

---

**Efektivitas Organisasi Dinas Informasi Komunikasi Statistik Dan  
Persandian Dalam Pemanfaatan E-Government Di Kabupaten Minahasa  
Tenggara****Miranda F. Tolandang<sup>1</sup>****Ronny Gosal<sup>2</sup>****Sofia E. Pangemanan<sup>3</sup>****ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Organisasi Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian (Diskominfo) dalam Pemanfaatan E-Government di Minahasa Tenggara.. Penelitian ini berlokasi di Dinas Informasi Komunikasi Statistik Dan Persandian Dalam Pemanfaatan E-Government Di Kabupaten Minahasa Tenggara. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Dari hasil penelitian disimpulkan Organisasi Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian (Diskominfo) Kabupaten Minahasa Tenggara secara umum tidak secara penuh dapat mengimplementasikan E-Government, dimana dari aspek layanan online. Pelayanan secara online ini telah dibuat aplikasinya melalui aplikasi android yang dapat diunduh melalui google play, sedangkan Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian (Diskominfo) Kabupaten Minahasa Tenggara sebagai Organisasi yang membuat aplikasi atau programnya, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala-kendala dimana masih banyak masyarakat pengguna layanan belum dapat mengakses karena masih ada kekurangan dan perbaikan yang diperlukan, ditambah pula dengan belum tersedianya sarana infrastruktur jaringan internet yang merata disemua wilayah kabupaten Minahasa Tenggara.

**Kata Kunci : Efektivitas, Organisasi, E-Government**

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

<sup>3</sup> Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

## Pendahuluan

Organisasi pemerintahan yang memanfaatkan TIK biasanya dikenal dengan istilah atau sebutan e-government, manfaat dari penerapan e-Government itu sendiri disinyalir dapat terciptanya efisien, efektif, transparan, profesional, terjaminnya konsistensi serta berkurangnya praktek KKN dalam organisasi public. Negara Malaysia dan Singapura sejauh ini telah berhasil memberikan manfaat e-Government untuk warganya. Negara tetangga menyediakan pelayanan publik yang sifatnya sudah online dan terintegrasi sehingga mengurus perizinan, akta lahir, pasport atau segala jenis pengurusan dokumen lainnya hanya dari aplikasi atau website.

Berbeda dengan di Indonesia, implementasi e-Government sebenarnya tidak termasuk menggembirakan walaupun pemerintah sudah berusaha untuk merumuskan banyak peraturan perundangan demi mendukung penggunaan teknologi informasi. Berdasarkan pemeringkatan yang dilakukan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) melalui E-Government Development Index (EGDI) dari negara-negara yang menjadi anggota PBB, maka pada tahun 2016 dihasilkan untuk negara-negara di Asia Tenggara dengan rangking dari keseluruhan anggota PBB sedangkan Indonesia berada pada peringkat 7 dengan rangking 116 (Sumber: United Nations E-Government Survey 2016, e-Government in Support of Sustainable Development, dalam Gafar: 2017).

Indonesia jauh ketinggalan dengan negara tetangga seperti Malaysia dan Singapura. Dari peringkat di tahun 2016 menunjukkan, bahwa Asia Tenggara untuk negara Singapura menduduki peringkat ke-4 dan Malaysia ke-60 dari 193 negara PBB. Namun di masa pandemic covid19 yang terjadi sejak tahun 2020 lalu, menuntut berbagai pihak termasuk organisasi pemerintahan mengembangkan dan menggunakan

teknologi informasi ini, karena adanya pembatasan-pembatasan yang dilakukan, baik social distancing, maupun physical distancing, sehingga penggunaan aplikasi melalui media internet menjadi sangat penting dan membantu dalam hal pemberian informasi, dan pelayanan publik.

Organisasi pemerintah dapat berhasil ataupun gagal, dipengaruhi oleh kemampuan organisasi pemerintah tersebut untuk beradaptasi dengan situasi dan kondisi atau perkembangan yang terjadi saat ini. Adaptasi organisasi diperlukan agar organisasi pemerintah dapat menyesuaikan diri terhadap suatu kebijakan yang pada dasarnya dibuat berdasarkan kebutuhan publik atau tuntutan masyarakat. Unsur-unsur adaptasi organisasi dapat diklasifikasikan dari sumber daya manusianya, struktur organisasi, TIK, dan keadaan fisik lingkungan kerja yang mendukung kebijakan. Ada faktor-faktor yang mempengaruhi dalam berhasil atau gagalnya organisasi, seperti faktor budaya yang belum memahami pentingnya e-Government sehingga kurang adanya komitmen untuk memperkecil kesenjangan digital kita dengan negara-negara maju, faktor anggaran atau faktor infrastruktur TIK.

Pengamatan awal peneliti lakukan di Dinas Komunikasi Informatika Statitiska dan Persandian (Diskominfo) kabupaten Minahasa Tenggara bahwa secara struktur telah beradaptasi dengan situasi dan kondisi terkini, dimana sudah terdiri dari empat bidang, yaitu Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik, Bidang Penyelenggaraan e-government, Bidang Statistik, dan Bidang Persandian, namun dalam pelaksanaan program masih terkendala dengan ketersediaan anggaran, bahkan struktur jabatan yang belum lengkap terisi oleh para pejabat-pejabat yang ada. Efektivitas organisasi Dinas Komunikasi Informatika Statitiska dan Persandian (Diskominfo) Kabupaten Minahasa Tenggara secara umum belum dapat

mengakomodir dan melaksanakan e-government, karena dari aspek layanan online. Pelayanan secara online ini telah dibuat aplikasinya melalui aplikasi android yang dapat diunduh melalui google play, sedangkan Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian (Diskominfo) kabupaten Minahasa Tenggara sebagai Organisasi yang membuat aplikasi atau programnya, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala-kendala dimana masih banyak masyarakat pengguna layanan belum dapat mengakses karena masih ada kekurangan dan perbaikan yang diperlukan, ditambah pula dengan belum tersedianya sarana infrastruktur jaringan internet yang merata disemua wilayah kabupaten Minahasa Tenggara oleh operator telepon seluler.

### **Tinjauan Pustaka**

#### **Konsep Efektivitas**

Istilah efektivitas berasal dari kata dasar efektif yang memiliki aneka rupa makna. Efektif dapat berarti ada efeknya (pengaruhnya, akibatnya, kesannya) seperti: manjur, mujarab, atau mempan. Efektif juga berarti penggunaan metode, peralatan, cara, sarana atau alat yang tepat dalam melaksanakan aktivitas sehingga mencapai hasil yang optimal atau terbaik.

Sedarmayanti (2009:31) mengemukakan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Pandangan yang lebih komprehensif dan paling umum dipergunakan dalam membahas persoalan efektivitas dikaitkan gambaran tentang fleksibilitas, produktivitas dan kepuasan dalam organisasi.

Menurut Gibson et. al (2000:49) efektivitas adalah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok, dan organisasi. Semakin dekat prestasi mereka terhadap standar target yang diharapkan, maka semakin lebih efektif kinerja mereka. Dalam sudut

pandang perilaku organisasi, kinerja dapat diidentifikasi dalam tiga tingkatan analisis yaitu individu, kelompok, dan organisasi. Ketiga tingkatan analisis tersebut sejalan dengan ketiga tingkatan tanggung jawab manajerial yaitu bahwa para manajer bertanggung jawab atas kinerja individu, kelompok dan organisasi.

Efektivitas menurut Mardiasmo (2009:12) adalah ukuran berhasil tidaknya suatu tindakan, kebijakan, aktivitas mampu mencapai tujuannya. Dalam organisasi publik efektivitas adalah gambaran sejauh mana target yang ditetapkan dalam perencanaan dapat direalisasikan dengan baik.

#### **Konsep E-Government**

Dunia meyakini ketika TIK dalam pemerintah maka dapat menjadi alat yang kuat agar masyarakat terlibat dalam kebijakan pemerintah dan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Gafar (2017:33) mengatakan bahwa e-government menjadi urgent untuk dilakukan masa kini, tidak hanya untuk negara maju namun juga untuk negara berkembang. E-Government sebagai paradigma baru pelayanan publik pada dasarnya dipicu oleh konsep administrasi negara yang terus berkembang. Berawal dari paradigma Old Public Administration (OPA). Namun secara konseptual Old Public Administration (OPA) bersifat kaku dan sentralistik. Lalu kemudian akibat dari kritikan OPA, maka lahirlah paradigma New Public Management (NPM) yang mengacu kepada sekelompok ide dan praktik kontemporer untuk menggunakan pendekatan-pendekatan dalam sektor privat (bisnis) pada organisasi sektor publik. Dalam pandangan New Public Management (NPM), organisasi pemerintah diibaratkan sebagai sebuah kapal. Peran pemerintah di atas kapal tersebut hanya sebagai nahkoda yang mengarahkan (steer) lajunya kapal bukan mengayuh (row) kapal tersebut. Urusan mengayuh tersebut diserahkan kepada organisasi di luar pemerintah, yaitu organisasi privat (swasta) dan organisasi masyarakat sipil sehingga mereduksi

fungsi dominasi dan monopoli yang dimiliki pemerintah. Tugas pemerintah yang hanya sebagai pengarah memberikan pemerintah untuk mengurus persoalan-persoalan domestik dan internasional yang lebih strategis. Melihat bahwa dalam NPM belum juga bisa menyelesaikan isu-isu semacam demokratisasi, hak asasi manusia, hukum, transparansi, civil society, good corporate governance, maka kemudian lahir paradigma terbaru yakni NPS (Indrajit, 2002:7).

Dari penerapan e-government nantinya dapat memberikan manfaat (Sari dan Winarno: 2012) diantaranya; terciptanya sistem kelembagaan dan ketatalaksanaan yang bersih, efisien, efektif, transparan, profesional dan akuntabel; meningkatnya partisipasi masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik; berkurangnya secara nyata praktek KKN di birokrasi; dan terjamin konsistensi dan kepastian hukum seluruh peraturan perundangan-undangan baik di tingkat pusat maupun daerah. Kemudian untuk dari sisi masyarakat, manfaat penerapan e-government adalah masyarakat menerima berupa layanan dan pemberian informasi yang lebih cepat, akses yang cepat terhadap dokumen dan formulir elektronik, pelayanan masyarakat yang terus-menerus (24 jam sehari), meningkatnya kemampuan melayani diri sendiri (self service), meningkatnya kemampuan untuk mencari informasi, meluasnya akses terhadap informasi, dan sebagainya (Cahyadi, 2003:71).

### Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif. enentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik sampling purposive, agar data yang diperoleh dari informan sesuai dengan kebutuhan dan tujuan penelitian. Berdasarkan asas kredibilitas, penulis menentukan sumber datanya sebagai berikut:

- a. Kepala Dinas
- b. Kepala Bidang Tata Kelola e-Government

- c. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik
- d. Kepala Seksi Tata Kelola e-Government
- e. Kepala Seksi Aplikasi dan Data Base
- f. Kepala Seksi Keamanan Informasi
- g. Staf
- h. Masyarakat

Penelitian ini difokuskan pada efektivitas organisasi pemerintah yaitu Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Minahasa Tenggara dalam pelaksanaan e-government, terkait dengan hal tersebut peneliti memilih teori yang dikemukakan oleh Robbins (2002:76) terkait dalam mewujudkan efektivitas organisasi yang dapat dianalisis berdasarkan kategori-kategori sebagai berikut:

- a. Struktur
- b. Teknologi
- c. Penataan Fisik
- d. Individu

Kerangka berpikir peneliti bahwa efektivitas organisasi terhadap perkembangan TIK untuk e-Government didasari pada 4 (empat) kategori, yakni struktur, teknologi, penataan fisik dan individu atau Sumber Daya Manusia yang tersedia diorgansiasi tersebut dalam hal ini adalah Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Minahasa Tenggara. Sehingga jika 4 (empat) dimensi tersebut tidak baik, maka efektivitas organisasi dalam perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga tidak baik, yang hasilnya akan menyebabkan pelaksanaan e-Government mengalami permasalahan.

### Pembahasan

#### Hasil Wawancara dan Pembahasan

##### 1. Struktur

Struktur organisasi yang terkoordinasi memiliki suatu batas yang relatif dapat diidentifikasi, dan berfungsi secara relatif berkesinambungan untuk mencapai suatu tujuan atau seperangkat tujuan bersama. Struktur organisasi merupakan rancangan dari pemimpin organisasi sehingga mampu menentukan harapan-harapan mengenai apa yang akan dilakukan individu-individu dan kelompok-kelompok tersebut dalam

mencapai tujuan-tujuan organisasi. Maka struktur organisasi haruslah didesain dengan baik, karena struktur organisasi berisi SDM atau pegawai yang bekerja secara individu atau berkelompok dengan arahan pimpinan untuk mencapai tujuan organisasi. Atau dapat dikatakan struktur organisasi sebagai alat bagi organisasi agar bisa menkoordinasikan anggota organisasi sesuai harapan dan tujuan organisasi.

E-Government diimplementasikan pada tahun 2018 berdasarkan Peraturan Bupati Minahasa Tenggara Nomor 3 Tahun 2016. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Subbid Umum (5/1/2022), setelah peraturan Bupati tersebut dikeluarkan maka Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian (Diskominfo) Kabupaten Minahasa Tenggara beradaptasi dengan membentuk struktur baru pada

Perubahan struktur organisasi oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Minahasa Tenggara terjadi didasarkan pada regulasi pemerintah, yaitu Peraturan Bupati Minahasa Tenggara Nomor 80 Tahun 2019, regulasi pemerintah inilah yang menjadi salah satu penyebab organisasi melakukan perubahan: Berdasarkan hasil penelitian, perubahan struktur yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Minahasa Tenggara (Diskominfo) untuk mengimplementasikan e-Government, yaitu berfokus pada perubahan tugas pokok dan fungsi jabatan saja sesuai dengan tugas dan pokok yang diberikan. Sedangkan bentuk struktur organisasi dan jumlah anggota yang mengerjakan tetaplah sama.

Struktur organisasi dilakukan harus berdasarkan tujuan organisasi. Tujuan organisasi publik idealnya dipengaruhi oleh tuntutan masyarakat, dan pada masa sekarang tuntutan mengenai e-Government oleh masyarakat menjadi kebutuhan yang harus dipenuhi, dalam internal organisasi publik dipengaruhi oleh opini publik, kebijakan, konstituen, dan lain-lain, agar organisasi

tersebut dapat mewujudkan apa yang diinginkan oleh masyarakat atau sosial. Jadi sudah sewajarnya organisasi publik mempertahankan eksistensi dan legitimasinya sesuai harapan eksternal.

Organisasi harus merinci pekerjaan-pekerjaan yang akan dilakukan agar sesuai dengan apa yang ditujukan. Maka struktur organisasi yang berubah dapat menjadi strategi untuk organisasi beradaptasi, seperti Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Minahasa Tenggara. Dari perubahan struktur tersebut pula dapat menggambarkan bahwa Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Minahasa Tenggara memperlihatkan bagaimana tugas-tugas dialokasikan, dan mekanisme koordinasi dan interaksi, hal ini karena struktur organisasi merupakan *how talks are allocate, who reports to whom, and the formal coordinating mechanisms and interactions patterns that will be follow*, dengan jelaslah bahwa secara teori efektifitas dan struktur organisasi memiliki hubungan erat.

Efektivitas organisasi turut didukung dari struktur para pemimpin yang mampu mempertimbangkan keadaan internal organisasi. Karena keadaan internal organisasi merupakan tempat organisasi beroperasi pada saat sekarang dan akan beroperasi di waktu yang akan datang. Memperhatikan keadaan internal organisasi dapat dicontohkan seperti kemampuan SDM untuk menerima tugas dan tanggung jawab dalam suatu jabatan. Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Minahasa Tenggara dalam menyusun struktur organisasi belumlah memperhatikan keahlian SDM atau memperhatikan beban kerja yang diterima, sehingga masih terdapat kendala dalam menerapkan e-Government. Berdasarkan wawancara dengan Kabid Penyelenggaraan E-Government diperoleh informasi bahwa:

*“Akan tetapi jika melihat tugas pokok dan fungsi kita yang banyak, maka belum semua dapat dijalankan. Disini terdiri hanya 4 orang termasuk*

saya, itupun masih ada jabatan yang kosong yaitu Kepala Seksi Infrastruktur dan Teknologi”.

Berdasarkan wawancara tersebut, ketidakmampuan SDM dari segi kualitas dan kuantitas dalam menggunakan komputer dikarenakan tidak memiliki dasar komputer menjadi salah satu penyebab e-Government belum berjalan maksimal.

Seperti yang di tambahkan oleh Kepala Bidang Penyelenggaraan E-Government, yang mengatakan bahwa:

*“SDM disini yang menjadi kendala dalam menjalankan TIK atau e-Government. Banyak pegawai yang belum mampu dan latar belakang pendidikannya belumlah linier dengan TIK”.*

Memperhatikan kemampuan SDM merupakan strategi yang harus diterapkan dalam menyusun struktur organisasi, karena perubahan struktur berpengaruh besar pada harapan dan mentalitas pegawainya.

Jika melihat dari hasil penelitian yang peneliti lakukan untuk aspek perubahan struktur, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa organisasi pemerintahan yang ada di Kabupaten Minahasa Tenggara khususnya Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian memiliki kemauan atau komitmen untuk beradaptasi dengan menyediakan struktur yang memiliki tugas pokok dan fungsi untuk menjalankan e-Government, hanya saja dalam implementasinya masih belum berjalan dengan baik, karena kebijakan tidak terlalu memperhatikan keadaan internal organisasi, hanya berdasar pada instruksi dari Bupati Minahasa Tenggara.

## 2. Perubahan Teknologi

Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Minahasa Tenggara dari tahun 2019 sampai 2021 mengalami perubahan atau pengadaan TIK untuk menjalankan e-Government. Dibawah ini berdasarkan hasil dokumentasi, peneliti menyajikan data perlengkapan TIK pada tahun 2019 sampai 2021, sebagai berikut:

1. Perangkat Komputer Desktop yang sebelumnya hanya berjumlah 5 unit bertambah menjadi 13 unit.
2. Perangkat Komputer Laptop yang semula hanya ada 1 unit, untuk tahun 2021 sudah bertambah menjadi 5 unit.
3. Jaringan LAN, sebelumnya belum ada untuk tahun 2021 ini sudah menjadi 3 sambungan, dengan terkoneksi semua jaringan di dalam satu kantor, dan SKPD lain yang menyelenggarakan pelayanan public secara daring.
4. Server, sebelumnya masih menggunakan jasa penyewaan dari perusahaan server, saat ini sudah memiliki server sendiri untuk pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara.
5. Router, sebelumnya hanya terdapat satu buah, saat ini untuk tahun 2021 telah mengalami ketambahan menjadi 4 buah.
6. Switch Hub, dari semula hanya ada 1 buah mengalami ketambahan menjadi 4 buah.
7. Website, sebelumnya masih dalam tahap pengembangan, untuk saat ini tahun 2021 sudah dapat digunakan khususnya sebagai sarana layanan publik seperti pembuatan dan pendaftaran administrasi kependudukan, dan sebagai media informasi serta sosialisasi setiap program pemerintah Kabupaten.

*(Sumber: Wawancara dengan Kepala Dinas, dan Data Sekunder, Tahun 2021)*

Pada tahun 2021 daftar perlengkapan TIK mengalami kenaikan dan pertambahan, khususnya untuk yang dapat digunakan untuk menerima dan menyalurkan informasi melalui jaringan internet, hal ini selayaknya harus dilakukan mengingat dalam e-Government, infrastruktur adalah semua prasarana baik berbentuk perangkat keras dan lunak yang diperlukan untuk mendukung pengelolaan, pengolahan, transaksi, dan penyaluran informasi dan

terdiri dari ketersediaan infrastruktur komunikasi data, komputer dan jaringan internet. Penambahan dari tabel diatas terjadi seperti penambahan komputer, adanya website, dan lain-lain sesuai kebutuhan e-Government di tahun 2021. Kemudian pertambahan jumlah menara telekomunikasi terjadi dari tahun 2020 sampai tahun 2021.

Menara telekomunikasi adalah bangunan yang berfungsi sebagai penunjang jaringan telekomunikasi yang desain/bentuk konstruksinya disesuaikan dengan keperluan jaringan telekomunikasi (Peraturan Menteri Kominfo No. 02 tahun 2008 tentang Pedoman Pembangunan dan Penggunaan Menara Bersama Telekomunikasi). Perjanjian kinerja untuk jumlah menara telekomunikasi aktif di tahun 2020 mengalami kenaikan dari 115 unit menjadi 150 unit.

Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik dapat diketahui bahwa Kepala Dinas memiliki keinginan untuk organisasi ini mampu mempunyai infrastruktur TIK yang memadai, berikut petikan wawancara tersebut:

*“Kepala Dinas sangat mendukung pengadaan TIK. Alokasi anggaran sudah 60% untuk TIK. Karna e-Government sudah sangat penting untuk saat ini apalagi di masa pandemic covid19 dimana terjadi pembatasan pertemuan langsung, terutama yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan public, sehingga dilakukan secara online. Apalagi TIK semakin maju dan semakin canggih. Akan tetapi saat ini kita terbentur dengan anggaran saja. Sehingga akhirnya hanya ada yang saat ini saja. Mungkin di tahun-tahun selanjutnya, anggaran untuk TIK semakin bertambah”.*

Kepala Bidang Penyelenggaraan e-Government juga membenarkan bahwa ada keinginan dan harus beradaptasi dengan TIK. Berikut adalah hasil wawancaranya:

*“Memang benar pengadaan TIK harus ditambah lagi. Karena disini adalah SKPD yang secara teknis*

*menangani teknologi dan informasi, maka kita ingin menjadi leader untuk TIK bagi keseluruhan SKPD di daerah. Tapi sering terkendala di masalah anggaran yang belum dapat mencukupi, mengingat pemenuhan kebutuhan TIK memerlukan biaya yang cukup besar”.*

Walau adanya komitmen organisasi untuk menambah infrastruktur TIK, namun anggaran adalah menjadi kendala utama dalam pelaksanaannya. Alokasi anggaran yang jumlah dan waktunya tidak menentu menjadi penyebab terhambatnya pelaksanaan efektivitas organisasi dalam penyelenggaraan e-Government.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat tidak meratanya penyediaan TIK di tiap-tiap struktur organisasi di Diskominfo Kabupaten Minahasa Tenggara, seperti yang ada di Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik, dengan jumlah 4 (empat) staf yakni para Kepala Seksi dan 1 (satu) Kepala Bidang, hanya memiliki 1 (satu) laptop saja. Jika dilihat dari data yang telah peneliti paparkan untuk aspek perubahan teknologi, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa organisasi sudah memiliki komitmen mempersiapkan peralatan TIK yang memadai untuk menjalankan e-Government atau lebih mengutamakan unsur infrastruktur dan aplikasi e-Government untuk pelayanan agar tercipta efektivitas organisasi. Unsur pemerataan TIK untuk keseluruhan Bidang dirasa masih belum cukup. Dikarenakan kendala anggaran masih menjadi penyebab utama tidak terealisasinya keinginan dalam infrastruktur TIK untuk menjadi lebih baik.

Dengan demikian bahwa teknologi adalah salah satu elemen sukses dalam proyek e-Government. Untuk menunjang efektivitas organisasi dalam pelaksanaan e-Government maka pilihan teknologi sangat bergantung dengan anggaran yang tersedia. Semakin besar anggaran yang ada, semakin canggih teknologi yang akan dapat dipilih dan dipergunakan, yang cenderung akan meningkatkan probabilitas berhasilnya

suatu proyek dalam arti kata tercapainya manfaat yang ditargetkan.

### 3. Penataan Fisik

Perubahan penataan fisik yang terjadi dalam Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Minahasa Tenggara adalah terjadinya pembangunan gedung Data Center pada tahun 2021. Gedung Data Center ini adalah tempat berlangsungnya aktivitas operasional TIK untuk menjalankan e-Government oleh Bidang TIK. Hasil wawancara dengan Sekretaris Dinas, bahwa:

*“Teknis pekerjaan e-Government dilakukan oleh Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik dan bidang penyelenggaraan e-Government, hal ini menjadi tugas dari kedua bidang tersebut karena data center merupakan pusat pengelolaan informasi dan layanan public, yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara”.*

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan di Gedung Data Center, bahwa gedung ini sudah memperhatikan: kebutuhan pasokan listrik; pengaturan suhu dan kelembaban udara; keamanan didalam dan luar lingkungan data center. Sebagaimana juga hal ini didukung dengan hasil wawancara bersama Kepala Seksi Layanan Informasi Publik yang mengatakan bahwa:

*“Disini memiliki TV Wall, genset, tower, tenaga listrik ber-watt tinggi, AC dan CCTV, hal ini merupakan standart yang harus dipenuhi agar efektifitas adanya data center ini dapat tercapai”.*

Sehingga penelili dapat menjelaskan dari temuan dan wawancara yang telah dilakukan untuk variabel perubahan penataan fisik, bahwa pemimpin atau organisasi memperhatikan sarana agar e-Government dapat berjalan dengan baik dengan mendirikan Gedung Data Center. Manajemen perubahan penataan fisik haruslah diperhatikan dan tidak merupakan kegiatan acak. Lazimnya dengan mempertimbangkan tuntutan kerja, persyaratan interaksi formal, dan

kebutuhan sosial ketika mengambil keputusan mengenai konfigurasi ruang, desain interior, penempatan peralatan, dan yang serupa. Akan tetapi menurut Kabid. Komunikasi Publik (wawancara pada 5 Januari 2022) bahwa Gedung Data Center yang dimiliki oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Minahasa Tenggara seharusnya lebih dari apa yang sudah ada saat ini. Kendalanya hanya dari anggaran saja.

Selain penataan infrastruktur/bangunan secara fisik, perlu juga dipertimbangkan kenyamanan dalam lingkungan kerja fisik dimana kenyamanan ini merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar pegawai bekerja yang mempengaruhi pegawai dalam melaksanakan beban tugasnya. Masalah lingkungan kerja dalam suatu organisasi sangatlah penting, dalam hal ini diperlukan adanya pengaturan maupun penataan faktor-faktor lingkungan kerja fisik dalam penyelenggaraan aktivitas organisasi.

Hasil wawancara dengan kepala dinas, mengenai penataan fisik kantor Dinas agar nyaman untuk bekerja adalah sebagai berikut:

*“Lingkungan kerja bisa meliputi sarana dan prasarana yang ada di sekitar karyawan seperti tempat kerja, fasilitas, dan alat bantu pekerjaan, keamanan, kebersihan, pencahayaan, suhu udara, ruang gerak, ketenangan, dan lain-lain. Pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara telah menyediakan infrastruktur yang representative untuk kantor pemerintahan, termasuk Diskominfoaster ini, setidaknya untuk sarana prasarana sudah cukup memadai untuk menyelenggarakan tugas kerja sehari-hari”.*

Hasil observasi yang peneliti lakukan bahwa kantor Diskominfoaster Kabupaten Minahasa Tenggara ada di bagian perkantoran dimana satu kompleks terdiri dari beberapa SKPD dengan gedungnya masing-masing, hal ini cukup memberikan pemahaman bahwa secara fisik perkantoran yang ada

sudah ditata dengan baik, begitu pula dengan sarana yang ada untuk menunjang pekerjaan demi tercapainya efektivitas organisasi.

Sebagai negara berkembang, implementasi e-Government di Indonesia sebenarnya tidak termasuk menggembirakan walaupun pemerintah sudah berusaha untuk merumuskan banyak peraturan perundangan demi mendukung penggunaan teknologi informasi. Tidak seperti negara tetangga yaitu Singapura dan Malaysia, tampak sekali bahwa e-government di Indonesia masih tertinggal. Ada banyak faktor yang mempengaruhi keterlambatan ini, dan tentu saja yang paling menentukan adalah kurang adanya komitmen untuk memperkecil kesenjangan digital kita dengan negara-negara maju disamping faktor infrastruktur dan kondisi geografis yang menyulitkan.

Masyarakat Minahasa Tenggara dengan tiga anak suku yang mendiami wilayahnya yaitu anak suku Tonsawang, Ponosakan dan Pasan adalah masyarakat yang terbuka dengan perkembangan jaman, terlebih saat arus globalisasi dengan hadirnya revolusi industry 4.0 dimana penggunaan teknologi informasi menjadi arus utama perubahan jaman, masyarakat minahasa tenggara tidak alergi atau menolak terhadap perkembangan tersebut, hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat minahasa tenggara adalah bukan masyarakat inklusif yang menolak setiap perubahan-perubahan jaman. Penggunaan sosial media berbasis internet juga turut digandrungi oleh masyarakat luas, sehingga secara umum penggunaan media teknologi informasi ini tidak mempengaruhi daya terima masyarakat, hanya saja terkendala dengan sarana infrastruktur yang terbatas.

Berdasarkan wawancara dengan kepala Dinas, diperoleh informasi bahwa:

*“Kondisi sosial budaya yang ada di Minahasa Tenggara terhadap perubahan dan perkembangan jaman, pada umumnya masyarakat bersifat terbuka menerima, tidak*

*ditemukan adanya resistensi dari masyarakat, terutama saat kami melaunching program layanan online, memang perlu ada sosialisasi yang lebih luas lagi kepada masyarakat, agar masyarakat tidak menjadi gagap teknologi, karena berbagai fitur yang harus diisi dan disesuaikan menjadikan perlu ada adaptasi dari masyarakat pengguna”.*

Ditempat terpisah peneliti berhasil menemui salah satu masyarakat yang berdomisili dikecamatan Toluuan Selatan, menanyakan informasi terkait pemanfaatan teknologi informasi online yang telah dibangun oleh dinas Infokom Minahasa Tenggara, diperoleh informasi bahwa:

*“Lebih bagus karena program ini semakin memudahkan masyarakat untuk menerima jasa layanan dari pemerintah, karena semua dilakukan dengan sangat sederhana, sehingga dapat menghemat waktu, biaya dan tenaga, namun sayangnya bagi kami masyarakat yang ada di sini dengan jaringan internet yang kurang baik agak kesulitan untuk mengakses dan memanfaatkan fasilitas tersebut, sehingga mau tidak mau sekalian saja kami harus datang ke Ratahan untuk mengurus keperluan kami”.*

Hasil wawancara tersebut menjelaskan tentang kesulitan-kesulitan masyarakat dalam hal mengakses layanan online yang disediakan oleh pemerintah karena keterbatasan jaringan, sehingga pemanfaatan teknologi informasi melalui e-goverment akhirnya menjadi kurang tepat karena akses internet yang terbatas di Kabupaten Minahasa Tenggara.

#### **4. Perubahan Individu**

SDM di dalam organisasi merupakan hal yang penting, dikarenakan SDM merupakan salah satu faktor penting dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan dan sasarnya. Perubahan lingkungan organisasi karena teknologi merupakan tantangan utama yang dihadapi SDM saat ini. Penyelenggaraan e-Government sendiri harus memiliki

kapasitas bagi organisasi publik adalah ketersediaan SDM yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan seperti TIK agar penerapan e-Government dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan. SDM yang memiliki potensi yang baik mampu bersaing dengan perkembangan teknologi, sehingga mengurangi pegawai kerja kasar dan menggantikan dengan pegawai kerja yang mampu mengakomodasi perubahan dan perkembangan TIK, namun walau terjadi penambahan strata tingkatan pendidikan terakhir pegawai, SDM di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Minahasa Tenggara masih belum seluruhnya mampu untuk menggunakan TIK. Berdasarkan wawancara dengan Sekretaris dinas diperoleh informasi bahwa:

*“SDM disini yang menjadi kendala dalam menjalankan TIK atau e-Government”.*

Walau komitmen Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Minahasa Tenggara untuk menambah infrastruktur TIK, akan tetapi tidak dibarengi dengan kemampuan dari tiap SDM yang ada. Sedangkan menurut Giddens, yang mempengaruhi sebuah proses adaptasi, yakni organisasi dan hubungan kemanusiaan (sumber daya otoritatif). Menurut Pfeffer (dalam Fauzi .A: 2005), ketidakmampuan organisasi dalam pengelolaan SDM karena tidak memiliki pengelolaan SDM yang strategis dan kompetitif.

Maka dari itu Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian memberikan pelatihan atau pendidikan untuk meningkatkan kemampuan TIK kepada pegawai. Akan tetapi sangat jarang, karena dihadapkan pada permasalahan anggaran dan tidak ada kemauan untuk belajar. Didukung pula dengan hasil wawancara bersama Kepala Bidang Persandian, yakni:

*“Saya belajar otodidak mengenai komputer. Akan tetapi tidak semua*

*pegawai melakukan yang demikian. Banyak pegawai yang tidak menguasai TIK”.*

Strategi lain Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Minahasa Tenggara agar e-Government dapat dijalankan yakni merekrut tenaga ahli non-PNS untuk sebagai pelaksana teknis dalam e-Government pada tahun 2019 berjumlah 17 orang. Adapun terdiri dari: 1 orang programmer utama, 1 orang programmer madya, 1 orang programmer pratama, 1 orang web design, 1 orang admin jaringan, 1 orang admin server, 1 orang teknisi jaringan, 2 orang teknisi jaringan ke kecamatan, dan 1 orang operator data center. Perekrutan dilakukan secara terbuka, yakni memberikan informasi kepada umum mengenai lowongan pekerjaan yang ada.

Kemudian dengan wawancara dengan Kasi. pelayanan e-government, diperoleh informasi bahwa:

*“Banyak pegawai yang belum mampu dan latar belakang pendidikannya belumlah linier dengan TI, sehingga disini terpaksa mengambil tenaga ahli non-PNS. Ada sekitar 5 orang yang kita rekrut untuk di Data Center”.*

Dapat disimpulkan dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan untuk budaya organisasi, bahwa Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian terlebih dahulu mengutamakan infrastruktur daripada keahlian tenaga SDM. Sehingga adaptasi teknologi dalam organisasi haruslah menyeimbangkan antara memperhatikan sumberdaya-sumberdaya otoritatif (lingkungan atau manusia) dan infrastruktur fisik (alokatif). Perkembangan teknologi haruslah didukung oleh sumberdaya manusia dan manajemen yang handal.

Kegiatan pembangunan dari pemerintah dalam meningkatkan infrastruktur dalam beberapa tahun terakhir memberikan dampak dalam pertumbuhan ekonomi di Minahasa Tenggara. Dimana pengaruh dari pembangunan memang sangat besar,

khususnya untuk jalan-jalan penghubung, infrastruktur pertanian, sampai pembangunan pasar yang mendorong sektor perdagangan di daerah. Dengan capaian yang ada Pemerintah Daerah perlu memberikan perhatian terhadap peningkatan terhadap ekonomi kerakyatan. Caranya, melaksanakan percepatan pemantapan program-program khusus dalam meningkatkan ekonomi kerakyatan.

Namun dalam hal pembelanjaan pemerintah khususnya dibidang pemanfaatan teknologi informasi bukanlah menjadi prioritas, karena perlu adanya pembenahan-pembenahan terkait peningkatan infrastruktur daerah, sehingga serapan anggaran untuk pembangunan fisik paling terbesar dalam pembiayaan pemerintah melalui dana APBD, hal ini sesuai dengan pernyataan dari Kepala Dinas yang mengatakan bahwa:

*“selama tahun 2020 prioritas kebijakan anggaran lebih difokuskan untuk penanganan pandemic covid19, sehingga terjadi refofusing anggaran yang menyebabkan tertundanya anggaran pembangunan maupun pengadaan barang dan jasa, tak terkecuali di dinas infokom ini ada pegeseran anggaran yang semula direncanakan untuk peningkatan infrastruktur jaringan dialihkan untuk penanganan pandemic covid19”.*

Berdasarkan penjelasan dari kepala dinas infokom tersebut jelas bahwa pandemic covid19 sangat mempengaruhi pembiayaan pemerintah kabupaten, khususnya dalam pembelanjaan barang dan jasa, karena pembatasan-pembatasan yang dilakukan mengakibatkan tersendatnya pertumbuhan ekonomi, termasuk juga kemampuan masyarakat untuk mengakses system layanan online yang disediakan oleh pemerintah kabupaten.

Kondisi alam kabupaten Minahasa Tenggara yang beranekaragam turut pula mempengaruhi pengadaan ketersediaan jaringan internet, sesuai dengan amatan peneliti belum semua wilayah di kabupaten minahasa tenggara memiliki

jaringan internet yang kuat, bahkan masih ada yang belum tersentuh sekalipun dengan jaringan komunikasi selular, hal ini tentunya membatasi akses masyarakat untuk menggunakan layanan e-government yang disediakan oleh pemerintah kabupaten khususnya melalui Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian.

Berdasarkan hasil wawancara dengan sekretaris dinas, diperoleh informasi bahwa:

*“Jaringan internet belum tersedia disemua desa, artinya bahwa jaringan belum mampu menjangkau masyarakat sampai dipelosok, pihak dinas infokom juga sementara mengupayakan pelayanan maksimal melalui jaringan system online, namun perlu juga dipertimbangkan mengenai*

*efektivitas layanan system tersebut, karena jika masyarakat belum semuanya dapat mengakses layanan e-government ini, maka dapat dipastikan program ini akan menjadi mubazir, selain memerlukan biaya untuk pengadaan infrastruktur yang mahal, begitu pula dengan jasa programmer.”*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa kondisi ekonomi terutama keterbatasan masyarakat untuk dapat mengakses layanan pemerintah melalui dinas infokom belum terlalu efektif, terlebih dimasa pandemic covid19 saat ini, menjadikan pertumbuhan ekonomi mengalami penurunan.

Sebagai negara berkembang, implementasi e-Government di Indonesia sebenarnya tidak termasuk menggembirakan walaupun pemerintah sudah berusaha untuk merumuskan banyak peraturan perundangan demi mendukung penggunaan teknologi informasi. Tidak seperti negara tetangga yaitu Singapura dan Malaysia, tampak sekali bahwa e-government di Indonesia masih tertinggal. Ada banyak faktor yang mempengaruhi keterlambatan ini, dan tentu saja yang paling menentukan adalah kurang adanya komitmen untuk

memperkecil kesenjangan digital kita dengan negara-negara maju disamping faktor infrastruktur dan kondisi geografis yang menyulitkan (Kumorotomo. 2009:2).

Dukungan pemerintah mengenai pentingnya e-government baru mulai tampak pada awal tahun 1990-an, yakni memanfaatkan komputer stand alone untuk menerapkan Kartu Tanda Penduduk (KTP), hanya saja saat itu Indonesia belum mengenalnya dengan sebutan e-government. Lalu pada tahun 2000-an, pemerintah mulai mengenal e-government dari dunia usaha. Menyadari pentingnya penerapan konsep e-government, pemerintah menerbitkan Inpres No.3 tahun 2003 mengenai Strategi Pengembangan E-Government yang merupakan payung hukum pengembangan e-government (Sari dan Winarno: 2012).

Pada masa ke pemerintahan presiden Susilo Bambang Yudhoyono terlihat komitmen pemerintah dalam mewujudkan e-government antara lain tampak dengan keluarnya Keppres No.20 tahun 2006 tentang Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional (DeTIKNas). Tugas dari DeTIKNas adalah:

- 1) Merumuskan kebijakan umum dan arahan strategis pembangunan nasional melalui pendayagunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK),
- 2) Melakukan pengkajian dalam menetapkan langkah-langkah penyelesaian permasalahan strategis yang timbul dalam rangka pengembangan TIK,
- 3) Melakukan koordinasi nasional dengan instansi pusat dan daerah, BUMN/BUMD, dunia usaha, lembaga profesional, dan komunitas TIK serta masyarakat pada umumnya dalam rangka pengembangan TIK, dan
- 4) Memberikan persetujuan atas pelaksanaan program TIK yang bersifat lintas departemen agar efektif dan efisien.

Terbentuknya DeTIKNas telah membantu agar pemerintah lebih fokus kepada isu-isu strategis dalam aplikasi e-government, meliputi: Palapa Ring project, e-Procurement, National Single

Window, Nomor Identitas Nasional, e-Anggaran, e-Edukasi dan e-Learning, Legal Software, Undang-undang ITE, implementasi Digital TV, pengembangan BWA, program PC murah, standar kompetensi profesi sumberdaya manusia TIK, Techno Park, Venture Capital untuk TIK, UU Konvergensi, dan e-Health. Belum semua program ini dijalankan atau bahkan masih banyak yang masih terbatas pada gagasan konseptual (Kumorotomo. 2009:4).

Untuk mendorong agar jajaran pemerintah pusat maupun pemerintah daerah membuat dan mengelola website secara profesional serta menyeragamkan nama domain milik pemerintah, Depkominfo mengeluarkan Peraturan Menteri No.28 tahun 2006 tentang pembuatan domain dengan penggunaan ekstensi go.id. Bagi sebagian pengelola website pemerintah daerah yang sudah terlebih dahulu mengembangkan nama domain secara otonom, peraturan menteri ini memang datang terlambat dan ketentuan di dalamnya dirasakan merupakan hambatan (Kumorotomo. 2009:4). Namun bagi lembaga pemerintah daerah yang masih dalam tahap awal pengembangan e-government, peraturan ini memang merupakan pemacu untuk mengelola website secara serius sebagai sarana komunikasi yang efektif bukan hanya di dalam negeri tetapi juga ke masyarakat global.

Lalu disahkannya Undang-undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), yaitu UU No.11 tahun 2008 memberikan dukungan legal terhadap transaksi pelayanan publik yang dilakukan secara elektronik sehingga menepis keraguan banyak pihak tentang keabsahan transaksi yang selama ini sudah banyak dilakukan. Sebagai contoh, jika banyak orang selama ini masih meragukan keabsahan tanda-tangan elektronik dari hasil pemindaian (scanning), undang-undang ini telah menjamin keabsahannya sepanjang tanda-tangan tersebut memang sah dan diketahui oleh orang yang membubuhkan tanda-tangan. Demikian juga, undang-

undang ini juga menegaskan perlindungan pemerintah atas hak cipta dari informasi atau karya yang diterbitkan dalam bentuk berkas elektronik.

Di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kab. Minahasa Tenggara dengan merujuk pada PERMENPAN No. 5 tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Instruksi Presiden RI No. 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government, UU RI No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan penguatan struktur lingkungan internal Diskominfo Kab. Minahasa Tenggara dengan Peraturan Bupati Nomor 3 tahun 2016.

Namun saat ini Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kab. Minahasa Tenggara belum memiliki roadmap e-Government sendiri, sehingga dalam Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Minahasa Tenggara belum memiliki rencana jangka waktu dengan menggunakan e-Government.

Hal ini didukung dengan wawancara Kasi. Tata Kelola E-Government, yaitu:

*“E-Government disini masih menggunakan konsep, sementara untuk regulasi masih menunggu disahkan oleh Bupati. Jadi tuntunan kita mengacu pada PERMENPAN Nomor 5 tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Instruksi Presiden RI No. 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government”.*

Menurut wawancara dengan Kasubbag. Program, dijelaskan bahwa e-Government hadir dalam pertengahan tahun periode 2013 - 2018 yakni di tahun 2017. Sehingga perencanaan e-Government akan disusun setelah periode tersebut selesai.

## Penutup

### Kesimpulan

a. Aspek struktur, yakni terfokus hanya pada kebijakan peraturan Bupati Minahasa Tenggara dan tidak

menyeimbangkan dengan kemampuan dan keadaan SDM yang ada.

- b. Aspek Teknologi, yakni terfokus pada pengadaan infrastruktur TIK saja. Sedangkan keahlian teknis SDM belumlah mencukupi dalam teknologi dan informasi, demikian pula dengan anggaran yang masih sangat minim untuk memenuhi kebutuhan infrastruktur perangkat online.
- c. Aspek Individu, ialah masih sangat kurang. Dikarenakan SDM masih banyak yang belum memahami literasi digital, dan belum paham mengenai e-Government sehingga enggan untuk mempelajari TIK dan anggaran yang minim untuk melakukan pelatihan-pelatihan.
- d. Aspek penataan fisik sudah terjadi adaptasi yang baik, karena adanya pembangunan Gedung Data Centre untuk pelaksanaan teknis e-Government.

### Saran

1. Kepada kepala dinas, diharapkan untuk mengadakan perbaikan atau perubandian inovasi di lingkungan dinas, dalam bentuk pelatihan keterampilan bagi aparat dalam meningkatkan pelayanan dan kemampuan SDM melalui peningkatan profesionalisme.
2. Kepada para pegawai yang enggan untuk mempelajari TIK, TIK merupakan kebutuhan semua orang dimasa kini. Maka sudah sebaiknya sebagai aparatur sipil negara meningkatkan kemampuan dan keahlian TIK agar dapat memberikan pelayanan publik lebih maksimal.
3. Kepada Pemerintah Daerah Kabupaten sebaiknya memperhatikan e-Government untuk era globalisasi saat ini, karena banyak tuntutan masyarakat yang menginginkan pelayanan cepat dan tepat seperti online. Maka anggaran untuk e-Government sudah sebaiknya diperhatikan sehingga pelaksanaan e-Government dapat berjalan lancar

**Daftar Pustaka**

- Agung Kusuma, Handaru Wahyu. 2012. Pengaruh kepuasan gaji dan komitmen organisasi terhadap intense turnover pada divisi PT Jamsostek, Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) |Vol. 3, No. 1, 2012 1.
- Arman Hakim Nasution. 2006. Manajemen Industri. Andi Offset. Yogyakarta
- Aryani, D dan Rosinta, F. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. Vol. 17. No. 2.
- Bambang, Irawan. Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. Jurnal Paradigma , Vol. 2 No.1, April 2013: 174-201` ,ISSN: 2252-4266. Diakses melalui <http://ejournals.unmul.ac.id/index.php/JParadigma/article/viewFile/351/312>
- Basu Irawan. 2013. Manajemen Pemasaran Modern, Liberty. Yogyakarta.
- Bungin, Burhan. 2007. Penelitian Kualitatif, Jakarta: Prenada Media Group.
- Cahyadi Adi, E-Government: Suatu Tinjauan Konsep dan Permasalahan, Journal The Winners, Vol. 4, No.1, Maret 2003` , Diakses melalui <http://journal.binus.ac.id>.
- Etzioni, A., 1985. Organisasi-Organisasi Modern. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Gibson, James, L., 2000. Organization: Behavior, Structure, Process. Alih Bahasa : Agus Darma, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Giddens, Anthony. 1984. The Constitution of Society. Teori Strukturasi untuk Analisis Sosial. Pasuruan: Penerbit Pedati.
- Hall, James A., 2009. Accounting Information System. Jakarta: Salemba Empat.
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Indrajit, Richardus Eko. 2014. Manajemen Organisasi dan Tata Kelola Teknologi Informasi, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Indrawijaya, A., 2000. Perubahan dan Pengembangan Organisasi. Bandung: Penerbit Sinar Baru.
- Indra, wijaya. 2000. Perilaku Organisasi. Jakarta: Sinar Baru.
- Johannis E. Kaawoan, dkk. 2021. Teknologi dan Informasi, Jurnal Ilmu Pemerintahan. Vol. 1. NO. 2.
- Kumorotomo, Wahyudi. Kegagalan Penerapan E-Government dan Kegiatan Tidak Produktif dengan Internet. 2009. Diakses melalui <http://kumoro.staff.ugm.ac.id/wp.../kegagalan-penerapan-egov.pdf>.
- Kusdi. 2009. Teori Organisasi dan Administrasi, Jakarta: Salemba Humanika.
- Mardiasmo, 2009. Akuntansi Sektor Publik. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Muallimah, Atsarotul,. Implementasi Manajemen Perubahan dalam Mewujudkan Rintisan Sekolah Bertaraf Internasional (RSBI) di SMP N 1 Sidoarjo, IAIN Sunan Ampel Surabaya, 2011` , Diakses melalui <http://digilid.uinsby.ac.id>.
- Rahardian, Bagus Ryan. 2013. Korelasi Antara Perubahan Organisasi dengan Stres Kerja di Divisi Munisi PT. Pindad (Persero) Turen Malang
- Robbins, Stephen P. 2002. Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi, Jakarta: Erlangga.
- Robbins, Stephen P. 2008. Perilaku Organisasi (Organizational Behaviour) Jakarta: Salemba Empat
- Sari dan Winarno, Implementasi E-Government System dalam upaya peningkatan Clean and Good Governance di Indonesia, JEAM Vol XI No. 1/2012` , Diakses melalui <http://http://jurnal.unej.ac.id/index.php/JEAM/article/download/1192/955/>

Sedarmayanti, 2009. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: CV. Mandar Maju.  
Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Steers; Richard M, 1985. Efektifitas Organisasi. Jakarta: UI Press.

Thoha, Miftah, 2012. Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Winardi. 2005. Motivasi dan Pemotivasian dalam Manajemen. Jakarta: PT. Raja. Grafindo Pustaka.

Yohanes, dkk. Strategi Penerapan Teknologi Informasi di Pemerintah Kab. Sintang, Prov. Kalimantan Barat. Jurnal Tesis-PMIS-Untan;PSIAN, tahun 2013.

Yohanes.2013. Pengaruh Penerapan Standar Akutansi Pemerintahan dan Kualitas Aparatur Pemerintah Daerah Terhadap Kualitas Laporan Keuangan. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. Vol.17. No. 2