan Pemeliharaan Proses Bisnis Internal atau Aplikasi DJHKI**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	6	7.7	7.7	7.7
3	11	14.1	14.1	21.8
4	32	41.0	41.0	62.8
5	29	37.2	37.2	100.0
Total	78	100.0	100.0	

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Berdasarkan tanggapan responden terhadap ketersediaan dana untuk mendukung pelaksanaan kegiatan *e-government* dapat disimpulkan bahwa 41% responden setuju dengan pendapat yang ada sedangkan 37% menyatakan sangat setuju dengan pernyataan yang ada, untuk itu seharusnya penerapan teknologi informasi menjadi prioritas utama dalam rangka meningkatkan pelayanan, salah satu cara adalah dengan melihat komitmen dalam penerapan *e-government* dengan melihat seberapa layak anggaran yang dialokasikan untuk mewujudkan program dan rencana yang terkait dengan hal tersebut. Berdasarkan tabel silang antara anggaran yang

dialokasikan dengan efektivitas penerapan *e-government* diperoleh tabel analisis sebagai berikut:

**Tabel 5.45**  
**Faktor-faktor yang Mempengaruhi antara Anggaran yang Dialokasikan dengan Efektivitas Penerapan *E-government***

			Efektivitas			Total
			Hampir Efektif	Efektif	Sangat Efektif	
B-A	Di Bwh Rata-Rata	Count	14	16	4	34
		% of Total	17.9%	20.5%	5.1%	43.6%
	Di Atas Rata-Rata	Count	1	25	18	44
		% of Total	1.3%	32.1%	23.1%	56.4%
Total		Count	15	41	22	78
		% of Total	19.2%	52.6%	28.2%	100.0%

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Untuk mengetahui hubungan antara faktor anggaran dengan efektivitas penerapan *E-government* dengan efektivitas terlihat pada tabel 5.46 sebagai berikut :

**Tabel 5.46**  
**Hubungan antara Faktor anggaran dengan efektivitas Penerapan *E-government* dengan Efektivitas**

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	21.218 <sup>a</sup>	2	.000
Likelihood Ratio	23.789	2	.000
Linear-by-Linear Association	18.802	1	.000
N of Valid Cases	78		

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Berdasarkan *Chi square* atas tabel silang mengenai ada tidaknya hubungan antara faktor-faktor anggaran dengan efektivitas penerapan *e-government* di DJHKI yang dilakukan terlihat bahwa pada kolom *Asymp Sig* adalah 0.000, atau probabilitas kurang dari 0.05. Maka  $H_0$  ditolak yang berarti ada hubungan antara faktor anggaran dengan efektivitas penerapan *e-government* di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual.

Universitas Indonesia

#### 5.2.4 Kelembagaan

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

Dalam rangka mengembangkan teknologi informasi yang handal, sekarang ini sangat wajar apabila suatu organisasi atau perusahaan untuk melakukan *outsourcing* teknologi dengan melibatkan partisipasi pihak ketiga dalam proses pengembangan teknologi dengan tujuan untuk mendapatkan manfaat yang efektif dan efisien.

Berbagai inisiatif pemerintah dalam pengembangan *e-government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi hal tersebut, dalam hal ini yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya *e-government* bukan dari kalangan pemerintah sendiri melainkan masyarakat yang memanfaatkan aplikasi inilah yang akan menilai.

Dalam hal pelaksanaan program *e-government* selalu diawali dengan adanya payung hukum yang berguna untuk menunjang kelaksanaan pelaksanaan program dan kegiatan pemanfaatan teknologi informasi dilingkungan Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual.

##### 5.2.4.1 Peraturan atau Pedoman yang Terkait dengan Penerapan *E-Government*

Peraturan atau pedoman yang terkait dengan penerapan *e-government* ini ditandai dengan peraturan atau pedoman dalam penerapan *e-goverenment* itu sendiri. Selain itu teknologi informasi digunakan sebagai sarana informasi dan publikasi kepada masyarkat mengenai HKI. Memiliki kebijakan umum tentang tatakelola teknologi informasi yang mencakup keselarasan arsitektur komunikasi dengan arsitektur teknologi informasi. Pada indikator ini juga ditandai dengan adanya *service level agreement* serta memiliki rencana strategis kebijakan penerapan *E-government*. Pada tabel berikut menjelaskan tanggapan responden terhadap adanya peraturan atau pedoman dalam penerapan *E-government*.

**Tabel 5.47**  
**Tanggapan Responden terhadap Adanya Peraturan atau Pedoman dalam Penerapan *E-government***

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	5.1	5.1	5.1
	3	10	12.8	12.8	17.9
	4	46	59.0	59.0	76.9
	5	18	23.1	23.1	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Berdasarkan tanggapan reponden terhadap adanya peraturan atau pedoman dalam penerapan *e-government* terlihat bahwa 59% atau 46 orang responden setuju dengan pernyataan yang ada. Hal ini berarti faktor tersebut sudah dapat dikatakan efektif terhadap kondisi sesungguhnya.

**Tabel 5.48**  
**Tanggapan Reponden terhadap Tersedianya Kebijakan Umum Tatakelola Teknologi Informasi tentang Keselarasan Arsitektur Organisasi dengan Arsitektur Teknologi Informasi**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.8	3.8	3.8
	3	9	11.5	11.5	15.4
	4	47	60.3	60.3	75.6
	5	19	24.4	24.4	100.0

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Berdasarkan tanggapan reponden terhadap tersedianya kebijakan umum tatakelola Teknologi Informasi tentang keselarasan arsitektur organisasi dengan arsitektur teknologi Informasi terlihat bahwa 60.3% atau 47 orang responden setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini berarti faktor tersebut sudah dapat dikatakan efektif terhadap kondisi sesungguhnya.

**Tabel 5.49**  
**Tanggapan Responden terhadap Tersedianya Rencana Strategis Kebijakan Penerapan *E-Government***

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	2.6	2.6	2.6
3	5	6.4	6.4	9.0
4	50	64.1	64.1	73.1
5	21	26.9	26.9	100.0
Total	78	100.0	100.0	

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Berdasarkan tanggapan responden terhadap tersedianya rencana strategis kebijakan penerapan *e-government* terlihat bahwa 64.1% atau 50 orang responden setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini berarti faktor tersebut sudah dapat dikatakan efektif terhadap kondisi sesungguhnya.

#### 5.2.4.2 *E-Leadership*

Pada indikator ini, teknologi informasi sudah digunakan sebagai sarana untuk mengambil kebijakan strategis. Di sini pejabat selaku CIO bertanggungjawab terhadap seluruh implementasi penerapan *e-government* di unit teknologi informasi. Pada penerapan *e-government*, pimpinan ikut memantau pelaksanaan penerapan *e-government*.

**Tabel 5.50**  
**Tanggapan Responden terhadap Penerapan Teknologi Informasi yang digunakan dalam Proses Pengambilan Kebijakan Strategis**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	2.6	2.6	2.6
3	19	24.4	24.4	26.9
4	41	52.6	52.6	79.5
5	16	20.5	20.5	100.0
Total	78	100.0	100.0	

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Berdasarkan tanggapan responden terhadap penerapan teknologi informasi yang digunakan dalam proses pengambilan kebijakan strategis terlihat bahwa 52.6% atau 41 orang responden setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini berarti faktor tersebut sudah dapat dikatakan efektif terhadap kondisi sesungguhnya.

Indikator lain adalah tanggapan responden terhadap adanya pejabat selaku CIO dalam implementasi penerapan *E-government* di lingkup teknologi informasi, hal ini terlihat pada tabel 5.51 sebagai berikut:

**Tabel 5.51**  
**Tanggapan Responden terhadap Ketersediaan Pejabat Selaku CIO dalam Implementasi Penerapan *E-government* di Lingkup Teknologi Informasi**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	5.1	5.1	5.1
3	11	14.1	14.1	19.2
4	45	57.7	57.7	76.9
5	18	23.1	23.1	100.0
Total	78	100.0	100.0	

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Berdasarkan tanggapan responden terhadap ketersediaan pejabat selaku CIO dalam implementasi penerapan *e-government* di lingkup teknologi informasi terlihat bahwa 57.7% atau 45 orang responden setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini berarti faktor tersebut sudah dapat dikatakan efektif terhadap kondisi sesungguhnya.

#### **5.2.4.3 Tingkat Ketersediaan Unit yang akan Menangani Penerapan *E-government***

Pada indikator ini, isu utama yang akan ditelaah adalah ketersediaan unit layanan teknologi informasi yang mengelola infrastruktur teknologi informasi yang mendukung pelaksanaan Tupoksi Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual serta fungsi-fungsi unit teknologi informasi itu sendiri sudah sesuai dengan kebutuhan.

**Tabel 5.52**  
**Tanggapan Reponden terhadap Ketersediaan Unit Layanan Teknologi Informasi yang Mengelola Infrastruktur Teknologi yang Mendukung Pelaksanaan TUPOKSI DJHKI**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.3	1.3	1.3
2	3	3.8	3.8	5.1
3	7	9.0	9.0	14.1
4	37	47.4	47.4	61.5
5	30	38.5	38.5	100.0
Total	78	100.0	100.0	

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Berdasarkan tanggapan reponden terhadap ketersediaan unit layanan teknologi informasi yang mengelola infrastruktur teknologi yang mendukung pelaksanaan TUPOKSI DJKHI terlihat bahwa 47.4% atau 37 orang responden setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini berarti faktor tersebut sudah dapat dikatakan efektif terhadap kondisi sesungguhnya.

#### 5.2.4.4 Sosialisasi Penerapan *E-government*

Pelaksanaan sosialisasi terhadap sistem yang baru selalu dilakukan. Hal ini untuk memberikan pengetahuan atau informasi kepada pengguna terhadap adanya suatu sistem aplikasi baru.

**Tabel 5.53**  
**Tanggapan Responden terhadap Pelaksanaan Sosialisasi Sistem Baru**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	3.8	3.8	3.8
2	9	11.5	11.5	15.4
3	14	17.9	17.9	33.3
4	41	52.6	52.6	85.9
5	11	14.1	14.1	100.0
Total	78	100.0	100.0	

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Berdasarkan tanggapan responden terhadap pelaksanaan sosialisasi sistem baru terlihat bahwa 52.6% atau 41 orang responden setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini berarti faktor tersebut sudah dapat dikatakan efektif terhadap kondisi sesungguhnya.

**Tabel 5.54**  
**Tanggapan Responden terhadap Pelatihan bagi Pegawai DJHKI**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	8	10.3	10.3	10.3
3	14	17.9	17.9	28.2
4	36	46.2	46.2	74.4
5	20	25.6	25.6	100.0
Total	78	100.0	100.0	

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Berdasarkan tanggapan responden terhadap pelatihan bagi pegawai DJHKI terlihat bahwa 46.2% atau 36 orang responden setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini berarti faktor tersebut sudah dapat dikatakan efektif terhadap kondisi sesungguhnya.

### 5.3. Analisis Deskriptif

#### 5.3.2 Analisis Proporsi Nilai (Skor) Efektivitas Penerapan *E-government* di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual Berdasarkan Kuantitas Jawaban Responden

Dalam menilai efektivitas pelaksanaan berdasarkan persepsi para pegawai (responden) maka perlu diketahui proporsi responden yang menilai sudah optimal dan belum optimal. Adapun ketentuan kriteria optimal adalah apabila skor jawaban responden sudah di atas nilai mean dan kriteria belum optimal jika skor jawaban responden di bawah nilai mean. Berikut adalah tabel yang menunjukkan proporsi antara jawaban optimal dan belum optimal.

**Tabel 5.55**  
**Proporsi Jawaban Optimal dan Belum Optimal**

Variabel	Skor	Optimal (>Mean)		Belum Optimal (< Mean)		Keterangan
		Jumlah Responden	%	Jumlah Responden	%	
SDM	3.9378	39	50.00	39	50.00	Optimal & belum Optimal Sama
Teknologi	3.8276	41	52.56	37	47.44	Optimal lebih banyak
Kelembagaan	3.9790	37	47.44	41	52.56	Belum Optimal Lebih banyak
Anggaran	4.1136	44	56.41	34	43.59	Optimal
Efektivitas keseluruhan	3.8824	41	52.56	37	47.44	Optimal lebih banyak

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Dari hasil pada tabel 5.56 dapat dinyatakan bahwa penilaian efektivitas penerapan *e-government* di Ditjen HKI untuk masing-masing dimensi dari nilai pelaksanaan diketahui bahwa jawaban responden yang menilai pelaksanaan secara keseluruhan sudah optimal ada 41 (52.56%) responden lebih banyak dari dari responden yang menilai belum optimal yaitu 37 (47.44%). Hal ini merupakan indikasi bahwa para responden sebagian besar setuju bahwa pelaksanaan sudah optimal.

Apabila diamati dari tiap-tiap indikator pada tabel dapat diketahui bahwa untuk indikator Kajian tahap awal, Interaktif, Teknologi dan Anggaran dapat dikatakan sebagian besar responden sudah menilai optimal. Pada indikator SDM antara responden yang menilai optimal dan belum optimal sama banyak. Sedangkan untuk indikator kanjian tahap lanjut, transaksi dan kelembagaan responden yang menilai belum optimal lebih banyak dari pada yang menilai sudah optimal.

### 5.3.3 Penentuan Kriteria Pelaksanaan Nilai (Skor) Jawaban Responden

Dengan menggunakan *summary* nilai pelaksanaan seperti pada tabel 5.57 sebelumnya, dikombinasikan dengan penentuan interval nilai berikut maka pencapaian nilai dari jawaban responden untuk tiap-tiap indikator maupun secara

keseluruhan pelaksanaan dapat ditentukan kriterianya. Berikut adalah interval penentuan kriteria yang digunakan:

**Tabel 5.56**

**Penentuan Kriteria Efektivitas Penerapan *E-government* di DJHKI Nilai (Score) Jawaban Responden**

No	Kelas	Kriteria
1	1.00 s/d 1.80	Sangat tidak efektif
2	1.81 s/d 2.61	Tidak efektif
3	2.62 s/d 3.42	Hampir efektif
4	3.43 s/d 4.23	Efektif
5	4.24 s/d 5.04	Sangat efektif

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Setelah diketahui penentuan kriteria efektifitas penerapan *e-government* di DJHKI maka akan terlihat nilai (skor) pelaksanaan untuk tiap-tiap indikator dan efektifitas secara keseluruhan seperti terlihat pada tabel 5.58.

**Tabel 5.57**

**Summary Score Pelaksanaan untuk Tiap-Tiap Indikator dan Efektivitas Secara Keseluruhan**

Variabel	Mean
SDM	3.9378
Teknologi	3.8276
Kelembagaan	3.9790
Anggaran	4.1136
<b>Efektivitas keseluruhan</b>	<b>3.8824</b>

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Dengan demikian secara keseluruhan indikator variabel yang memenuhi persyaratan tersebut, terlihat jelas dari tabel diatas rata-rata.

**5.4. Analisis Hubungan Antara Pencapaian Kriteria Efektivitas Penerapan *E-government* di DJHKI dengan Penilaian Optimal**

Selanjutnya dengan untuk mengetahui atau menguji perbedaan kriteria pelaksanaan, setelah dilakukan Uji Independensi (*Chi Square*) diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 5.58**  
**Hubungan Antara Kriteria Pelaksanaan Dengan Penilaian Optimal**

Item Test	Efektivitas			Total	
	Hampir Efektif	Efektif	Sangat Efektif		
B-efektivitas Di Bwh Rata-Rata	Count	15	22	0	37
	% of Total	19.2%	28.2%	.0%	47.4%
Di Atas Rata-Rata	Count	0	19	22	41
	% of Total	.0%	24.4%	28.2%	52.6%
Total	Count	15	41	22	78
	% of Total	19.2%	52.6%	28.2%	100.0%
Item test Chi Square	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)		
Pearson Chi-Square	37.112 <sup>a</sup>	2	.000		
Likelihood Ratio	51.307	2	.000		
Linear-by-Linear Association	36.535	1	.000		
N of Valid Cases	78				

(Sumber: Hasil Penelitian Penulis)

Sebagaimana terlihat pada tabel 5.59 dapat diketahui terdapat 37 (47.4%) responden yang menilai pelaksanaan **tidak optimal**. Dari jumlah tersebut 15 (19.2%) responden menilai kriteria pelaksanaan hampir efektif dan 22 (28.2%) responden menilai kriteria pelaksanaan sangat efektif.

Melalui tabel 5.59 pun dapat diketahui terdapat 41 (52.6%) responden yang menilai pelaksanaan optimal. Dari jumlah tersebut 19 (24.4%) responden menilai kriteria pelaksanaan efektif dan 22(28.2%) responden menilai kriteria pelaksanaan sudah sangat efektif.

## BAB VI SIMPULAN DAN SARAN

### 6.1. SIMPULAN

Sesuai dengan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya, maka sebagai penutup pada bab terakhir penelitian ini akan ditarik suatu simpulan dan saran-saran sebagai berikut:

1. Dapat disimpulkan secara umum terlihat bahwa Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual dalam pengelolaan teknologi informasi dalam penerapan *e-government* saat ini berada pada lapisan bawah yaitu masih pada tahap *Emerging presence*, dimana pada tahapan ini sudah terdapat *website* dan informasi-informasi yang berkaitan dengan kebijakan Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual yang ada didalamnya dapat diunduh oleh masyarakat serta sudah adanya fitur penelusuran dengan menggunakan database yang *update* hal ini ditunjukkan dengan adanya aplikasi IPDL (*Intellectual Property Digital Library*) yang sudah dapat digunakan oleh publik.
2. Faktor yang paling dominan mempengaruhi efektivitas penerapan *e-government* pada Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia adalah pada faktor ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas dalam aparatur pemerintah, hal ini berarti perlu dilakukan langkah-langkah untuk menyiapkan SDM yang siap mendukung suatu inisiatif *e-Government*.
3. Berdasarkan hasil analisis terlihat bahwa pencapaian nilai dari jawaban responden untuk tiap-tiap indikator untuk keseluruhan variabel sebagian besar menilai sudah optimal namun dengan tingkat pemahaman *e-government* yang masih belum paham, maka penjabaran implementasi *e-government* yang dituangkan dalam pedoman rencana stratejik Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual akhirnya tidak terprogram secara terarah dan terencana dengan benar. Implementasi masih berfokus pada implementasi pembangunan jaringan internal saja tanpa melakukan pembangunan aplikasi layanan

elektronik untuk publik sehingga penerapan *e-government* itu menjadi kehilangan makna sesungguhnya yang menitikberatkan kepada pelayanan kepada *stake holder* secara *on-line* sehingga lebih efektif, efisien dan transparan dalam usaha peningkatan kinerja untuk menjadikan pemerintah yang baik dan *akuntable*

## 6.2. SARAN

Dari hasil penelitian penulis ditemukan beberapa upaya-upaya yang dapat Direktorat Jenderal HKI lakukan dalam meningkatkan efektivitas penerapan *e-government* agar tujuan perencanaan strategis dapat direalisasikan yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis dari pertanyaan penelitian yang diberikan kepada responden berupa kuesioner pada proses pentahapan penerapan *E-government* perlu adanya upaya untuk membangun aplikasi *online system* yang diperlukan untuk proses pelayanan pendaftaran secara *online* yang akan meningkatkan tahapan penerapan *E-government* di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual ke tahap *Transactional Presence*.
2. Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual perlu melakukan langkah-langkah untuk pengembangan kualitas sumber daya manusia yang berorientasi kepada pemanfaatan teknologi informasi. Pengembangan tersebut harus disesuaikan dengan kebutuhan tiap-tiap unit kerja yang saling terintegrasi dengan program secara global dengan fokus pengembangan antara lain:
  1. Peningkatan pendidikan berupa ketrampilan khusus seperti kursus, workshop, seminar yang berfokus kepada teknologi informasi untuk penerapan *e-government*.
  2. Perlu adanya sosialisasi yang intensif dan tepat mengenai pemahaman *e-government*. Bila perlu dilakukan secara periodik dengan pihak-pihak yang kompeten dan menguasai bidang teknologi informasi

3. Berkaitan dengan upaya efektivitas penerapan *e-government* maka permasalahan yang muncul dengan adanya gap antara faktor-faktor yang menentukan penerapan *e-government* yang kemudian dijabarkan dalam suatu implementasi rencana statejik perlu mendapat perhatian dari para perencana kebijakan *e-government*. Pemahaman secara individu maupun organisasi hendaknya dilaksanakan secara sinergis dan berkelanjutan sesuai dengan cepatnya perubahan teknologi informasi sehingga pelaksanaan implementasi *e-government* dapat terarah dengan benar.



## DAFTAR REFERENSI

### A. Buku

- Owen E. Hughes, *Public Management and Administration, An Introduction*, The Macmillan Press Ltd., London, 1994
- Lisman Manurung, *Reformasi Pelayanan Publik, Sebuah Tinjauan Konseptual, Nation Volume Tahun 2007*
- D.C Misra & Anjali Dhingra, *E-Governance Maturity Model, Electronics Information & Planning* (ISSN 0304-9876 Vol.29, No.6-7, Mar-Apr 2002)
- Global Internet policy Initiatives (GIPI), *E-Readiness Guides, Readiness for the Networked World, Getting Started*
- Budi Raharjo, *Membangun E-government*, PDAU Mikroelektronik ITB, 2001
- Anthony, Robert and Govindarajan, Vijay. *Management Control System, 9 Edition*. Boston: Richard D. Irwin, Mc. Grawhill, 1998.
- Patricia J. Pascual, *E-Government, E ASEAN Task Force UNDP APDIP*, 2003
- Muhamad Rais Abdul Karim, *Reengineering the public service leadership and change in electronic age*, Pelanduk, Selangor, 1999
- Jogiyanto. *Sistem Teknologi Informasi*. Jogjakarta: Penerbit ANDI, 2003.
- Richard, Heeks. *Implementating and Managing E-Government*, London, Sage Publication, 2003.
- Indrajit, Richardus Eko. *Pengantar konsep dasar manajemen sistem informasi dan teknologi informasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2000.
- Irawan, Prasetya. *Penelitian Kualitatif & Kuantitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, 2006.
- Bambang Prasetyo, dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*, Edisi Pertama. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada, 2005
- Karlof, B. *Key Business Concept*. London: Routledge, 1993.

- Azis, Herry Abdul . "Integrasi e-Government: Tantangan, Kebijakan dan Implementasi". Jakarta: *Seminar Pelayanan Publik dan E-government*, Bappenas, 19 Desember 2008.
- Kreitner, Robert. *Management Fifth Edition*. Boston, Torontom Dallas Geneva, Illionis, Paolo Alto Princeton. New Jersey: Houghton Mifflin Company, 1992.
- Kumorotomo, Wahyudi; Subondo Agus Margono, *Sistem Informasi Manajemen: Dalam Organisasi-organisasi Publik*, Gajah Mada University Press, 2004.
- Mulyadi dan Setyawan, Johny. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Yogyakarta: Aditya Media, 1999.
- Yusof, Mokhtar M. (2005). *Information Systems and Executives' Role*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors SDN Berhad
- Nasir, Moh. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 1999.
- O'Brien, James A., *Introduction to Information System*. 12<sup>th</sup> edition (terjemahan), Salemba Empat, 2006.
- Prasetyo, Bambang, dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*, Edisi Pertama. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada, 2005.
- Sarno, Riyanarto, *Audit Sistem & Teknologi Informasi*, Surabaya: ITS Press, 2009
- Sarno, Riyanarto, *Stretegi Sukses Bisnis dengan Teknologi Informasi*, Surabaya: ITS Press, 2009
- Simons, Robert. *Levers of Control*. Boston: Harvard Business School Press, 1995.
- Simons, Robert. *Performance Measurement and Control Systems for Implementing Strategy*, contributor Antonio Davila and Robert S. Kaplan, Upper Saddle River. New Jersey: Prentice Hall, 2000.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta, 2002.
- Thompson, J.L. *Strategic Management*. London: International Thomson Business Press, 1990.
- Turban, McLean, Wetherbe, *Information Technology for Management Improving Quality and Productivity*, John Wiley & Sons, Inc., 1996
- Turban, McLean, Wetherbe, *Information Technology for Management Improving Quality and Productivity*, John Wiley & Sons, Inc., 1996

Umar Hussein. *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1999.

#### **B. Tesis**

Nafik, Said, *Analisis Persepsi Efektivitas Otomasi Administrasi HKI Pada Ditjen HKI, Departemen Hukum & HAM RI*, Program Studi Pengkajian Ketahanan Nasional - UI, 2007.

Syhriza, Andrie, *Analisis Tentang Pemahaman Terhadap Kebijakan E-Government oleh para Pejabat di Sekretariat Negara Republik Indonesia* - UI, 2004.



UNIVERSITAS INDONESIA  
PROGRAM KAJIAN KETAHANAN NASIONAL  
KONSENTRASI PERENCANAAN STRATEJIK DAN KEBIJAKAN PUBLIK

---

Kepada Yth.,

Bapak/Ibu/Sdr.

Di tempat

Dalam rangka penyusunan tesis berjudul “EFEKTIFITAS PENERAPAN E-GOVERNMENT DI DIREKTORAT JENDERAL HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL” yang menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Kajian Stratejik Perencanaan, Strategi dan Kebijakan, Program Pascasarjana, Universitas Indonesia, kami sangat mengharapkan bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr. untuk mengisi kuesioner terlampir secara benar dan obyektif sesuai dengan fenomena yang ada di lingkungan kerja Bapak/Ibu/Sdr.

Perlu kami sampaikan juga, bahwa kuesioner ini hanya untuk kepentingan penyusunan tesis, dan tidak memiliki pengaruh apapun terhadap kedudukan atau posisi dalam pekerjaan, serta semua jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr berikan, kami jamin kerahasiaannya.

Atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu/Sdr., kami haturkan terima kasih.

Jakarta, Mei 2010

Peneliti,

Setyo Purwanto  
NPM 0806449355

## DATA RESPONDEN

Berikan tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang sesuai pada kondisi Bapak/Ibu/saudara :

1. Jenis kelamin Bapak/Ibu/Saudara :

- (1) Pria
- (2) Wanita

2. Usia Bapak/Ibu/Saudara :

- (1)  $\leq 30$  tahun
- (2) 31 – 35 Tahun
- (3) 36 – 40 Tahun
- (4) 41 – 45 Tahun
- (5) 46 – 50 Tahun
- (6) 51 – 55 Tahun

3. Tingkat Pendidikan Bapak/Ibu/Saudara:

- (1) SLTA
- (2) Diploma III
- (3) Strata 1 (S1)
- (4) Strata 2 (S2)
- (5) Strata 3 (S3)

4. Golongan Kepangkatan Bapak/Ibu/Saudara:

- (1) Golongan II
- (2) Golongan III
- (3) Golongan IV

5. Masa Kerja Bapak/Ibu/Saudara:

- (1) 1 – 5 Tahun
- (2) 6 - 10 Tahun
- (3) 11 - 15 Tahun
- (4) 16 - 20 Tahun
- (5) 21 - 25 Tahun
- (6)  $\geq 26$  Tahun

**KUESIONER**  
**EMERGING (TAHAP AWAL)**  
(Efektifitas Penerapan E-Governmnet di nilai dari tahapan *emerging*)

<b>Nomor Responden</b>	: (kosongkan)
<b>Unit Kerja</b>	:
<b>Lama Kerja</b>	:

Petunjuk memberikan jawaban:  
Pilih salah satu jawaban dibawah ini untuk setiap pernyataan: (berikan tanda x)

1. Sangat tidak setuju terhadap pernyataan yang ada
2. Tidak setuju terhadap pernyataan yang ada
3. Hampir setuju terhadap pernyataan yang ada
4. Setuju terhadap pernyataan yang ada
5. Sangat setuju terhadap pernyataan yang ada

No	PERNYATAAN	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
<b>Kontak informasi (Profil)</b>						
1.	Sudah tersedianya Website DJHKI yang cukup handal dan dapat dipertanggungjawabkan keakuratannya					
2.	Sarana kontak informasi pada website <a href="http://www.dgip.go.id">www.dgip.go.id</a> memberikan informasi tentang sejarah, visi misi, SDM, profil pejabat, organisasi dan tata kerja serta program kerja					
3.	Sarana menu profil dapat dimanfaatkan oleh <i>stake holder</i> dalam memperoleh informasi					
<b>Fitur informasi yang sering ditanyakan (<i>Frequently ask question</i>)</b>						
4.	Ketersediaan fitur yang menyediakan informasi layanan tentang Paten, Merek, Hak Cipta, Desain Industri, Rahasia dagang dan fasilitas lainnya sudah lengkap					
5.	Fitur ini digunakan oleh masyarakat dalam mencari informasi HKI					
6.	Informasi yang disajikan sesuai dengan prosedur permohonan pendaftaran HKI					

Berikan saran - saran :

.....

.....

.....

.....

.....  
**KUESIONER**  
**ENHANCED (TAHAP LANJUT)**  
**(Efektivitas Penerapan E-Governmnet di nilai dari tahapan *enhanced*)**

No	PERNYATAAN	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
<b>Ketersediaan sarana publikasi</b>						
1.	Pelayanan Publikasi DJHKI sudah sesuai dan tepat waktu					
2.	Sarana publikasi ini dapat dimanfaatkan dalam proses pengambilan keputusan					
3.	Sarana publikasi dapat dimanfaatkan oleh internal maupun masyarakat luas					
<b>Ketersediaan fitur pencarian</b>						
4.	Fasilitas <i>search engine</i> dapat digunakan sebagai sarana pencarian informasi/dokumen yang diperlukan didalam <i>website</i>					
5.	Ketersediaan fitur pencarian memberikan kemudahan pencarian informasi					
6.	Informasi yang diberikan sesuai dengan yang dibutuhkan					

Berikan saran - saran :

.....

.....

.....

.....

.....

**KUESIONER**  
**INTERACTIVE (INTERAKTIF)**  
**(Efektifitas Penerapan E-Governmnet di nilai dari tahapan *emerging*)**

No	PERNYATAAN	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
<b>Ketersediaan fitur untuk memberikan komentar</b>						
1	Fitur forum diskusi dan konsultasi HKI telah tersedia					
2.	Telah tersedianya fasilitas informasi buletin seperti media HKI, buku panduan. Undang-undang dan Peraturan pemerintah					
<b>Ketersediaan fitur pencarian melalui database</b>						
3.	Telah tersedia sarana penelusuran database HKI melalui IPDL yang dapat dimanfaatkan masyarakat umum					
4.	Fitur dalam fasilitas IPDL memberikan kemudahan dalam hal proses penelusuran database HKI					
<b>Ketersediaan fitur untuk mengunduh (<i>download</i>)</b>						
5.	Informasi yang diberikan akurat					
6.	Kemudahan pada proses mengunduh					

Berikan saran - saran :

.....

.....

.....

.....

.....

**KUESIONER**  
**TRANSACTIONTIONAL (TRANSAKSI)**  
**(Efektifitas Penerapan E-Governmnet di nilai dari tahapan *transactional*)**

No	PERNYATAAN	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
<b>Ketersediaan fitur pendaftaran secara <i>online</i></b>						
1.	Pendaftaran secara <i>online</i> merupakan salah satu rencana strategis DJHKI dibidang Teknologi Informasi					
2.	Kantor wilayah diharapkan dapat melakukan pendaftaran secara <i>online</i>					
<b>Ketersediaan fitur pembayaran <i>online</i></b>						
3.	Pembayaran secara <i>online</i> dapat dilakukan					
4.	Adanya kerjasama dengan Bank pemerintah dalam hal pembayaran <i>online</i>					
<b>Ketersediaan fitur untuk <i>username</i> dan <i>password</i></b>						
5.	Tersedianya fitur hak akses bagi masing-masing pengguna internal DJHKI					
6.	Terjaminnya keamanan sistem dan akses data internal					

Berikan saran - saran :

.....

.....

.....

.....

.....

**KUESIONER**  
**SUMBER DAYA MANUSIA**  
(Efektifitas Penerapan E-Governmnet di nilai dari Sumber Daya Manusia)

<b>Nomor Responden</b>	: (kosongkan)
<b>Unit Kerja</b>	:
<b>Lama Kerja</b>	:
Petunjuk memberikan jawaban: Pilih salah satu jawaban dibawah ini untuk setiap pernyataan: (berikan tanda x) 1. Sangat tidak setuju terhadap pernyataan yang ada 2. Tidak setuju terhadap pernyataan yang ada 3. Hampir setuju terhadap pernyataan yang ada 4. Setuju terhadap pernyataan yang ada 5. Sangat setuju terhadap pernyataan yang ada	

No	PERNYATAAN	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
<b>Tingkat Kemampuan Pegawai</b>						
1.	Keahlian dan pengetahuan pegawai TI telah memenuhi kebutuhan dalam memberikan layanan					
2.	Keahlian pegawai dalam penggunaan fasilitas Teknologi informasi secara umum sudah mencukupi					
3.	Pemahaman pegawai dalam penggunaan sistem aplikasi termasuk sarana internet sudah mencukupi					
<b>Kepuasan pegawai</b>						
4.	Atasan langsung Anda dapat menunjukan kemampuannya dalam membuat keputusan.					
5.	Sistem aplikasi Teknologi informasi yang ada telah mendukung pelaksanaan pekerjaan sehari-hari					
6.	Imbalan yang anda terima telah sesuai dengan beban pekerjaan Anda.					
7.	Adanya kesempatan untuk berkembang di tempat Anda bekerja saat ini.					
<b>Motivasi Pegawai</b>						
8.	Kesempatan karier terbuka dengan lebar.					
9.	Kesempatan terbuka dengan lebar untuk mendapatkan pendidikan dan pelatihan mengenai TI di dalam negeri ataupun di luar negeri.					
10.	Pendidikan dan pelatihan yang pernah Anda ikuti sangat menunjang karier Anda di Direktorat TI.					
11.	Terbukanya kesempatan untuk menjadi pejabat struktural/fungsional.					
12.	Pimpinan selalu memberikan dukungan terhadap pengembangan keahlian dan karier Anda.					

13.	Anda memiliki kemampuan yang lebih sehingga dapat meningkatkan kecepatan penyelesaian pekerjaan Anda.					
-----	---	--	--	--	--	--

Berikan saran - saran :

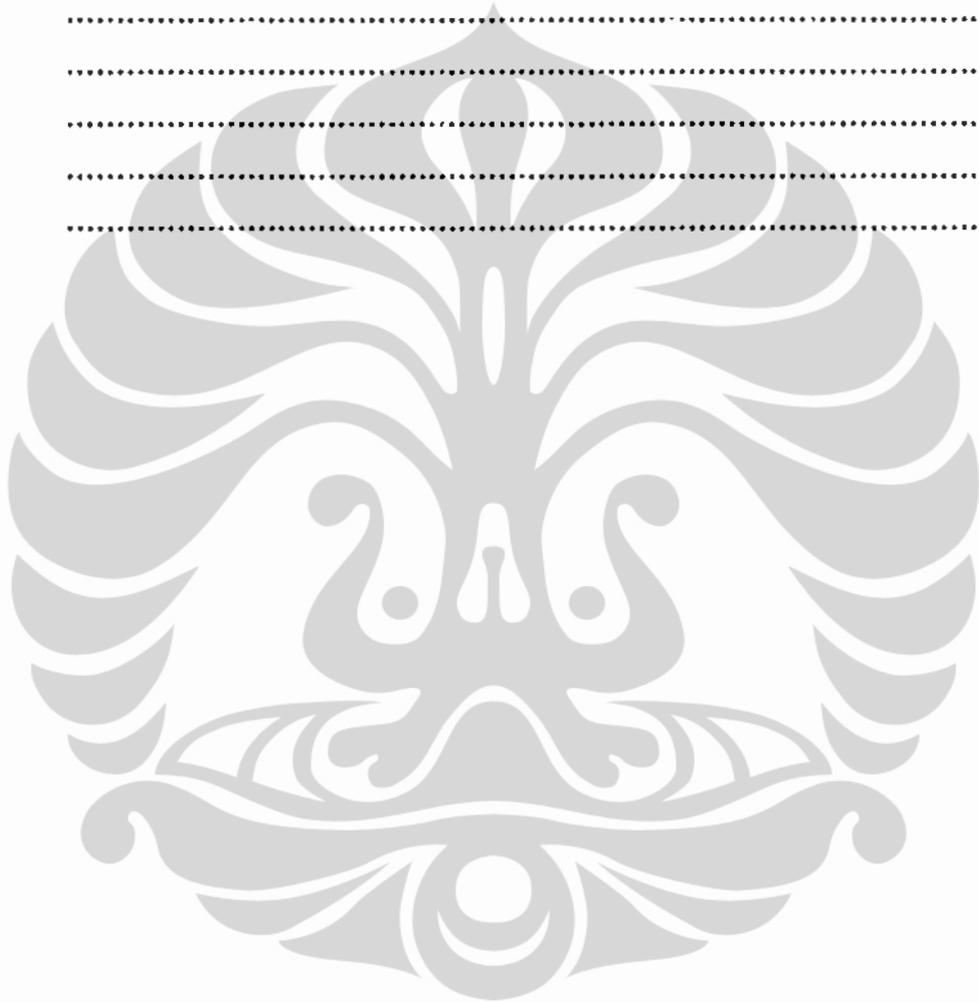
.....

.....

.....

.....

.....



**KUESIONER  
TEKNOLOGI**

(Efektifitas Penerapan E-Governmnet di nilai dari Aspek Teknologi)

Untuk kepentingan tabulasi (mohon diisi)	
<b>Nomor Responden</b>	: (kosongkan)
<b>Unit Kerja</b>	:
<b>Lama Kerja</b>	:
Petunjuk memberikan jawaban: Pilih salah satu jawaban di bawah ini untuk setiap pernyataan (berikan tanda x)	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat tidak setuju terhadap pernyataan yang ada</li> <li>2. Tidak setuju terhadap pernyataan yang ada</li> <li>3. Hampir setuju terhadap pernyataan yang ada</li> <li>4. Setuju terhadap pernyataan yang ada</li> <li>5. Sangat setuju terhadap pernyataan yang ada</li> </ol>	

NO	PERNYATAAN	PERSEPSI				
		1	2	3	4	5
<b>Piranti keras komputer dan piranti lunak</b>						
1.	Jumlah perangkat keras yang ada sudah memadai					
2.	Perangkat lunak yang digunakan saat ini sudah memenuhi kebutuhan					
3.	Perencanaan untuk pengembangan Teknologi Informasi sudah cukup matang					
4.	Pengelolaan layanan teknologi informasi yang ada dapat dirasakan manfaatnya dalam meningkatkan kinerja.					
<b>Jaringan komunikasi (LAN, WAN, Internet)</b>						
5.	Infrastruktur jaringan yang ada sudah terkoneksi dengan baik dilingkungan kerja anda					
6.	Tersedianya koneksi jaringan antara DJHKI dengan kantor Wilayah Departemen Hukum dan HAM					
7.	Koneksi internet yang tersedia dapat menunjang Tupoksi					
<b>Aplikasi proses bisnis internal, surat elektronik, sistem dokumen elektronik, sistem pendukung keputusan</b>						
8.	Tersedia aplikasi proses bisnis internal DJHKI yang efektif, andal dan dapat menunjang pelaksanaan pekerjaan					
9.	Telah dilakukan proses alih media dokumen HKI kedalam bentuk digital secara bertahap					
10.	Telah tersedianya form-form aplikasi yang memudahkan dalam pemasukan data					
11.	Tersedianya fasilitas layanan email untuk menunjang TUPOKSI					

**KUESIONER  
KELEMBAGAAN**  
(Efektifitas Penerapan *e-government* di nilai dari Kelembagaan)

Petunjuk memberikan jawaban:

Pilih salah satu jawaban di bawah ini untuk setiap pernyataan (berikan tanda x)

1. Sangat tidak setuju terhadap pernyataan yang ada
2. Tidak setuju terhadap pernyataan yang ada
3. Hampir setuju terhadap pernyataan yang ada
4. Setuju terhadap pernyataan yang ada
5. Sangat setuju terhadap pernyataan yang ada

No	Pernyataan	Tingkat Persetujuan				
		1	2	3	4	5
<b>Peraturan atau pedoman yang terkait dengan penerapan <i>e-government</i></b>						
1.	Adanya Peraturan atau pedoman dalam penerapan E-Government					
2.	Teknologi informasi digunakan sebagai sarana informasi dan publikasi bagi masyarakat mengenai HKI.					
3.	Memiliki kebijakan umum tata kelola teknologi informasi tentang keselarasan arsitektur organisasi dengan arsitektur teknologi informasi					
4.	Memiliki kebijakan proses tata kelola teknologi informasi mengenai manajemen tingkat layanan/SLA ( <i>service level agreement</i> )					
5.	Memiliki rencana strategis kebijakan pelaksanaan penerapan <i>e-government</i>					
<b>E-LEADERSHIP</b>						
6.	Teknologi informasi digunakan dalam sarana untuk mengambil kebijakan strategis					
7.	Memiliki pejabat selaku CIO yang bertanggung jawab atas seluruh implementasi penerapan E-Government diunit Teknologi Informasi					
8.	Dukungan pimpinan dalam pelaksanaan penerapan E-Government					
9.	Pimpinan ikut memantau pelaksanaan penerapan E-Government					
<b>Tingkat ketersediaan unit yang akan menangani penerapan <i>e-government</i></b>						
10.	Unit layanan teknologi informasi mengelola infrastruktur Teknologi Informasi yang mendukung pelaksanaan Tupoksi DJHKI					
11.	Fungsi-fungsi pada unit layanan Teknologi Informasi sudah sesuai dengan kebutuhan					

Sosialisasi Penerapan <i>e-government</i>					
15.	Pelaksanaan sosialisasi terhadap sistem yang baru selalu dilakukan				
16.	Memberikan informasi yang cukup untuk bekal pegawai dalam penerapan <i>e-governmnet</i>				
17.	Pendidikan dan pelatihan bagi pegawai dalam penerapan suatu sistem aplikasi selalu dilakukan				

Berikan saran-saran Anda

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**KUESIONER  
ANGGARAN  
(Efektifitas Penerapan E-Governmen di nilai dari Anggaran)**

Petunjuk memberikan jawaban:

Pilih salah satu jawaban di bawah ini untuk setiap pernyataan (berikan tanda x)

1. Sangat tidak setuju terhadap pernyataan yang ada
2. Tidak setuju terhadap pernyataan yang ada
3. Hampir setuju terhadap pernyataan yang ada
4. Setuju terhadap pernyataan yang ada
5. Sangat setuju terhadap pernyataan yang ada

No	Pernyataan	Tingkat Persetujuan				
		1	2	3	4	5
<b>Ketersediaan dana untuk pengadaan maupun pemeliharaan perangkat keras dan perangkat lunak untuk dalam penerapan <i>e-government</i></b>						
1.	Adanya pemeliharaan hardware secara berkala sehingga pelaksanaan TUPOKSI dapat berjalan dengan baik					
2.	Adanya pemeliharaan Software secara berkala sehingga pelaksanaan TUPOKSI dapat berjalan dengan baik					
3.	Perlu diadakan revisi anggaran pemeliharaan ataupun pengembangan yang berkaitan dengan Teknologi Informasi					
4.	Adanya anggaran khusus yang disediakan dalam pemeliharaan aplikasi teknologi informasi					
5.	Perlunya ketersediaan dana untuk perbaikan/penambahan modul aplikasi yang dilakukan secara berkala					
<b>Ketersediaan dana untuk mendukung kegiatan <i>e-government</i></b>						
6.	Disediakannya anggaran khusus untuk pembangunan aplikasi <i>e-government</i>					
7.	Kesempatan terbuka dengan lebar untuk mendapatkan pendidikan dan pelatihan mengenai TI di dalam negeri ataupun di luar negeri.					

Berikan saran-saran Anda

.....

.....

.....

.....

## Validitas Reliabilitas

### Reliability TA

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	31	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	31	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.871	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TA1-1	20.3871	8.912	.787	.831
TA1-2	20.1613	9.873	.836	.819
TA1-3	19.8710	12.383	.607	.864
TA2-1	19.8710	11.916	.739	.849
TA2-2	20.2258	9.514	.831	.818
TA2-3	19.9677	11.899	.395	.898

### Reliability TL

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	31	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	31	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.888	6

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TL1-1	19.2258	10.981	.677	.873
TL1-2	19.4839	10.458	.767	.858
TL1-3	19.1935	10.961	.701	.869
TL2-1	19.1613	11.006	.825	.852
TL2-2	19.4839	10.791	.697	.870
TL2-3	19.2581	11.998	.577	.887

### Reliability Interaksi

#### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	31	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	31	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.875	6

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
I1-1	19.7097	9.946	.455	.887
I1-2	19.7742	9.247	.574	.871
I2-1	19.9677	8.432	.737	.844
I2-2	19.8387	7.406	.794	.834
I3-1	20.0645	8.062	.776	.836
I3-2	20.0000	8.933	.775	.842

### Reliability Transksi

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	31	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	31	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.845	6

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TR1-1	19.3226	13.292	.644	.818
TR1-2	19.3871	13.112	.634	.819
TR2-1	19.5161	13.125	.511	.843
TR2-2	19.8387	12.273	.519	.849
TR3-1	19.3871	12.312	.743	.797
TR3-2	19.4839	12.258	.782	.791

**Reliability SDM**

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	31	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	31	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.961	13

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SD1-1	49.6452	72.703	.753	.958
SD1-2	49.5161	69.991	.861	.956
SD1-3	49.2581	73.731	.785	.958
SD2-1	49.1290	75.449	.819	.957
SD2-2	49.1290	74.183	.811	.957
SD2-3	49.6129	70.512	.786	.958
SD2-4	49.2903	71.680	.908	.955
SD3-1	49.2581	70.465	.942	.953
SD3-2	49.4839	72.258	.759	.958
SD3-3	49.4194	72.852	.756	.958
SD3-4	49.3226	70.826	.897	.955
SD3-5	49.7097	75.880	.686	.960
SD3-6	49.4194	78.452	.565	.962

### Reliability Teknik Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	31	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	31	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.934	11

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
T1-1	38.7097	39.613	.847	.923
T1-2	39.1613	40.873	.564	.934
T1-3	39.0968	39.890	.646	.931
T1-4	38.9577	36.432	.892	.919
T2-1	38.6774	39.959	.779	.926
T2-2	39.2258	37.181	.720	.929
T2-3	38.8387	42.006	.535	.935
T3-1	38.8710	38.516	.770	.925
T3-2	39.0323	36.432	.905	.919
T3-3	39.0000	39.000	.735	.927
T3-4	38.8065	42.095	.605	.932

## Reliability Kelembagaan

### Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	31	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	31	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.908	14

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KL1-1	51.7097	51.013	.524	.904
KL1-2	51.7097	50.146	.767	.897
KL1-3	51.4839	50.791	.710	.899
KL1-4	51.9355	49.129	.721	.897
KL1-5	51.7742	49.914	.732	.898
KL2-1	51.9677	49.099	.572	.903
KL2-2	51.9032	50.224	.550	.904
KL2-3	51.7097	49.746	.608	.901
KL2-4	51.8710	48.649	.605	.902
KL3-1	51.7742	47.914	.672	.899
KL3-2	51.8387	48.273	.680	.898
KL3-3	51.6129	51.312	.484	.906
KL3-4	51.5484	49.523	.625	.901
KL3-5	51.3871	52.245	.426	.908

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	31	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	31	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.923	7

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1-1	24.8065	14.895	.440	.939
A1-2	24.8065	13.761	.632	.923
A1-3	24.6774	13.159	.796	.908
A1-4	25.0968	12.624	.835	.903
A1-5	25.2258	11.514	.916	.894
A2-1	24.9032	13.424	.841	.906
A2-2	25.0645	11.729	.884	.898



## LAMPIRAN SPSS

### Statistik Deskriptif

#### Descriptives

		Statistic	Std. Error	
A-TA	Mean	3.6537	.09394	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.4667	
		Upper Bound	3.8408	
	5% Trimmed Mean	3.6849		
	Median	3.8300		
	Variance	.688		
	Std. Deviation	.82964		
	Minimum	1.50		
	Maximum	5.00		
	Range	3.50		
	Interquartile Range	1.00		
	Skewness	-.545	.272	
	Kurtosis	-.015	.538	
A-TL	Mean	3.7012	.07281	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.5562	
		Upper Bound	3.8461	
	5% Trimmed Mean	3.7330		
	Median	3.6700		
	Variance	.413		
	Std. Deviation	.64301		
	Minimum	1.33		
	Maximum	5.00		
	Range	3.67		
	Interquartile Range	.50		
	Skewness	-.958	.272	
	Kurtosis	2.729	.538	
A-I	Mean	3.8013	.07115	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.6596	
		Upper Bound	3.9430	
	5% Trimmed Mean	3.8094		
	Median	3.9150		
	Variance	.395		
	Std. Deviation	.62835		
	Minimum	2.33		
	Maximum	5.00		

	Range		2.67	
	Interquartile Range		.84	
	Skewness		-.114	.272
	Kurtosis		-.241	.538
A-TR	Mean		3.8587	.07118
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.7170	
		Upper Bound	4.0005	
	5% Trimmed Mean		3.8713	
	Median		3.8300	
	Variance		.395	
	Std. Deviation		.62865	
	Minimum		1.83	
	Maximum		5.00	
	Range		3.17	
	Interquartile Range		.67	
	Skewness		-.259	.272
	Kurtosis		.537	.538
A-SD	Mean		3.9378	.07179
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.7949	
		Upper Bound	4.0808	
	5% Trimmed Mean		3.9500	
	Median		3.9600	
	Variance		.402	
	Std. Deviation		.63403	
	Minimum		2.62	
	Maximum		5.00	
	Range		2.38	
	Interquartile Range		1.02	
	Skewness		-.199	.272
	Kurtosis		-.999	.538
A-T	Mean		3.8276	.06308
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.7019	
		Upper Bound	3.9532	
	5% Trimmed Mean		3.8271	
	Median		3.9100	
	Variance		.310	
	Std. Deviation		.55714	
	Minimum		2.73	
	Maximum		5.00	
	Range		2.27	

	Interquartile Range		.82	
	Skewness		-.059	.272
	Kurtosis		-.729	.538
A-KL	Mean		3.9790	.05619
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.8671	
		Upper Bound	4.0909	
	5% Trimmed Mean		3.9837	
	Median		3.9300	
	Variance		.246	
	Std. Deviation		.49629	
	Minimum		2.71	
	Maximum		5.00	
	Range		2.29	
	Interquartile Range		.74	
	Skewness		-.023	.272
	Kurtosis		-.325	.538
A-A	Mean		4.1136	.06333
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.9875	
		Upper Bound	4.2397	
	5% Trimmed Mean		4.1305	
	Median		4.1400	
	Variance		.313	
	Std. Deviation		.55927	
	Minimum		2.57	
	Maximum		5.00	
	Range		2.43	
	Interquartile Range		.72	
	Skewness		-.323	.272
	Kurtosis		-.227	.538
Average	Mean		3.8824	.05209
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.7787	
		Upper Bound	3.9862	
	5% Trimmed Mean		3.8806	
	Median		3.9300	
	Variance		.212	
	Std. Deviation		.46003	
	Minimum		2.94	
	Maximum		4.94	
	Range		2.00	
	Interquartile Range		.77	

Skewness	-032	.272
Kurtosis	-.803	.538

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
A-TA	78	1.50	5.00	3.6537	.82964
A-TL	78	1.33	5.00	3.7012	.64301
A-I	78	2.33	5.00	3.8013	.62835
A-TR	78	1.83	5.00	3.8587	.62865
A-SD	78	2.62	5.00	3.9378	.63403
A-T	78	2.73	5.00	3.8276	.55714
A-KL	78	2.71	5.00	3.9790	.49629
A-A	78	2.57	5.00	4.1136	.55927
Average	78	2.94	4.94	3.8824	.46003
Valid N (listwise)	78				

**Standar Penilaian:**

No	Kelas	Kriteria
1	1.00 s/d 1.80	STE
2	1.81 s/d 2.61	TE
3	2.62 s/d 3.42	HE
4	3.43 s/d 4.23	E
5	4.24 s/d 5.04	SE

**Kriteria**

Variabel	Mean	Kriteria
A-TA	3.6537	Efektif
A-TL	3.7012	Efektif
A-I	3.8013	Efektif
A-TR	3.8587	Efektif
A-SD	3.9378	Efektif
A-T	3.8276	Efektif
A-KL	3.9790	Efektif
A-A	4.1136	Efektif
Efektivitas	3.8824	Efektif

## Proporsi Penilaian Responden di atas / di bawah Average

### Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
B-TA * F	78	100.0%	0	.0%	78	100.0%
B-TL * F	78	100.0%	0	.0%	78	100.0%
B-I * F	78	100.0%	0	.0%	78	100.0%
B-TR * F	78	100.0%	0	.0%	78	100.0%
B-SD * F	78	100.0%	0	.0%	78	100.0%
B-T * F	78	100.0%	0	.0%	78	100.0%
B-KL * F	78	100.0%	0	.0%	78	100.0%
B-A * F	78	100.0%	0	.0%	78	100.0%
B-efektivitas * F	78	100.0%	0	.0%	78	100.0%

#### B-TA \* F Crosstabulation

			F	
			%	Total
B-TA	Di Bwh Rata-Rata	Count	31	31
		% of Total	39.7%	39.7%
	Di Atas Rata-Rata	Count	47	47
		% of Total	60.3%	60.3%
Total		Count	78	78
		% of Total	100.0%	100.0%

#### B-TL \* F Crosstabulation

			F	
			%	Total
B-TL	Di Bwh Rata-Rata	Count	40	40
		% of Total	51.3%	51.3%
	Di Atas Rata-Rata	Count	38	38
		% of Total	48.7%	48.7%
Total		Count	78	78
		% of Total	100.0%	100.0%

#### B-I \* F Crosstabulation

			F	
			%	Total
B-I	Di Bwh Rata-Rata	Count	34	34
		% of Total	43.6%	43.6%
	Di Atas Rata-Rata	Count	44	44
		% of Total	56.4%	56.4%
Total		Count	78	78
		% of Total	100.0%	100.0%

	% of Total	56.4%	56.4%
Total	Count	78	78
	% of Total	100.0%	100.0%

**B-TR \* F Crosstabulation**

			F	
			%	Total
B-TR	Di Bwh Rata-Rata	Count	40	40
		% of Total	51.3%	51.3%
	Di Atas Rata-Rata	Count	38	38
		% of Total	48.7%	48.7%
Total	Count		78	78
	% of Total		100.0%	100.0%

**B-SD \* F Crosstabulation**

			F	
			%	Total
B-SD	Di Bwh Rata-Rata	Count	39	39
		% of Total	50.0%	50.0%
	Di Atas Rata-Rata	Count	39	39
		% of Total	50.0%	50.0%
Total	Count		78	78
	% of Total		100.0%	100.0%

**B-T \* F Crosstabulation**

			F	
			%	Total
B-T	Di Bwh Rata-Rata	Count	37	37
		% of Total	47.4%	47.4%
	Di Atas Rata-Rata	Count	41	41
		% of Total	52.6%	52.6%
Total	Count		78	78
	% of Total		100.0%	100.0%

**B-KL \* F Crosstabulation**

			F	
			%	Total
B-KL	Di Bwh Rata-Rata	Count	41	41
		% of Total	52.6%	52.6%
	Di Atas Rata-Rata	Count	37	37

	% of Total	47.4%	47.4%
Total	Count	78	78
	% of Total	100.0%	100.0%

**B-A \* F Crosstabulation**

			F	
			%	Total
B-A	Di Bwh Rata-Rata	Count	34	34
		% of Total	43.6%	43.6%
	Di Atas Rata-Rata	Count	44	44
		% of Total	56.4%	56.4%
Total		Count	78	78
		% of Total	100.0%	100.0%

**B-efektivitas \* F Crosstabulation**

			F	
			%	Total
B-efektivitas	Di Bwh Rata-Rata	Count	37	37
		% of Total	47.4%	47.4%
	Di Atas Rata-Rata	Count	41	41
		% of Total	52.6%	52.6%
Total		Count	78	78
		% of Total	100.0%	100.0%

**Proporsi Efektivitas Untuk Tiap Variabel**

**Case Processing Summary**

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
E-TA * F	78	100.0%	0	.0%	78	100.0%
E-TL * F	78	100.0%	0	.0%	78	100.0%
E-I * F	78	100.0%	0	.0%	78	100.0%
E-TR * F	78	100.0%	0	.0%	78	100.0%
E-SD * F	78	100.0%	0	.0%	78	100.0%
E-T * F	78	100.0%	0	.0%	78	100.0%
E-KL * F	78	100.0%	0	.0%	78	100.0%
E-A * F	78	100.0%	0	.0%	78	100.0%
Efektivitas * F	78	100.0%	0	.0%	78	100.0%

**E-TA \* F Crosstabulation**

			F	
			%	Total
E-TA	Sangat Tdk Efektif	Count	1	1
		% of Total	1.3%	1.3%
	Tdk Efektif	Count	10	10
		% of Total	12.8%	12.8%
	Hampir Efektif	Count	15	15
		% of Total	19.2%	19.2%
	Efektif	Count	36	36
		% of Total	46.2%	46.2%
	Sangat Efektif	Count	16	16
		% of Total	20.5%	20.5%
Total	Count		78	78
	% of Total		100.0%	100.0%

**E-TL \* F Crosstabulation**

			F	
			%	Total
E-TL	Sangat Tdk Efektif	Count	2	2
		% of Total	2.6%	2.6%
	Tdk Efektif	Count	2	2
		% of Total	2.6%	2.6%
	Hampir Efektif	Count	14	14
		% of Total	17.9%	17.9%
	Efektif	Count	50	50
		% of Total	64.1%	64.1%
	Sangat Efektif	Count	10	10
		% of Total	12.8%	12.8%
Total	Count		78	78
	% of Total		100.0%	100.0%

**E-I \* F Crosstabulation**

			F	
			%	Total
E-I	Tdk Efektif	Count	2	2
		% of Total	2.6%	2.6%
	Hampir Efektif	Count	18	18
		% of Total	23.1%	23.1%
	Efektif	Count	44	44
		% of Total	56.4%	56.4%
	Sangat Efektif	Count	14	14
		% of Total	17.9%	17.9%

	% of Total	17.9%	17.9%
Total	Count	78	78
	% of Total	100.0%	100.0%

**E-TR \* F Crosstabulation**

			F	
			%	Total
E-TR	Tdk Efektif	Count	1	1
		% of Total	1.3%	1.3%
	Hampir Efektif	Count	16	16
		% of Total	20.5%	20.5%
	Efektif	Count	46	46
		% of Total	59.0%	59.0%
	Sangat Efektif	Count	15	15
		% of Total	19.2%	19.2%
Total		Count	78	78
		% of Total	100.0%	100.0%

**E-SD \* F Crosstabulation**

			F	
			%	Total
E-SD	Hampir Efektif	Count	19	19
		% of Total	24.4%	24.4%
	Efektif	Count	32	32
		% of Total	41.0%	41.0%
	Sangat Efektif	Count	27	27
		% of Total	34.6%	34.6%
Total		Count	78	78
		% of Total	100.0%	100.0%

**E-T \* F Crosstabulation**

			F	
			%	Total
E-T	Hampir Efektif	Count	18	18
		% of Total	23.1%	23.1%
	Efektif	Count	40	40
		% of Total	51.3%	51.3%
	Sangat Efektif	Count	20	20
		% of Total	25.6%	25.6%
Total		Count	78	78
		% of Total	100.0%	100.0%

**E-KL \* F Crosstabulation**

			F	
			%	Total
E-KL	Hampir Efektif	Count	8	8
		% of Total	10.3%	10.3%
	Efektif	Count	48	48
		% of Total	61.5%	61.5%
	Sangat Efektif	Count	22	22
		% of Total	28.2%	28.2%
Total		Count	78	78
		% of Total	100.0%	100.0%

**E-A \* F Crosstabulation**

			F		
			%	Total	
E-A	Tdk Efektif	Count	1	1	
		% of Total	1.3%	1.3%	
	Hampir Efektif	Count	8	8	
		% of Total	10.3%	10.3%	
	Efektif	Count	36	36	
		% of Total	46.2%	46.2%	
	Sangat Efektif	Count	33	33	
		% of Total	42.3%	42.3%	
	Total		Count	78	78
			% of Total	100.0%	100.0%

**Proporsi Efektivitas Pelaksanaan Menurut Penilaian Responden****Efektivitas \* F Crosstabulation**

			F	
			%	Total
Efektivitas	Hampir Efektif	Count	15	15
		% of Total	19.2%	19.2%
	Efektif	Count	41	41
		% of Total	52.6%	52.6%
	Sangat Efektif	Count	22	22
		% of Total	28.2%	28.2%
Total		Count	78	78
		% of Total	100.0%	100.0%

**Kaitan Antara Efektivitas Pleksanaan Menurut Penilaian Responden Dengan Penilaian Responden Di bawah Rata-rata**

**Case Processing Summary**

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
B-TA * Efektivitas	78	100.0%	0	.0%	78	100.0%
B-TL * Efektivitas	78	100.0%	0	.0%	78	100.0%
B-i * Efektivitas	78	100.0%	0	.0%	78	100.0%
B-TR * Efektivitas	78	100.0%	0	.0%	78	100.0%
B-SD * Efektivitas	78	100.0%	0	.0%	78	100.0%
B-T * Efektivitas	78	100.0%	0	.0%	78	100.0%
B-KL * Efektivitas	78	100.0%	0	.0%	78	100.0%
B-A * Efektivitas	78	100.0%	0	.0%	78	100.0%
B-efektivitas * Efektivitas	78	100.0%	0	.0%	78	100.0%

**B-TA \* Efektivitas**

**Crosstab**

			Efektivitas			Total
			Hampir Efektif	Efektif	Sangat Efektif	
B-TA	Di Bwh Rata-Rata	Count	11	17	3	31
		% of Total	14.1%	21.8%	3.8%	39.7%
	Di Atas Rata-Rata	Count	4	24	19	47
		% of Total	5.1%	30.8%	24.4%	60.3%
Total		Count	15	41	22	78
		% of Total	19.2%	52.6%	28.2%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13.379 <sup>a</sup>	2	.001
Likelihood Ratio	14.265	2	.001
Linear-by-Linear Association	13.175	1	.000
N of Valid Cases	78		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5.96.

**B-TL \* Efektivitas**

**Crosstab**

			Efektivitas			Total
			Hampir Efektif	Efektif	Sangat Efektif	
B-TL	Di Bwh Rata-Rata	Count	14	26	0	40
		% of Total	17.9%	33.3%	.0%	51.3%
	Di Atas Rata-Rata	Count	1	15	22	38

	% of Total	1.3%	19.2%	28.2%	48.7%
Total	Count	15	41	22	78
	% of Total	19.2%	52.6%	28.2%	100.0%

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	36.190 <sup>a</sup>	2	.000
Likelihood Ratio	46.881	2	.000
Linear-by-Linear Association	33.612	1	.000
N of Valid Cases	78		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.31.

### B-I \* Efektivitas

#### Crosstab

			Efektivitas			Total
			Hampir Efektif	Efektif	Sangat Efektif	
B-I	Di Bwh Rata-Rata	Count	12	21	1	34
		% of Total	15.4%	26.9%	1.3%	43.6%
	Di Atas Rata-Rata	Count	3	20	21	44
		% of Total	3.8%	25.6%	26.9%	56.4%
Total		Count	15	41	22	78
		% of Total	19.2%	52.6%	28.2%	100.0%

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	22.697 <sup>a</sup>	2	.000
Likelihood Ratio	26.884	2	.000
Linear-by-Linear Association	21.793	1	.000
N of Valid Cases	78		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6.54.

### B-TR \* Efektivitas

#### Crosstab

			Efektivitas			Total
			Hampir Efektif	Efektif	Sangat Efektif	
B-TR	Di Bwh Rata-Rata	Count	14	25	1	40
		% of Total	17.9%	32.1%	1.3%	51.3%
	Di Atas Rata-Rata	Count	1	16	21	38
		% of Total	1.3%	20.5%	26.9%	48.7%
Total		Count	15	41	22	78
		% of Total	19.2%	52.6%	28.2%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	31.393 <sup>a</sup>	2	.000
Likelihood Ratio	37.750	2	.000
Linear-by-Linear Association	29.899	1	.000
N of Valid Cases	78		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.31.

**B-SD \* Efektivitas**

**Crosstab**

			Efektivitas			Total
			Hampir Efektif	Efektif	Sangat Efektif	
B-SD	Di Bwh Rata-Rata	Count	15	24	0	39
		% of Total	19.2%	30.8%	.0%	50.0%
	Di Atas Rata-Rata	Count	0	17	22	39
		% of Total	.0%	21.8%	28.2%	50.0%
Total		Count	15	41	22	78
		% of Total	19.2%	52.6%	28.2%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	38.195 <sup>a</sup>	2	.000
Likelihood Ratio	52.494	2	.000
Linear-by-Linear Association	37.157	1	.000
N of Valid Cases	78		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.50.

**B-T \* Efektivitas**

**Crosstab**

			Efektivitas			Total
			Hampir Efektif	Efektif	Sangat Efektif	
B-T	Di Bwh Rata-Rata	Count	15	22	0	37
		% of Total	19.2%	28.2%	.0%	47.4%
	Di Atas Rata-Rata	Count	0	19	22	41
		% of Total	.0%	24.4%	28.2%	52.6%
Total		Count	15	41	22	78
		% of Total	19.2%	52.6%	28.2%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	37.112 <sup>a</sup>	2	.000
Likelihood Ratio	51.307	2	.000
Linear-by-Linear Association	36.535	1	.000
N of Valid Cases	78		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.12.

**B-KL \* Efektivitas**

**Crosstab**

			Efektivitas			Total
			Hampir Efektif	Efektif	Sangat Efektif	
B-KL	Di Bwh Rata-Rata	Count	14	27	0	41
		% of Total	17.9%	34.6%	.0%	52.6%
	Di Atas Rata-Rata	Count	1	14	22	37
		% of Total	1.3%	17.9%	28.2%	47.4%
Total		Count	15	41	22	78
		% of Total	19.2%	52.6%	28.2%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	37.282 <sup>a</sup>	2	.000
Likelihood Ratio	47.934	2	.000
Linear-by-Linear Association	34.023	1	.000
N of Valid Cases	78		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.12.

**B-A \* Efektivitas**

**Crosstab**

			Efektivitas			Total
			Hampir Efektif	Efektif	Sangat Efektif	
B-A	Di Bwh Rata-Rata	Count	14	16	4	34
		% of Total	17.9%	20.5%	5.1%	43.6%
	Di Atas Rata-Rata	Count	1	25	18	44
		% of Total	1.3%	32.1%	23.1%	56.4%
Total		Count	15	41	22	78

Crosstab

			Efektivitas			Total
			Hampir Efektif	Efektif	Sangat Efektif	
B-A	Di Bwh Rata-Rata	Count	14	16	4	34
		% of Total	17.9%	20.5%	5.1%	43.6%
	Di Atas Rata-Rata	Count	1	25	18	44
		% of Total	1.3%	32.1%	23.1%	56.4%
Total		Count	15	41	22	78
		% of Total	19.2%	52.6%	28.2%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	21.218 <sup>a</sup>	2	.000
Likelihood Ratio	23.789	2	.000
Linear-by-Linear Association	18.802	1	.000
N of Valid Cases	78		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6.54.

## B-efektivitas \* Efektivitas

Crosstab

			Efektivitas			Total
			Hampir Efektif	Efektif	Sangat Efektif	
B-efektivitas	Di Bwh Rata-Rata	Count	15	22	0	37
		% of Total	19.2%	28.2%	.0%	47.4%
	Di Atas Rata-Rata	Count	0	19	22	41
		% of Total	.0%	24.4%	28.2%	52.6%
Total		Count	15	41	22	78
		% of Total	19.2%	52.6%	28.2%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	37.112 <sup>a</sup>	2	.000
Likelihood Ratio	51.307	2	.000
Linear-by-Linear Association	36.535	1	.000
N of Valid Cases	78		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.12.

**Kaitan Antara Efektivitas Pelaksanaan Secara Sekeluruhan Dengan Penilaian Efektivitas Dari Masing-Masing Variabel**

**Case Processing Summary**

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
E-TA * Efektivitas	78	100.0%	0	.0%	78	100.0%
E-TL * Efektivitas	78	100.0%	0	.0%	78	100.0%
E-I * Efektivitas	78	100.0%	0	.0%	78	100.0%
E-TR * Efektivitas	78	100.0%	0	.0%	78	100.0%
E-SD * Efektivitas	78	100.0%	0	.0%	78	100.0%
E-T * Efektivitas	78	100.0%	0	.0%	78	100.0%
E-KL * Efektivitas	78	100.0%	0	.0%	78	100.0%
E-A * Efektivitas	78	100.0%	0	.0%	78	100.0%

**E-TA \* Efektivitas**

**Crosstab**

			Efektivitas			Total
			Hampir Efektif	Efektif	Sangat Efektif	
E-TA	Sangat Tdk Efektif	Count	1	0	0	1
		% of Total	1.3%	.0%	.0%	1.3%
	Tdk Efektif	Count	5	5	0	10
		% of Total	6.4%	6.4%	.0%	12.8%
	Hampir Efektif	Count	5	10	0	15
		% of Total	6.4%	12.8%	.0%	19.2%
	Efektif	Count	3	21	12	36
		% of Total	3.8%	26.9%	15.4%	46.2%
	Sangat Efektif	Count	1	5	10	16
		% of Total	1.3%	6.4%	12.8%	20.5%
Total		Count	15	41	22	78
		% of Total	19.2%	52.6%	28.2%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	30.549 <sup>a</sup>	8	.000
Likelihood Ratio	34.437	8	.000
Linear-by-Linear Association	24.084	1	.000
N of Valid Cases	78		

a. 9 cells (60.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .19.

## E-TL \* Efektivitas

Crosstab

		Efektivitas			Total	
		Hampir Efektif	Efektif	Sangat Efektif		
E-TL	Sangat Tdk Efektif	Count	1	1	0	2
		% of Total	1.3%	1.3%	.0%	2.6%
	Tdk Efektif	Count	2	0	0	2
		% of Total	2.6%	.0%	.0%	2.6%
	Hampir Efektif	Count	7	7	0	14
		% of Total	9.0%	9.0%	.0%	17.9%
	Efektif	Count	5	32	13	50
		% of Total	6.4%	41.0%	16.7%	64.1%
	Sangat Efektif	Count	0	1	9	10
		% of Total	.0%	1.3%	11.5%	12.8%
Total		Count	15	41	22	78
		% of Total	19.2%	52.6%	28.2%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	43.264 <sup>a</sup>	8	.000
Likelihood Ratio	42.592	8	.000
Linear-by-Linear Association	26.230	1	.000
N of Valid Cases	78		

a. 10 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .38.

## E-I \* Efektivitas

Crosstab

		Efektivitas			Total	
		Hampir Efektif	Efektif	Sangat Efektif		
E-I	Tdk Efektif	Count	2	0	0	2
		% of Total	2.6%	.0%	.0%	2.6%
	Hampir Efektif	Count	9	9	0	18
		% of Total	11.5%	11.5%	.0%	23.1%
	Efektif	Count	4	28	12	44
		% of Total	5.1%	35.9%	15.4%	56.4%
	Sangat Efektif	Count	0	4	10	14
		% of Total	.0%	5.1%	12.8%	17.9%
Total		Count	15	41	22	78
		% of Total	19.2%	52.6%	28.2%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	39.252 <sup>a</sup>	6	.000
Likelihood Ratio	40.504	6	.000
Linear-by-Linear Association	30.396	1	.000
N of Valid Cases	78		

a. 6 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .38.

**E-TR \* Efektivitas**

**Crosstab**

		Efektivitas			Total	
		Hampir Efektif	Efektif	Sangat Efektif		
E-TR	Tdk Efektif	Count	1	0	0	1
		% of Total	1.3%	.0%	.0%	1.3%
	Hampir Efektif	Count	10	6	0	16
		% of Total	12.8%	7.7%	.0%	20.5%
	Efektif	Count	4	29	13	46
		% of Total	5.1%	37.2%	16.7%	59.0%
	Sangat Efektif	Count	0	6	9	15
		% of Total	.0%	7.7%	11.5%	19.2%
Total		Count	15	41	22	78
		% of Total	19.2%	52.6%	28.2%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	37.308 <sup>a</sup>	6	.000
Likelihood Ratio	37.373	6	.000
Linear-by-Linear Association	27.453	1	.000
N of Valid Cases	78		

a. 7 cells (58.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .19.

**E-SD \* Efektivitas**

**Crosstab**

		Efektivitas			Total	
		Hampir Efektif	Efektif	Sangat Efektif		
E-SD	Hampir Efektif	Count	12	7	0	19
		% of Total	15.4%	9.0%	.0%	24.4%

Efektif	Count	3	24	5	32
	% of Total	3.8%	30.8%	6.4%	41.0%
Sangat Efektif	Count	0	10	17	27
	% of Total	.0%	12.8%	21.8%	34.6%
Total	Count	15	41	22	78
	% of Total	19.2%	52.6%	28.2%	100.0%

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	49.789 <sup>a</sup>	4	.000
Likelihood Ratio	50.709	4	.000
Linear-by-Linear Association	37.481	1	.000
N of Valid Cases	78		

a. 1 cells (11.1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.65.

#### E-T \* Efektivitas

##### Crosstab

		Efektivitas			Total	
		Hampir Efektif	Efektif	Sangat Efektif		
E-T	Hampir Efektif	Count	12	6	0	18
		% of Total	15.4%	7.7%	.0%	23.1%
	Efektif	Count	3	29	8	40
		% of Total	3.8%	37.2%	10.3%	51.3%
	Sangat Efektif	Count	0	6	14	20
		% of Total	.0%	7.7%	17.9%	25.6%
Total	Count	15	41	22	78	
	% of Total	19.2%	52.6%	28.2%	100.0%	

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	52.416 <sup>a</sup>	4	.000
Likelihood Ratio	50.593	4	.000
Linear-by-Linear Association	37.193	1	.000
N of Valid Cases	78		

a. 2 cells (22.2%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.46.

#### E-KL \* Efektivitas

##### Crosstab

		Efektivitas			Total	
		Hampir Efektif	Efektif	Sangat Efektif		
E-KL	Hampir Efektif	Count	4	4	0	8

	% of Total	5.1%	5.1%	.0%	10.3%
Efektif	Count	11	33	4	48
	% of Total	14.1%	42.3%	5.1%	61.5%
Sangat Efektif	Count	0	4	18	22
	% of Total	.0%	5.1%	23.1%	28.2%
Total	Count	15	41	22	78
	% of Total	19.2%	52.6%	28.2%	100.0%

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	47.255 <sup>a</sup>	4	.000
Likelihood Ratio	48.912	4	.000
Linear-by-Linear Association	33.141	1	.000
N of Valid Cases	78		

a. 4 cells (44.4%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.54.

#### E-A \* Efektivitas

##### Crosstab

			Efektivitas			Total
			Hampir Efektif	Efektif	Sangat Efektif	
E-A	Tdk Efektif	Count	1	0	0	1
		% of Total	1.3%	.0%	.0%	1.3%
	Hampir Efektif	Count	6	2	0	8
		% of Total	7.7%	2.6%	.0%	10.3%
	Efektif	Count	8	20	8	36
		% of Total	10.3%	25.6%	10.3%	46.2%
	Sangat Efektif	Count	0	19	14	33
		% of Total	.0%	24.4%	17.9%	42.3%
Total	Count	15	41	22	78	
	% of Total	19.2%	52.6%	28.2%	100.0%	

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	30.106 <sup>a</sup>	6	.000
Likelihood Ratio	32.260	6	.000
Linear-by-Linear Association	22.016	1	.000
N of Valid Cases	78		

a. 6 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .19.