

**STRATEGI PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG
DALAM MENINGKATKAN KINERJA
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

(Tesis)

Oleh
BINARTI B



**PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2016**

ABSTRAK

STRATEGI PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG DALAM MENINGKATKAN KINERJA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Oleh

BINARTI B

Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) memiliki kewenangan untuk mengelola komunikasi dan informatika dituntut mampu mengolah dan memanfaatkan informasi. Namun dalam pelaksanaan tugasnya kinerja Dinas Kominfo belum dapat mencapai hasil yang memuaskan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Kinerja Dinas Kominfo dan menganalisis strategi Pemerintah Provinsi dalam meningkatkan kinerja Dinas Kominfo serta untuk mengetahui kendala-kendala. Tipe penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi. Data dianalisis secara kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan : 1. Kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika terdiri dari : Komponen *Input*, dukungan sumber daya belum terfokus pada penyediaan kebutuhan organisasi berbasis TIK. Komponen *Output*, pencapaian sasaran strategis belum optimal. Komponen *Outcome*, pencapaian hasil kegiatan jangka pendek berupa pemanfaatan teknologi dan tersedianya akses informasi publik belum optimal. Komponen *Benefit*, strategi Pemerintah Provinsi Lampung dalam meningkatkan Kinerja Dinas Kominfo belum dapat mewujudkan tata kelola Pemerintah berbasis TIK, sehingga manfaatnya belum dapat di rasakan oleh masyarakat. Komponen *Impact*, Strategi Pemerintah Provinsi Lampung belum dapat meningkatkan Kinerja Dinas Kominfo. 2. Strategi Pemerintah Provinsi Lampung dalam meningkatkan kinerja Dinas Kominfo melalui penataan Organisasi Perangkat Daerah harus diperkuat oleh penerapan fungsi-fungsi manajemen yaitu : Perencanaan, Pengorganisasian, Implementasi, Pengawasan dan Pengendalian. 3. Kendala-kendala Dinas Kominfo dalam meningkatkan Kinerja adalah : Terbatasnya sumber daya anggaran TIK dan keterampilan SDM serta dukungan Sarana Prasarana TIK. Lemahnya sistem regulasi. Lemahnya sistem Koordinasi. Sistem Perencanaan Anggaran kurang memperhatikan kemanfaatan alokasi anggaran.

Kata kunci : Strategi, Kinerja dan Tatakelola Pemerintahan berbasis TIK.

ABSTRACT

STRATEGY OF LAMPUNG PROVINCIAL GOVERNMENT'S TO IMPROVE THE PERFORMANCE OF DINAS KOMUNIKASI AND INFORMASI

By
BINARTI B

Dinas Kominfo has authority to manage communication and information, was demanded to be able to take advantage and process information. But in practice, the performance of Dinas Kominfo is not yet achieve satisfying result. The Purpose of this research is to analyze the performance of Dinas Kominfo and the strategy of Provincial Government to improve Dinas kominfo's performance and to know the obstacle. This research is kualitatif research type. Data accumulation process is by interview and documentation. The data analyzed with kualitatif process.

The result of this research indicate : 1. Dinas Kominfo's performance consist of : *Input* componen, the resources support is not focused to supplying necessity of organization that basis in TIK. *Output* componen, the strategic target achievment is not optimum yet. *Outcome* componen, the achievment result of the short term activity with utilization of technology and availability access of public information is still not optimum. *Benefit* componen, The strategy of Lampung Provincial Government to improve the performance of Dinas Kominfo is yet still be able create Government with TIK basis, so the benefit is still cannot be felt by society. *Impact* componen, Lampung Provincial Government strategy is still cannot increase the Dinas Kominfo's performance. 2. Lampung Provincial Government Strategy in increasing Dinas Kominfo's performance by means of structuring regional organization should be strengthened by the application of management function, that is Planning, Organizing, Implementation, Supervision, and Control. 3. The obstacle of Dinas Kominfo in order to improve their performance is : Limited TIK budgetary resources and abilty of the human resources and support of TIK infrastructure. Weak regulatory system. Weak Coordination system. Budgetary planning system that less attention to the benefits of budget allocation.

Key words : Strategy, Performance, and Governance basis on TIK

**STRATEGI PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG
DALAM MENINGKATKAN KINERJA
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

**Oleh
BINARTI B**

TESIS

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN**

Pada

**Program Pascasarjana Magister Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2016**

Judul Tesis : STRATEGI PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG DALAM MENINGKATKAN KINERJA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA.

Nama Mahasiswa : BINARTI B

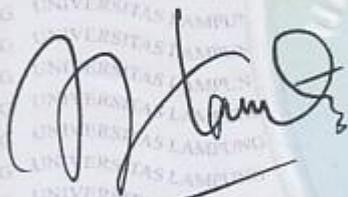
No. Pokok Mahasiswa : 1426021035

Program Studi : Magister Ilmu Pemerintahan

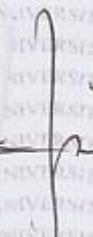
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing



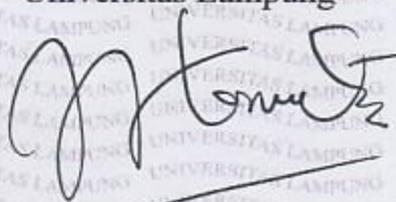
Drs. Hertanto, M.Si, Ph.D.
NIP 19601010 198603 1 006



Dr. Nina Yudha Aryanti, S.Sos, M.Si.
NIP 19750522 20031 2 2002

MENGETAHUI

**2. Ketua Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lampung**

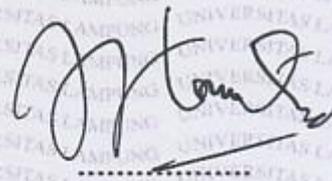


Drs. Hertanto, M.Si, Ph.D.
NIP 19601010 198603 1 006

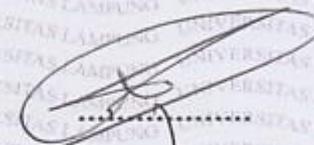
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

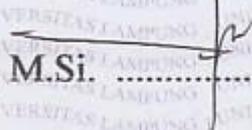
Ketua : Drs. Hertanto, M.Si, Ph.D.



Penguji Utama: Dr. Suwondo, MA.



Sekretaris : Dr. Nina Yudha Aryanti, S.Sos, M.Si.



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Syarif Makhya
NIP. 19590803 1986031 003

3. Direktur Program Pascasarjana
Universitas Lampung



Prof. Dr. Sudjarwo, M.S.
NIP. 19530528 198103 1 002

Tanggal Lulus Ujian Tesis : 5 Oktober 2016

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Tesis dengan judul “Strategi Pemerintah Provinsi Lampung Dalam Meningkatkan Kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika” adalah karya saya dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan atas karya penulis lain dengan cara yang tidak sesuai etika ilmiah yang berlaku dalam masyarakat akademik atau yang disebut plagiatisme.
2. Hak Intelektual atas karya ilmiah ini diserahkan sepenuhnya kepada Universitas Lampung.

Atas pernyataan ini, apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya ketidakbenaran, saya bersedia menanggung akibat dan sanksi yang diberikan kepada saya, dan bersedia dituntut sesuai dengan hukum yang berlaku.

Bandar Lampung, Oktober 2016

Yang membuat,



Binarti. H.
NPM 1426021035

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Binarti Bintang, dilahirkan di Kotabumi pada tanggal 05 Oktober 1968, sebagai sulung dari enam bersaudara anak pasangan Bapak H. Sutan Bintang (alm) dan ibu Nonhayati (alm).

Penulis menempuh pendidikan dasar pada SDN Teladan Kotabumi, lulus tahun 1981, kemudian melanjutkan sekolah pada SMPN III Kotabumi, lulus tahun 1984. Setelah itu melanjutkan pendidikan pada SMAN Kotabumi, lulus tahun 1987. Selanjutnya menempuh pendidikan pada APDN Tanjungkarang, lulus tahun 1990. Dan melanjutkan pendidikan pada Universitas Saburai Bandar Lampung, lulus tahun 1995. Selanjutnya pada tahun 2014 penulis menempuh pendidikan pada program Pascasarjana Magister Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Lampung.

Pada tahun 1989 penulis diangkat sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS), dan saat ini penulis bertugas pada Biro Otonomi Daerah Setda Provinsi Lampung.

MOTTO

“Berfikir cerdas,
Bekerja keras,
serta bersikap ikhlas merupakan kunci meraih sukses “
(Anonym)

“Naik panggung tanpa persiapan
Akan turun panggung tanpa kehormatan “
(Anonym)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Tesis ini kepada:

1. Suamiku tercinta **AKBP. EKO SUPRIADI,SH.MH**, yang telah memberikan dukungan dan pengertian selama menempuh studi dan selesainya tesis ini.
2. Kedua putraku tercinta: **BISMO JIWO AGUNG** dan **BAKHITS DJAYA LAKSANA**, yang telah memberikan semangat dan doa hingga selesainya study dan tesis ini.
3. Rekan-rekan MIP 2014 serta almamater Universitas Lampung.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin.

Segala puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan yang Maha Kuasa atas berkat izin-Nya, penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

Tesis dengan judul "*Strategi Pemerintah Provinsi Lampung dalam meningkatkan Kinerja Dnas Komunikasi dan Informatika*" adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Pemerintahan di Universitas Lampung.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa apa yang tersaji dalam tesis ini masih perlu penyempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak sehingga membawa kearah pemikiran yang lebih maju. Tesis ini tidak akan rampung tanpa bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak.

Oleh karenanya pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Syarief Makhya, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung;
2. Bapak Drs. Hentanto, M.Sc., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan sekaligus pembimbing utama;
3. Bapak Dr. Suwondo, M.A., selaku Sekretaris Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan, sekaligus sebagai dosen pembahas;
4. Ibu Dr. Nina Yudha Aryanti, S.Sos., M.Si., selaku pembimbing pembantu;

5. Bapak Drs. Yana Ekana PS, M.Si., selaku pembimbing akademik penulis;
6. Seluruh civitas akademika, staf administrasi dan karyawan TU FISIP Unila;
7. Aparat Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Lampung, khususnya Bapak Drs Sumarju Saini, M.Sc., selaku Kepala Dinas, Ibu Antri Natalia Astuti, S.H., M.M., selaku Sekretaris Dinas, Bapak Irsan Murhan selaku Kasie Pengembangan Aplikasi Telematika Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Lampung, serta terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian tesis ini, semoga Allah membalas budi baik bapak/ibu sekalian.

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSEMBAHAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penulisan	15
1.4 Kegunaan Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Strategi dan Kinerja	16
2.1.1 Konsep tentang Strategi	16
2.1.2 Teori Implementasi Kebijakan Edward III	24
2.1.3 Konsep Tentang Kinerja	27
2.1.4 Konsep Tentang Manajemen Kinerja	28
2.1.5 Penilaian Kinerja Organisasi	33
2.2 Konsep tentang Komunikasi, Informasi dan Informatika	34
2.2.1 Pengertian Komunikasi	34
2.2.2 Pengertian Informasi	35
2.2.3 Pengertian Informatika	36
2.3 Konsep tentang Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer.....	38
2.4 Layanan Informasi Publik yang didukung oleh Teknologi Komunikasi dan Informasi	38
2.4.1 Pengertian Layanan Informasi Publik	38
2.4.2 Jenis-jenis Layanan Informasi Publik dalam Website Pemerintah Provinsi Lampung	40

2.5 Konsep tentang Prilaku Organisasi	41
2.5.1 Pengertian Prilaku Organisasi	41
2.5.2 Ciri-ciri Prilaku Organisasi	44
2.5.3 Syarat Prilaku Organisasi	47
2.5.4 Keuntungan Prilaku Organisasi	51
2.6 Teori Kebijakan Prosudural	56
2.7 Kerangka Pikir	57

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	58
3.2 Definisi Konseptual	59
3.3 Fokus Penelitian dan Unit Analisis	60
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian	61
3.5 Teknik Pengumpulan Data	63
3.6 Teknik Analisis Data	64

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	67
4.1.1 Sejarah Dinas Komunikasi dan Informatika	67
4.1.2 Kondisi Sumber Daya Dinas Komunikasi dan Informatika	68
4.1.2.1 Dukungan Anggaran	68
4.1.2.2 Dukungan Sumber Daya Manusia	69
4.1.2.3 Dukungan Sarana dan Prasarana.....	71
4.1.2.3.1 Dukungan Sarana dan Prasarana Umum	71
4.1.2.3.2 Dukungan Srana dan Prasarana Khusus	72
4.1.3 Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi Dan Informatika	75
4.1.4 Susunan Organsasi dan Uraian Tugas Dinas Komunikasi Dan Informatika.....	76
4.2 Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika	94
4.3 Rencana Program Kegiatan Dinas Komunkasi dan Informatika	93

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika	98
5.1.1 Komponen Input	98
5.1.2 Komponen Output	114
5.1.3 Komponen Outcome	124
5.1.4 Komponen Benefit	127
5.1.5 Komponen Impact	129
5.2 Strategi Pemerintahan Provinsi dalam Meningkatkan Kinerja Dinas Komunkasi dan Informatika	129
5.3 Kendala-Kendala Dinas Komunikasi dan Informatika	157

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	170
6.2 Saran	173

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Bagan Kerangka Pemikiran.....	57
2. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika	92

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Nilai Akuntabilitas Kinerja Pemerintah Provinsi Lampung Tahun 2015.....	4
Tabel 1.2 Daftar <i>Website</i> SKPD Dilingkungan Pemerintah Provinsi Lampung	5
Tabel 1.3 Jenis Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Lampung	11
Tabel 1.4 Penelitian Sebelumnya	12
Tabel 4.1 Anggaran Program Dinas Kominfo Provinsi Lampung Tahun 2015	68
Tabel 4.2 Realsasi Anggaran Belanja Dinas Kominfo Provinsi Lampung Tahun 2013 - 2015	69
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan dan Latar Belakang Pendidikan pejabat Struktural Dinas Kominfo Provinsi Lampung Th 2015	70
Tabel 4.4 Suber Daya Manusia Dinas Kominfo Berdasarkan Golongan	71
Tabel 4.5 Perangkat Keras (Hardware) Yang Mendukung Penerapan Website Pemerintah Provinsi Lampung	73
Tabel 4.6 Perangkat Lunak (Software) Yang Mendukung Penerapan Website	73
Tabel 4.7 Misi, Tujuan dan Sasaran Jangka Menengah	93
Tabel 5.1 Rekapitulasi Jumlah Beban Kerja Jabatan	102
Tabel 5.2 Inventaris Barang Khusus Pendukung TIK	108
Tabel 5.3 Biaya Pemeliharaan Bangunan Jaringan Teknologi dan Sistem Informasi Tahun 2013 – 2015	111
Tabel 5.4 Tingkat Pencapaian Program dan Kegiatan Realisasi Program dan Kegiatan Tahun Anggaran 2013 – 2015	119
Tabel 5.5 Kinerja dan Realisasi Pencapaian IKU Tahun 2013 – 2015	121
Tabel 5.6 Realisasi Capaian Sasaran Meningkatnya Kinerja Pemerintah Di Tandai Dengan Meningkatnya Kepercayaan Publik Melakukan Pelayanan Prima	123
Tabel 5.7 Realsasi Capaian Sasaran Meningkatkan Jumlah Jaringan Komunikasi dan Informasi Sampai Kepedesaan	123
Tabel 5.8 Daftar Pengunjung Media Center 2014	125
Tabel 5.9 Jenis SOP Pelayanan Publik Dinas Kominfo 2015	152

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pesatnya perkembangan informasi dan teknologi telah merubah paradigma dalam perekonomian dunia yaitu beralihnya masyarakat industri menjadi masyarakat informasi, yang ditandai dengan meningkatnya peran informasi dalam kehidupan manusia. Informasi menjadi sangat penting karena informasi memiliki nilai ekonomi dan menuntut daerah untuk dapat mengolah dan memanfaatkan informasi. Oleh karena itu perkembangan masyarakat harus diarahkan untuk mencapai kemajuan di bidang informasi dan teknologi. Terkait hal tersebut semakin disadari bahwa informasi telah menjadi kebutuhan manusia karena informasi dapat memberi manfaat bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosial setiap orang serta pengembangan organisasi. Semakin banyak informasi yang diperoleh dapat mempengaruhi atau menambah pengetahuan, menimbulkan kesadaran yang mendorong seseorang berperilaku sesuai dengan pengetahuan yang dimilikinya (Notoatmojo, 2009: 8).

Pemenuhan terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi dari pemerintah berhubungan erat dengan kesiapan badan-badan publik untuk mengerahkan sumber daya yang dimilikinya untuk mewujudkan birokrasi

yang efektif yang dapat melayani dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

Di lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Lampung pelayanan informasi dan informatika menjadi kewenangan dari Dinas Komunikasi dan Informatika. Upaya yang telah dilakukan Pemerintah Provinsi Lampung untuk merespon kebutuhan masyarakat melalui beberapa Peraturan Daerah Provinsi Lampung yang selalu disempurnakan seperti Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Lampung. Salah satu perubahan yang diatur dalam Perda tersebut diantaranya terbentuknya Dinas Komunikasi dan Informatika yang merupakan pengembangan dari Biro Humas. Hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan kapasitas kelembagaan melalui peningkatan eselonering Kepala Satuan Kerja dari Esselon IIb menjadi Esselon IIa, selain itu terjadi perluasan tugas fungsi yang semula melaksanakan fungsi kehumasan dikembangkan menjadi fungsi humas, informatika dan telematika.

Namun perubahan tersebut belum dapat memenuhi tuntutan pelayanan informasi publik yang dirasakan semakin mendesak. Oleh karena itu sebagai upaya Pemerintah dalam rangka meningkatkan pelayanan informasi publik maka Pemerintah Daerah Provinsi Lampung menerbitkan Peraturan Gubernur Nomor 69 Tahun 2014 Tentang Perubahan kedua atas peraturan Gubernur Lampung Nomor 34 Tahun 2010 tentang Rincian Tugas, fungsi dan tatakerja Dinas-Dinas Daerah pada Pemerintah Provinsi Lampung. Dalam peraturan tersebut terjadi perubahan nomenklatur khususnya bidang informasi publik yang merupakan bidang baru sementara peran kehumasan

menjadi kewenangan Biro Humas dan Protokol yang merupakan satuan kerja yang baru dibentuk. Selain itu Pemerintah Daerah juga berupaya memberikan dukungan sumber dana melalui penambahan anggaran APBDP Tahun Anggaran 2015 dan pengadaan sarana dan prasarana penunjang serta penambahan personil.

Terkait dengan tuntutan akan pelayanan kepada masyarakat, tentu saja badan publik harus memperhatikan kepuasan masyarakat, dengan mengacu pada Indikator Kepuasan Masyarakat. Adapun indikator/alat ukur pelayanan yang optimal bagi masyarakat menurut Sutedi (2010: 29) yaitu :

1. Meningkatnya profesionalitas aparat;
2. Terciptanya good governance;
3. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap fungsi informasi;
4. Menurunnya keluhan masyarakat;
5. Menurunnya pungutan liar.

Indikator kepuasan masyarakat merupakan standard yang harus dipenuhi, oleh setiap badan penyelenggara pelayanan publik termasuk lembaga pemerintah, namun tidak demikian bagi aparatur, faktanya mereka kurang mendukung upaya reformasi dalam tubuh birokrasi. Hal tersebut terlihat dari perilaku aparat yang kurang antusias dalam menyikapi tuntutan masyarakat, sikap kurang produktif dan memiliki orientasi pelayanan yang rendah adalah fakta yang tidak dapat dipungkiri aparat. Meskipun Pemerintah Pusat Melalui MENPAN RB berupaya meningkatkan pelayanan publik melalui pemberian penghargaan capaian akuntabilitas kinerja terbaik bagi instansi pemerintah pusat dan pemerintah provinsi tahun 2015 namun tingkat kepuasan masyarakat masih rendah. Berikut ini capaian akuntabilitas Provinsi Lampung yang menduduki urutan ke 27 (duapuluh tujuh) posisi

yang mencerminkan rendahnya kinerja yang dicapai oleh aparatur satuan kerja Provinsi Lampung.

Tabel 1.1 Nilai Akuntabilitas Kinerja Pemerintah Provinsi Tahun 2015

NO	INSTANSI PEMERINTAH	NILAI	PREDIKAT
		2015	
1	2	3	4
1.	Pemerintah Provinsi DI Yogyakarta	80.68	A
2.	Pemerintah Provinsi Jawa Timur	80.04	A
3.	Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan	76.30	BB
4.	Pemerintah Provinsi Bali	75.39	BB
5.	Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur	75.15	BB
6.	Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan	75.11	BB
7.	Pemerintah Provinsi Jawa Tengah	72.09	BB
8.	Pemerintah Provinsi Sumatera Barat	70.52	BB
9.	Pemerintah Provinsi Jawa Barat	70.06	BB
10.	Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau	68.62	B
11.	Pemerintah Provinsi Bengkulu	63.74	B
12.	Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur	62.42	B
13.	Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara	61.00	B
14.	Pemerintah Provinsi Bangka Belitung	60.96	B
15.	Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat	60.85	B
16.	Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah	60.85	B
17.	Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah	60.69	B
18.	Pemerintah Provinsi DKI Jakarta	58.57	CC
19.	Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat	58.65	CC
20.	Pemerintah Nangroe Aceh Darusalam	58.24	CC
21.	Pemerintah Provinsi Sumatera Utara	58.00	CC
22.	Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan	56.25	CC
23.	Pemerintah Provinsi Maluku	56.62	CC
24.	Pemerintah Provinsi Gorontalo	55.15	CC
25.	Pemerintah Provinsi Riau	54.73	CC
26.	Pemerintah Provinsi Jambi	52.87	CC
27.	Pemerintah Provinsi Lampung	51.13	CC
28.	Pemerintah Provinsi Banten	51.12	CC
29.	Pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara	50.56	CC
30.	Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat	50.23	CC
31.	Pemerintah Provinsi Papua	46.03	C
32.	Pemerintah Provinsi Papua Barat	32.81	C
33.	Pemerintah Provinsi Maluku Utara	31.24	C
34.	Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara	25.34	D

Sumber : Humas Menpan RB tahun 2015.

Hal ini merupakan indikasi bahwa sangat sulit membangun kultur birokrasi yang melayani dan membangun *good will* pemerintah daerah yang berorientasi pada hasil karena semakin baik hasil evaluasi yang diperoleh instansi pemerintah menunjukkan semakin baik tingkat efektifitas dan efisiensi penggunaan anggaran maka capaian kinerjanya serta kualitas

pembangunan budaya kerja birokrasi akan semakin baik. Selain gambaran kinerja yang rendah terdapat fenomena lain yang mendukung terpuruknya nilai kinerja Pemerintah Daerah Provinsi Lampung yaitu sulitnya membangun kultur masyarakat yang sadar fungsi informasi meskipun pada setiap unit satuan kerja dibentuk SIPKD (Sistim Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah) dan PPID (Pejabat Pengelola Informasi Daerah) tetapi data yang disediakan kurang diminati karena data pada *Website* Pemda Provinsi Lampung tidak *up-date*. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel 1.2 yang menggambarkan kondisi *website* Satuan kerja dan hasil penilaian dalam Lomba Pekan Informasi Daerah tanggal 26 - 27 November 2015.

Tabel 1.2 Daftar *Website* SKPD Dilingkungan Pemerintah Provinsi Lampung Tahun 2015

NO	NAMA SKPD	ALAMAT SUB DOMAIN	STATUS WEBSITE			KET
			ADA		TIDAK ADA	
			AKTIF	NON AKTIF		
I. DINAS						
1.	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Lampung	http://disnakertrans.lampungprov.go.id/				67 Baik
2.	Dinas Pendidikan & kebudayaan Provinsi Lampung	disdikbud.lampungprov.go.id/				74 Baik
3.	Dinas Perhubungan Provinsi Lampung	http://dishub.lampungprov.go.id/				71 Baik
4.	Dinas Koperasi & usaha mikro kecil menengah Provinsi Lampung	http://diskoperindag.lampungprov.go.id/				0
5.	Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Lampung	http://disnakkeswan.lampungprov.go.id/				59 Cukup
6.	Dinas Kesehatan Provinsi Lampung	http://dinkes.lampungprov.go.id				0
7.	Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Lampung	http://dispora.lampungprov.go.id				0
8.	Dinas Perkebunan Provinsi Lampung	http://disbun.lampungprov.go.id				0
9.	Dinas Kominfo Provinsi Lampung	kominfo.grahamultimedia.co.id				0
10.	Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Lampung	http://distamben.lampungprov.go.id				0
11.	Dinas Pengairan & pemukiman Provinsi Lampung	bip2blampungprov.org				0
12.	Dinas Sosial Provinsi Lampung	dinassosialprovlampung.blogspot.com				39 Kurang
13.	Dinas Pariwisata & ekonomi kreatif Provinsi Lampung	www.pariwisatalampung.com				67 Cukup
14.	Dinas Bina Marga Provinsi Lampung	binamargalampung.net				49 Kurang
15.	Dinas Pertanian Tanaman Pangan & hortikultural Provinsi Lampung	distantph.provlampung.net				0
16.	Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Lampung	http://dkp.lampungprov.go.id				56 Cukup
17.	Dinas Kehutanan Provinsi Lampung					0
18.	Dinas Pendapatan Daerah	dipenda.provlampungprov.go.id				0

19	Dinas Perdagangan Provinsi Lampung.				0
II. BADAN					
20.	Badan Diklat Daerah Provinsi Lampung	http://diklat.lampungprov.go.id			34 Kurang
21.	Badan Koordinasi Penyuluh Provinsi Lampung	http://bakorluhlampung.blogpost.com			0
22.	Badan Perencanaan dan Pembangunan Provinsi Lampung	http://bappeda.lampungprov.go.id/			39 Kurang
23.	Badan Kesbangpol Provinsi Lampung	http://kesbangpol-lampung.comunf.com			0
24.	Badan Perpustakaan dan Arsif Daerah Provinsi Lampung	http://arsiplampungprov.com			56 Cukup
25.	Badan Penanaman Modal dan Perizinan Provinsi Lampung	http://investasi.lampungprov.go.id			80 Baik
26.	Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Lampung	http://bkd.lampungprov.go.id/			51
27.	Badan Perencanaan Lingkungan Hidup				69 Baik
28.	Badan Ketahanan Pangan	bkpd.lampungprov.go.id			64 Baik
29.	Badan Pemberdayaan Masyarakat Desa	bpmpd.lampung.com			74 Baik
30.	Badan Narkotika	bnp.lampung.com			0
31.	Badan Penanggulangan Bencana	http://bpbdlampungprov.go.id			0
32.	Badan Litbangnovada	http://balitbandanovada.lampung.prop.go.id			77 Baik
III. BIRO					
33.	Biro Hukum Setdaprov.lampung	http://jdih.lampung_prov.go.id			0
34.	Biro Tapum Setdaprov.lampung	http://tapum.lampung_prov.go.id			0
35.	Biro Pemberdayaan Perempuan	http://biropp.lampung_prov.go.id			0
36.	Biro Keuangan Setdaprov.lampung	http://birokeuangan-lampungprov.com			0
37.	Biro Otonomi Daerah				0
38.	Biro Perekonomian				0
39.	Biro Administrasi Pembangunan				0
40.	Biro Bina Sosial	birobinsos-lampung.com			0
41.	Biro Umum				0
42.	Biro Perlengkapan Aset Daerah				0
43.	Biro Organisasi				0
44.	Biro Mental				0
45.	Biro Humas Protokol				0
IV. SEKRETARIAT					
46.	Sekretariat Badan Perwakilan Lampung	http://perwakilan.lampungprov.go.id/			63 Baik
47.	Sekretariat DPRD Provinsi Lampung	http://www.dprd.lampungprov.go.id/			67 Baik
48.	Sekretariat Komisi Penyiaran Indonesia Daerah				0
49.	Sekretariat Dewan Pengurus KORPRI				0
50.	Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Daerah Lampung	kpuprovinsilampung@gmail.com			0
V. LAIN-LAIN					
51.	LPSE	http://lpse.lampungprov.go.id/eproc/apa			0
52.	Rumah Sakit Umum Abdoel Moeloek Provinsi Lampung.				0
53.	Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Lampung				0
54.	KI	http://ki.lampungprov.go.id			57 Cukup
55.	TPPKK Provinsi Lampung	http://tppkk.lampungprov.go.id			0
JUMLAH			19 38%	9 18%	22 44%

Sumber : Bidang Aplikasi Telematika tahun 2015

Dari data tersebut dapat diperoleh gambaran bahwa dari 55 satuan kerja hanya 22 Satuan Kerja yang status *website* aktif sedangkan 17 Satuan kerja tidak aktif bahkan 16 satuan kerja belum memiliki *website*. Dan yang lebih

mengecewakan kondisi *Website* Dinas Kominfo hanya memuat kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh Dinas Kominfo saja seharusnya memuat informasi pembangunan yang lengkap termasuk data Transparansi Pengelolaan Anggaran Daerah (TPAD) dan pengelolaan *website* dilakukan bersama Biro Humas dan Protokol. Hal tersebut mendorong hasil penilaian Kantor Sekretariat Presiden memberikan predikat Zona Merah atas Kinerja Dinas Kominfo pada bulan Desember 2015.

Sebagaimana diakui oleh Irsan selaku Kepala Seksi Pengembangan Aplikasi bahwa:

“Kendala pengelolaan *website* adalah sulitnya mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan Pemerintah Provinsi Lampung seperti kegiatan agenda Gubernur yang diliput oleh Biro Humas dan protokol berupa laporan dan gambar kegiatan telah dikelola pada *website* <http://www.lampung.com>. Seharusnya pengelolaan kegiatan dan data dilakukan bersama oleh Dinas Kominfo dan Biro Humas dan Protokol” (wawancara tanggal 10 Desember 2015 pukul 10.00 WIB).

Padahal program *e-Government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi antar pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholders*) dimana melibatkan pengguna teknologi informasi (*internet*) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan publik secara efektif, efisien dan terbuka (Indrajit, 2002:4).

Sebagaimana yang diamanatkan dalam Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2014 menurut pasal 34 pelayanan informasi publik meliputi :

1. Profil penyelenggara;
2. Profil pelaksana;
3. Standar pelayanan;
4. Maklumat pelayanan;
5. Pengelolaan pengaduan; dan
6. Penilaian kinerja.

Hal tersebut bertolak belakang dengan kondisi portal yang dikelola Dinas Kominfo, tidak semua satuan kerja memiliki profile dan data yang lengkap, sehingga keberadaan www.lampungprov.go.id kurang dirasakan manfaatnya bagi masyarakat. Keadaan ini belum sejalan dengan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2009 tentang Keterbukaan Informasi Publik dimana setiap badan publik wajib menyediakan data kegiatan dan program yang menggambarkan profile satuan kerja terkait, meskipun Pemerintah Provinsi Lampung telah menerbitkan Surat Edaran Gubernur Lampung yang mewajibkan masing-masing SKPD mengelola dan melengkapi data informasi pembangunan daerah.

Selain itu di dalam Pergub Nomor 69 tahun 2014 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah pada Pemerintah Provinsi Lampung, tidak mengatur secara spesifik bidang yang bertanggung jawab terhadap akurasi data sehingga sulit untuk melakukan verifikasi data karena masing-masing bidang merasa bukan menjadi tanggung jawabnya.

Salah satu ciri penting negara demokrasi yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan *good governance* adalah keterbukaan informasi publik. Hal tersebut bertolak belakang dengan sikap aparatur yang cenderung menerapkan pola manajemen tertutup, tidak bersikap transparan terhadap pengguna data dan informasi pembangunan. Aparatur beranggapan bahwa keterbukaan akan berdampak negatif merupakan suatu ancaman terhadap organisasi, akan membahayakan integritas pimpinan dan lembaga. Sikap tertutup aparatur tersebut membuktikan bahwa keterbukaan informasi publik belum membudaya.

Menurut Sumarju selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Provinsi Lampung, nilai-nilai akuntabilitas dan nilai transparansi semisal LAKIP (Laporan Akuntabilitas Kinerja Pembangunan), perencanaan anggaran, laporan keuangan seringkali belum dimuat dalam *website* Pemerintah Daerah dikarenakan dokumen-dokumen tersebut merupakan dokumen rahasia (hasil wawancara tanggal 5 Oktober 2015 Pukul 14.00 WIB). Oleh sebab itu, perlu upaya pemahaman bahwa Pemerintah Daerah wajib menyediakan informasi pemerintahan daerah yang didesain dalam keterbukaan informasi publik sebagaimana yang diamanatkan UU Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah. Selain kewajiban menyediakan informasi yang akurat pemerintah daerah juga wajib menyediakan infrastruktur informatika sebagai bentuk dukungan terhadap implementasi e-Government di daerah.

Dilain pihak partisipasi masyarakat juga perlu didorong terutama dalam penyampaian informasi penyelenggaraan pemerintahan. Akan tetapi pada kenyatannya kita menghadapi sikap apatis masyarakat terhadap ketersediaan informasi menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat masih rendah. Hal ini dibuktikan sikap kurang antusiasnya masyarakat melakukan pengaduan terhadap ketersediaan data dan informasi yang tidak akurat melalui KPID atau ombudsman, sehingga sulit menelusuri pengaduan masyarakat secara tertulis maupun *on line*. Hal ini dibuktikan dalam Surat Ombudsmen Nomor: 1239/ORI-SRT/XII/2015, tanggal 14 Desember 2015 Tentang Hasil Kepatuhan atas Pelaksanaan Pelayanan Publik, Dinas Kominfo tidak masuk dalam objek penelitian karena tidak ada pengaduan masyarakat atas pelayanan informasi Dinas Kominfo, keadaan ini tentu saja berbanding

terbalik dengan kekecewaan yang dirasakan oleh masyarakat atas pelayanan Dinas Kominfo Provinsi Lampung.

Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Lampung merupakan Badan Publik yang bertugas untuk menyediakan informasi, dan melakukan pelayanan informatika dalam menjalankan tugas dan fungsinya berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 14 Tahun 2014 Tentang Organisasi dan Tatakerja Dinas Daerah Pada Pemerintah Provinsi Lampung belum dapat mengakomodir kebutuhan informasi. Sulitnya mengumpulkan data informasi dan mendorong satuan kerja untuk melengkapi dan melakukan *update* secara periodik dan konsisten merupakan salah satu kendala yang menyebabkan mengapa peranannya Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai lembaga penyedia data informasi tidak optimal.

Hal tersebut menuntut upaya Pemerintah Provinsi untuk meningkatkan kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika terutama dalam pelayanan informasi dan informatika dan mewujudkan tata kelola organisasi yang berbasis TIK. Permasalahan ini menjadi sangat strategis apabila dikaitkan dengan peran pemerintah untuk memberikan dukungan informasi terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh sistem informasi yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan informatika, sedangkan masyarakat menghendaki penyediaan informasi yang mudah, cepat dan akurat. Berikut jenis layanan yang disediakan oleh Dinas Kominfo Provinsi Lampung dengan kondisi yang tidak optimal.

Tabel 1.3 Jenis Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Lampung

NO.	BULAN	KETERANGAN
1.	Media Centre	Tidak beroperasi/Rusak
2.	Website	Tidak Up-date
3.	Majalah Saburai	Terbit 1 (Satu) bulan
4.	Mobile Community Acces Poin (MCAP)	Baik
5.	Mobil Unit Film/Penerangan	Baik
6.	Radio Komunity ASN	Baik Mengudara 06.30-16.00 Wib

Sumber : Lakip Dinas Kominfo Provinsi Lampung Tahun 2014

Kondisi sarana yang kurang baik tersebut menjadi salah satu faktor penyebab kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika tidak optimal.

Beberapa penelitian membuktikan bahwa membangun sistem informasi khususnya pelaksanaan *e-Government* dalam hal pengaplikasian *website* pada beberapa instansi dan pemerintah daerah di Indonesia belum pada tingkatan yang maksimal sehingga perlu dilakukan pembenahan dan evaluasi apakah kebijakan mengarah kepada tujuan atau tidak. Apabila kebijakan mengarah kepada tujuan maka direkomendasikan untuk diteruskan dan apabila kebijakan tidak mengarah kepada sasaran maka perlu direvisi atau dibatalkan. Secara umum hasil penelitian, kontribusi dan perbedaan penelitian sebelumnya yang turut memberikan masukan dan bahan masukan dalam tesis ini dapat dilihat pada tabel, berikut ini:

Tabel 1.4 Penelitian Sebelumnya

NO.	JUDUL, NAMA PENELITI, TAHUN	HASIL PENELITIAN	KONTRIBUSI	PERBEDAAN
1.	<p>Penerapan <i>Website</i> Pemerintah Provinsi Lampung (http://lampungprov.go.id) dalam meningkatkan layanan Informasi Publik (Studi kasus di Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Provinsi Lampung) oleh Doddy Reinaldo (2012).</p>	<p>Strategi penerapan pengembangan <i>website</i> Pemerintah Provinsi Lampung dalam meningkatkan layanan informasi publik berjalan belum optimal karena belum sesuai dengan amanah Inpres nomor 3 Tahun 2003, yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> Dinas Komunikasi dan Informatika belum menjalankan tugas dan fungsi dalam menjalankan standarisasi pembakuan sistem manajemen dokumen elektronik untuk menjamin kelancaran dan keandalan informasi. <i>Website</i> Pemerintah Provinsi Lampung belum memiliki fitur yang dapat mengikutsertakan partisipasi masyarakat dalam pembentukan kebijakan daerah. Kejelasan komunikasi dan penerapan <i>website</i> Pemerintah Provinsi Lampung dalam rangka layanan informasi publik tidak didukung komitmen secara konsisten dari seluruh tingkatan birokrasi. Minimnya aparatur pelaksana pengelola <i>website</i> ikutserta dalam rapatkerja, <i>workshop</i>, study banding atau pelatihan-pelatihan yang terkait dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi <i>e-Government</i>. Penelitian ini menggunakan <i>metodelogi kualitatif</i>. 	<ol style="list-style-type: none"> Penelitian ini berkontribusi sebagai bahan acuan untuk melihat implementasi kebijakan Pemerintah Provinsi Lampung dalam penerapan <i>e-Government</i>. Penelitian ini memuat adanya kebijakan nasional dan kebijakan daerah yang mengatur penyelenggaraan <i>e-Government</i> terkait hal tersebut peneliti ingin mengetahui kendala-kendala yang menjadi penghambat serta strategi pemerintah provinsi untuk mengatasi masalah pelaksanaan <i>e-Government</i> 	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa penerapan <i>website</i> Pemerintah Provinsi Lampung dalam meningkatkan layanan informasi publik dalam perspektif teori Edward III mencakup komunikasi, sumber-sumber, disposisi dan struktur organisasi. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti untuk menilai strategi yang ditetapkan oleh Pemerintah Provinsi Lampung dalam meningkatkan kinerja Dinas Kominfo.</p>

NO.	JUDUL, NAMA PENELITI, TAHUN	HASIL PENELITIAN	KONTRIBUSI	PERBEDAAN
2.	Strategi peningkatan peran Humas Kota Bandarlampung dalam meningkatkan Pelayanan Informasi Publik oleh Jainuddin (2012)	<p>Strategi yang dilakukan pemerintah Kota Bandarlampung dalam meningkatkan peran Humas lebih mengacu pada pencitraan Pemerinta Daerah, melalui dua tahapan yaitu :</p> <p>a. Strategi jangka pendek melalui pembentukan bagian unsur fungsional secara kelembagaan melalui pembinaan Diklat.</p> <p>b. Strategi jangka panjang melalui perencanaan sistematis terbentuknya humas yang mandiri dan profesional melalui peningkatan kualitas <i>skill</i> pegawai humas dan peningkatan sarana dan prasarana penunjang.</p> <p>c. penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif.</p>	<p>a. Penelitian ini berkontribusi sebagai bahan refrensi dalam mengidentifikasi masalah dalam menilai kebijakan pemerintah Kota Bandarlampung dan menyusun alur kerangka pikir penelitian.</p> <p>b. Penelitian ini memuat kebijakan Pemerintah Kota Bandarlampung dalam meningkatkan peran Humas Kota Bandarlampung sehingga dapat menjadi acuan perbandingan strategi yang diambil oleh Pemerintah Kota Bandarlampung dan strategi Pemerintah Provinsi Lampung dalam meningkatkan kinerja Dinas Kominfo Provinsi Lampung.</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi Humas Pemerintah Kota Bandarlampung dalam meningkatkan pelayanan publik dengan menggunakan perspektif SWOT. Peneliti ini mengambarkan peran dan fungsi Humas Kota Bandarlampung lebih menitik beratkan pada peran sebagai Juru bicara yang mengedepankan fungsi pencitraan, melayani pimpinan daripada memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna informasi. Sedangkan penelitian yang peneliti lakukan lebih mengedepankan pada tata kelola pemerintahan berbasis TIK.</p>
3.	Kinerja Bagian Protokol dalam implementasi Undang-Undang nomor 9 tahun 2010 tentang Keprotokolan di Provinsi Lampung (studi pada Bagian Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Lampung), oleh Billiawan (2013)	<p>Kinerja Bagian Protokol dalam implementasi Undang-Undang nomor 9 tahun 2010 tentang Keprotokolan di Provinsi Lampung terdiri dari :</p> <p>a. Komponen Input, diwujudkan dengan peningkatan kualitas dan keterampilan SDM Bagian Protokol melalui pelatihan di bidang Keprotokolan.</p> <p>b. Komponen Output, diwujudkan dengan pelaksanaan tugas Bagian Protokol sesuai dengan UU nomor 9 tahun 2010, tentang Keprotokolan yang mencakup</p>	<p>a. Penelitian ini berkontribusi sebagai bahan refrensi dalam mengidentifikasi masalah dan menilai kebijakan Pemerintah Provinsi Lampung dan menjadi acuan dalam menyusun kerangka pikir penelitian.</p> <p>b. Penelitian ini memuat kebijakan Pemerintah Provinsi Lampung dalam menilai kinerja SKPD. Hal tersebut sebagai acuan bagi peneliti dalam melakukan pembahasan hasil</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Bagian Protokol dan kendala-kendala yang dihadapi dalam implementasi UU nomor 9 tahun 2010 tentang Keprotokolan. Sedangkan penelitian yang penulis lakukan untuk menganalisis kinerja Dinas Kominfo setelah penataan kelembagan/satuan kerja sebagai strategi Pemerintah Provinsi dalam meningkatkan kinerja SKPD Provinsi Lampung.</p>

NO.	JUDUL, NAMA PENELITI, TAHUN	HASIL PENELITIAN	KONTRIBUSI	PERBEDAAN
		<p>tata tempat (pelantikan Pejabat Daerah), tata upacara dan tata cara penghormatan pada pejabat Daerah dan pejabat pusat.</p> <p>c. Komponen Outcome, diwujudkan dengan hasil kegiatan yang bersifat jangka pendek, terciptanya disiplin personil yang melaksanakan tugas Keprotokolan.</p> <p>d. Komponen Benefit, diwujudkan dengan terbentuknya citra yang baik dan positif.</p> <p>e. Komponen Impact, diwujudkan dengan terbentuknya sikap profesional.</p> <p>Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif.</p>	<p>penelitian strategi Pemerintah Provinsi Lampung dalam meningkatkan kinerja Dinas Kominfo.</p>	

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan diatas maka rumusan masalah yang ada adalah “Bagaimana strategi Pemerintah Provinsi dalam meningkatkan kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika ?”.

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penulisan tesis ini adalah:

1. Untuk menganalisis Kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika dan menganalisis strategi Pemerintah Provinsi Lampung dalam meningkatkan kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika.
2. Untuk menganalisis kendala-kendala yang dihadapi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Lampung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Secara Praktis

Bagi Pemerintah Provinsi Lampung dan instansi terkait, hasil penelitian ini diharapkan menjadi evaluasi bagi penerapan strategi peningkatan kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika.

2. Secara Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk pengembangan bidang ilmu Manajemen Pemerintahan, khususnya kajian tentang strategi peningkatan kinerja satuan kerja yang menangani pelayanan informasi dan informatika dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan berbasis TIK.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Strategi, Manajemen Strategis dan Kinerja

2.1.1 Konsep Tentang Strategi dan Manajemen Strategis

Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan “strategi” sebagai rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus. Penyusunan sebuah strategi harus menggunakan metode maupun teknik-teknik tertentu sehingga kebijaksanaan yang dihasilkan akan optimal. Untuk itu diperlukan adanya pengetahuan serta keahlian yang memadai dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Sedangkan kata strategi lebih populer dilingkungan militer yang diartikan sebagai teknik dan taktik, dapat diartikan juga sebagai kiat seseorang komandan untuk memenangkan perang sebagai tujuan utamanya (Nawawi, 2005:18). Strategi merupakan kiat yang diterapkan oleh manajemen puncak untuk memenangkan peperangan yang melibatkan organisasi, karena disadari atau tidak setiap organisasi terlibat dalam satu bentuk peperangan dalam arti menghadapi situasi yang tidak menguntungkan yang memerlukan pengerahan segala kemampuan yang dimiliki. Selain itu strategi diartikan sebagai serangkaian keputusan dan tindakan mendasar yang dibuat oleh manajemen puncak dan di implementasikan oleh seluruh jajaran suatu

organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi (Siagian, 2001:5). Secara umum strategi diartikan sebagai alat untuk mencapai tujuan.

Strategi merupakan salah satu cara untuk membantu organisasi mengatasi lingkungan yang selalu berubah serta membantu organisasi untuk memecahkan masalah terpenting yang dihadapi (Bryson, 2001:24). Strategi adalah cara dan alat yang digunakan untuk mencapai tujuan akhir. Strategi harus mampu membuat semua bagian dari suatu organisasi yang luas menjadi satu terpadu untuk mencapai tujuan akhir (Gani dalam tesis Jainuddin 2012:9). Menurut Bryson (2001:189-190) strategi dapat dipandang sebagai pola tujuan kebijakan, program tindakan keputusan atau alokasi sumber daya organisasi, bagaimana melakukannya, apa yang dilakukan dan mengapa organisasi melakukannya.

Dalam lingkungan organisasi, strategi memiliki peranan yang sangat penting, karena strategi memberikan arah tindakan dan cara bagaimana tindakan tersebut harus dilakukan agar tujuan yang diinginkan tercapai.

Menurut Grant (2009:21), strategi memiliki 3 peranan penting yaitu :

- a. Strategi sebagai pendukung untuk pengambilan keputusan
- b. Strategi sebagai sarana koordinasi dan komunikasi
- c. Strategi sebagai target yang digambarkan dalam visi dan misi organisasi

Menurut Donelly dalam tesis Jainuddin (2012:16), informasi yang harus dimiliki dalam strategi yaitu :

- a. Apa yang dilaksanakan;
- b. Mengapa dilaksanakan, suatu uraian tentang alasan yang akan dipergunakan dalam menentukan strategi;
- c. Apa hasil yang akan diperoleh dari strategi tersebut.

Sejalan dengan uraian diatas untuk membuat suatu strategi tidak lepas dari proses manajemen mengapa strategi tersebut ditentukan, menurut David Hunger dalam tesis Jainuddin (2012:18) manajemen strategis adalah serangkaian keputusan dan tindakan yang menentukan kinerja perusahaan dalam jangka panjang manajerial. Sedangkan menurut Nawawi (2005:4) manajemen strategis adalah perencanaan berskala besar (disebut perencanaan strategis) yang berorientasi untuk mencapai masa depan yang jauh (disebut visi) dan didefenisikan sebagai keputusan pemimpin tertinggi (keputusan yang fundamental dan pokok) sehingga memungkinkan organisasi untuk berinteraksi secara efektif (disebut misi) dalam upaya untuk menghasilkan sesuatu (perencanaan operasional untuk menghasilkan barang atau jasa serta layanan) kualitas optimasi diarahkan pada pencapaian tujuan (disebut tujuan strategis) dan sasaran (tujuan operasional) organisasi.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen strategis sebagai suatu seni menggunakan kecakapan dan sumber daya suatu organisasi untuk mencapai suatu sasaran melalui hubungan yang efektif dengan lingkungan dalam kondisi yang paling menguntungkan.

Dengan strategi organisasi dapat membangun kekuatan dan meningkatkan kinerja sebuah lembaga/organisasi yang dirasakan belum optimal. Dengan menggunakan strategi, suatu organisasi diharapkan dapat membuat keputusan yang tepat dengan melihat tujuan dan arah yang akan dicapai, dalam mengatasi keadaan yang berubah dengan cepat, maka dituntut menyusun prioritas untuk memecahkan masalah utama organisasi melalui strategi.

Menurut Koteen dalam tesis Jainuddin (2012:21) terdapat 4 (empat) tipe strategi yaitu:

1. *Corporate Strategy* (Strategi Organisasi)
Strategi ini berkaitan dengan perumusan misi, tujuan, nilai-nilai, dan inisiatif-inisiatif strategis yang baru. Pembahasan ini diperlukan, yaitu apa yang dilakukan dan untuk siapa.
2. *Program Strategy* (Strategi Program)
Strategi ini memberikan perhatian pada implikasi-implikasi strategis dari suatu program tertentu. Apa dampaknya apabila suatu program tertentu dilancarkan, apa dampaknya bagi organisasi.
3. *Resource Support Strategy* (Strategi Pendukung Sumber Daya)
Strategi ini memusatkan perhatian pada memaksimalkan pemanfaatan sumber daya esensial yang tersedia guna meningkatkan kualitas kinerja organisasi. Sumber daya itu dapat berupa tenaga, Keuangan dan teknologi.
4. *Institutional Strategy* (Strategi Kelembagaan)
Fokus dari strategi institusional ialah mengembangkan kemampuan organisasi untuk melaksanakan inisiatif-inisiatif strategis.

Menurut Bryson (2001:60-68) terdapat 4(empat) teknis pendekatan dasar untuk mengawali suatu strategi, yaitu:

1. Pendekatan Langsung (*Direct Approach*)
Meliputi jalan lurus dari ulasan terhadap mandat, misi dan SWOT hingga indentifikasi pendekatan langsung dapat bekerja di dunia yang pluralistis Partisipan terpolitisasi dan relatife terfragmentasi di sebagian besar oranganisasi public, sepanjang ada kualisi dominan yang cukup kuat dan cukup menarik untuk membuat bekerja.
2. Pendekatan Tidak Langsung (*Inderect Approach*)
Hampir sama dengan pendekatan langsung dan biasanya dilakukan bersama dengan pendekatan langsung, hanya tidak dibentuk tim khusus, kedua pendekatan ini paling banyak digunakan oleh orang pemerintahan dan orang nirlaba.
3. Pendekatan Sasaran (*Goal Sapproach*)
Lebih sejalan dengan teori pendekatan konvensional, menetapkan bahwa oranganisasi hanya menciptakan sasaran dan tujuan bagi dirinya sendiri dan kemudian mengembangkan strategi untuk mencapainya. Pendekatan ini bisa bekerja bila ada kesepakatan yang agak luas dan mendalam tentang sasaran dan tujuan cukup terperinci dan spesifik untuk memandu pengembangan strategi.

4. Pendekatan Visi Keberhasilan (*Vision of Success*)

Mengembangkan suatu gambar yang terbaik atau ideal mengenai dirinya sendiri dimasa depan sebagai organisasi yang berhasil memenuhi misinya. Pendekatan ini lebih mungkin bekerja dalam organisasi nirlaba ketimbang organisasi sektor publik.

Berdasarkan uraian di atas pendekatan yang paling tepat digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan langsung. Namun yang perlu diingat bahwa proses manajemen strategi apapun akan bermanfaat hanya jika proses manajemen strategi membantu berfikir secara strategis kepada pembuatan keputusan. Proses manajemen Strategis menurut Bryson dalam tesis jainuddin (2012:20) meliputi delapan langkah, yaitu :

1. Memprakarsai dan menyepakati suatu proses perencanaan strategis. Tujuannya adalah menegosiasikan kesepakatan dengan orang - orang penting pembuat keputusan (*decision makers*) atau pembentukan opini (*opinion leaders*) internal dan mungkin eksternal tentang seluruh upaya perencanaan strategis dan langkah perencanaan yang terpenting.
2. Mengidentifikasi mandat organisasi mandat formal dan informal yang ditetapkan pada organisasi adalah keharusan yang dihadapi organisasi.
3. Menyelesaikan misi nilai-nilai organisasi yang berkaitan erat dengan mandatnya, terkait pembenaran sosial bagi keberadaannya.
4. Menilai lingkungan eksternal : peluang dan ancaman mengeksplorasi lingkungan diluar organisasi mengidentifikasi pelaksanaan dan ancaman yang dihadapi oleh organisasi.
5. Menilai lingkungan internal kekuatan dan kelemahan untuk mengenali kekuatan dan kelemahan Internal, organisasi dapat memantau sumber daya (*inputs*) strategi (*process*) dan kinerja (*outputs*).
6. Mengidentifikasi isu strategis yang dihadapi organisasi, Isu Strategi meliputi konflik satu jenis atau lainnya. Konflik dapat menyangkut tujuan (apa); cara (bagaimana); filsafat (mengapa) ; tempat (dimana); waktu (kapan) ; dan kelompok yang mungkin diuntungkan atau tidak diuntungkan oleh cara – cara yang berbeda dalam pemecahan isu (siapa).
7. Merumuskan strategi untuk mengolah isu – isu strategis didefinisikan sebagai pola tujuan, kebijakan program tindakan

keputusan atau alokasi sumber daya yang menegaskan bagaimana organisasi menegaskan hal tersebut.

8. Menciptakan visi organisasi yang efektif bagi masa depan.

Langkah terakhir dari proses manajemen strategi adalah mengembangkan diskripsi mengenai bagaimana seharusnya organisasi itu sehingga berhasil mengimplementasikan strateginya dan mencapai seluruh potensinya.

David dalam tesis Jainuddin (2012:22) proses menjadi strategi terdiri dari 3 Tahapan: (a) Perumusan (formulasi strategi) (b) Implementasi Strategi, dan (c) Evaluasi Strategis :

1. Formulasi strategi meliputi pengembangan misi mengidentifikasi peluang dan acaman eksternal, mengukur dan menetapkan kekuatan dan kelemahan internal menetapkan tujuan jangka panjang. Alternative serta memilih strategi – strategi khusus yang akan diperlakukan untuk kasus – kasus tertentu. Dalam formulasi strategi mencakup tentang objek bisnis yang akan ditinggalkan, pengalokasian sumber daya (baik sumberdaya financial maupun non financial).
2. Mengimplementasikan strategi sering juga disebut sebagai tahapan dari tindakan manajemen strategi dalam tahapan organisasi menetapkan atau merumuskan tujuan organisasi tahunan (*annual objektif* dan *business*). Memikirkan dan merumuskan kebijakan, motivasi pegawai serta mengalokasian sumber daya sehingga strategi yang telah diformulasikan dapat dilaksanakan. Implementasi strategis meliputi budaya yang mendukung pengembangan organisasi menciptakan struktur organisasi yang efektif, mempersiapkan anggaran, pengembangan dan pemanfaatan sistem informasi serta memotivasi individu agar mau melaksanakan dan bekerja sebaik mungkin. Implementasi Strategi memerlukan kinerja dan disiplin yang tinggi yang juga harus di imbangi dengan imbalan yang memadai.
3. Mengevaluasi dan mengawasi strategi, evaluasi dan pengawasan merupakan tahapan terakhir dalam proses strategis.

Evaluasi strategis mencakup 3 hal yaitu :

- (1). Mereview faktor internal dan eksternal yang mendasar bagi strategi yang sedang berlangsung.
- (2). Mengukur kinerja yang telah dilakukan.
- (3). Mengambil berbagai tindakan perbaikan.

Menurut Nraha (2003:22) evaluasi memiliki beberapa model diantaranya sebagai berikut :

1. Model *before-after*, yaitu perbandingan antara sebelum dan sesudah suatu tindakan (perlakuan,treatment). Tolak ukurnya adalah kondisi before.
2. Model *das sollen das sein*, yaitu membandingkan antara yang seharusnya dengan yang nyata. Tolak ukurnya adalah das sollen.
3. Model kelompok control-kelompok tes, yaitu perbandingan antara kelompok control (tanpa perlakuan) dengan kelompok tes (diberi perlakuan). Tolak ukurnya adalah kelompok control.

Beberapa pendekatan evaluasi yang dikemukakan oleh David dalam tesis Jainuddin (2012:23) adalah :

1. Pendekatan Ekspremental, yaitu pendekatan yang berorientasi pada penggunaan *ekspremental service* dalam program evaluasi. Tujuannya untuk memperoleh kesimpulan yang bersifat umum tentang dampak suatu program tertentu yang mengontrol sebanyak-banyaknya fokus dan mengisolasi pengaruh program
2. Pendekatan yang berorientasi pada tujuan (*Goal Oriented Aproach*), yaitu pendekatan yang memberi petunjuk kepada pengembangan program, menjelaskan hubungan antara kegiatan khusus yang ditawarkan dan hasil yang akan dicapai.
3. Pendekatan yang berfokus pada keputusan (*The Decision Focused*), yaitu pendekatan yang menekankan pada peranan informasi yang sistematis untuk pengelola program dalam menjalankan tugasnya.
4. Pendekatan yang berorientasi pada pemakai (*The User Oriented Approach*), yakni pendekatan yang menggunakan cara mengumpulkan bukti-bukti empiris yang membatasi pemakaian informasi.
5. Pendekatan yang responsif (*The Responshive Approach*), yaitu pendekatan yang mencari pengertian suatu isu dari berbagai sudut pandangan dari semua orang, yang berminat dan yang berkepentingan dengan program.

Untuk mengevaluasi suatu strategi tidak terlepas dari manajemen strategi menurut Wheelen dalam tesis Jainuddin (2012:19), proses manajemen strategi meliputi 4 (empat) elemen dasar yaitu :

- a. Pengamatan lingkungan
- b. Perumusan strategi

- c. Implementasi strategi
- d. Evaluasi dan pengendalian.

Dalam pengamatan lingkungan menganalisis faktor internal dan faktor eksternal. Faktor Internal meliputi :

- a. Struktur adalah cara bagaimana perusahaan diorganisasikan.
- b. Budaya adalah pola keyakinan, pengharapan dan nilai-nilai yang diberikan oleh anggota organisasi.
- c. Sumberdaya adalah aset yang merupakan bahan baku bagi produksi barang dan jasa organisasi.
- d. Analisis internal adalah proses dimana perencana strategi mengkaji pemasaran dan berdaya dan karyawan perusahaan serta faktor keuangan dan akuntansi untuk menentukan dimana letak kekuatan (*strength*) dan kelemahan (*weakness*) perusahaan.

David dalam tesis Jainuddin (2012: 21) mengemukakan faktor kekuatan atau kelemahan internal berupa :

- a. Visi, misi, strategi dan kebijakan perusahaan
- b. Budaya perusahaan (harapan, nilai-nilai organisasi)
- c. Orientasi perusahaan saat ini
- d. Struktur organisasi (komunikasi, wewenang dan arus kerja)
- e. Pengalaman
- f. SDM manajemen puncak dan karyawan
- g. Hubungan karyawan
- h. Penelitian dan pengembangan (aplikasi dan pemanfaatan teknologi)
- i. Posisi financial (modal, pembiayaan dan hutang)
- j. Fasilitas pemanufakturan
- k. Saluran distribusi

Osborne (1992:25) mengemukakan 5 (lima) strategi peningkatan kualitas pelayanan publik antara lain :

1. *Core Strategi*, bertujuan memperjelas visi dan misi organisasi sebagai pedoman jangka panjang akan kemajuan sebuah organisasi diarahkan dengan memperhatikan berbagai aspek yang menjadi tugas pokok dan fungsi serta memperhatikan perkembangan lingkungannya.

2. *Consequences Strategi*, bertujuan untuk menciptakan kondisi agar terjadi persaingan yang sehat diantara pelayanan publik yang lain.
3. *Costumer Strategi*, bertujuan menciptakan sistem penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh birokrat sehingga mampu memberikan tingkat pelayanan yang optimal bagi masyarakat.
4. *Control Strategi* dimaksudkan untuk menciptakan kemampuan dan kemandirian serta kepercayaan masyarakat terhadap kantor pemerintahan sebagai institusi pelayanan publik dan pegawai sebagai pelayanan masyarakat.
5. *Cultur Strategi*, bertujuan untuk mengubah budaya yang dapat menghalangi kearah suatu perubahan, dengan kata lain budaya berorientasi pada status quo harus dapat diubah menjadi budaya yang terbuka terhadap suatu perubahan.

2.1.2 Teori Implementasi Kebijakan Edward III

Menurut Edward III dalam Winarno (2008:174) mengatakan bahwa terdapat empat variabel krusial dalam implementasi kebijakan publik yaitu:

- a. Komunikasi;
- b. Sumber-sumber;
- c. Kecenderungan-kecenderungan tingkah laku;
- d. Struktur birokrasi.

Variabel pertama yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan, menurut Edward adalah komunikasi. Komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik. Komunikasi diperlukan agar para pembuat keputusan dan para implementator akan semakin konsisten dalam melaksanakan setiap kebijakan yang akan dilaksanakan.

Menurut Edward III dalam Winarno (2008:175) Terdapat tiga indikator yang dapat dipakai dalam mengukur keberhasilan variabel komunikasi, yaitu:

- a. Transmisi, penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula.
- b. Kejelasan, komunikasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan haruslah jelas tidak membingungkan (tidak ambigu/mendua).

- c. Konsistensi, perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi haruslah konsisten dan jelas. Karena jika perintah yang diberikan sering berubah-ubah maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana dilapangan.

Variabel kedua yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan adalah sumberdaya. Indikator sumberdaya terdiri dari beberapa elemen, yaitu:

- a. Staf, sumberdaya utama dalam implemen suatu kebijakan adalah staf. Kegagalan dalam implementasi kebijakan salah satunya karena staf yang tidak mencukupi, memadai, ataupun tidak kompeten dibidangnya.
- b. Informasi, dalam implementasi kebijakan informasi mempunyai dua bentuk, yaitu:

Pertama Informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan. Implementator harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan saat mereka diberi perintah untuk melakukan tindakan .

Kedua, informasi mengenai data kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah. Implementator harus mengetahui apakah orang lain yang terlibat dalam pelaksanaan tersebut patuh terhadap hukum.

- c. Wewenang, pada umumnya kewenangan harus bersifat formal agar perintah dapat dilaksanakan. Kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan kebijakan yang ditetapkan secara politik.
- d. Fasilitas, fasilitas fisik juga merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Meskipun Implementator memiliki staf yang mencukupi, mengerti apa yang harus dilakukan dan ada wewenang dalam menjalankan tugasnya, tetapi tanpa ada fasilitas (sarana dan prasarana) maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil.

Variabel ketiga yang mempengaruhi tingkat keberhasilan adalah disposisi. Disposisi atau sikap dari pelaksana kebijakan adalah faktor ketiga dalam pendekatan mengenai pelaksanaan suatu kebijakan publik. Jika pelaksanaan suatu kebijakan ingin efektif, maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui kemampuan untuk melaksanakannya, sehingga dalam praktiknya tidak terjadi bias. Hal-hal yang harus diperhatikan pada variabel disposisi adalah:

- a. Pengangkatan birokrat, disposisi atau sikap para pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan, bila personil yang ada tidak melaksanakan kebijakan-kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat tinggi.
- b. Insentif, Edward menyatakan bahwa salah satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah kecenderungan para pelaksana adalah dengan memanipulasi insentif. Oleh karena itu orang bertindak menurut kepentingan mereka sendiri, maka memanipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. Dengan cara menambah keuntungan atau biaya tertentu mungkin akan menjadi faktor pendorong yang membuat para pelaksana kebijakan melaksanakan perintah dengan baik. Hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi kepentingan pribadi (*self interest*) atau organisasi.

Variabel keempat, menurut Edward III, yaitu struktur birokrasi. Walaupun sumber-sumber untuk melaksanakan suatu kebijakan tersedia, atau para pelaksana kebijaksanaan mengetahui apa yang seharusnya dilakukan, dan mempunyai keinginan untuk melaksanakan suatu kebijakan, kemungkinan kebijakan tersebut tidak dapat terlaksana atau terealisasi karena terdapatnya kelemahan dalam struktur birokrasi.

Dalam karakteristik, menurut Edward III, yang dapat mendongkrak kinerja struktur birokrasi, organisasi kearah yang lebih baik adalah melakukan *Standar Operating Procedures* (SOPs) dan melaksanakan *Fragmentasi*. SOPs adalah suatu kegiatan rutin yang memungkinkan para pegawai (pelaksana kebijakan/administrator/birokrat) untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan rutin sesuai dengan standar yang ditetapkan (standar minimum). Sedangkan pelaksanaan fragmentasi adalah upaya penyebaran tanggungjawab kegiatan-kegiatan atau aktifitas-aktifitas pegawai diantara beberapa unit kerja.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi merupakan suatu proses rangkaian kegiatan dalam rangka pelaksanaan

kebijakan dengan melibatkan sumberdaya yang ada, sarana dan prasarana untuk diterapkan kepada masyarakat guna mencapai tujuan yang diinginkan oleh pembuat kebijakan.

2.1.3 Konsep Tentang Kinerja

Menurut Fahmi (2013:2), Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit orientied* dan *non profit orientied* yang dihasilkan selama satu periode waktu. Secara lebih tegas Amstrong dan Baron daalam tesis Billiawan (2013:12), mengatakan kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi. Lebih jauh, Indra Bastian menyatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (*stategic planning*) suatu organisasi.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia disingkat LAN-RI (1993:3) merumuskan kinerja adalah gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi.

Sedangkan Hasibuan (2003:94), mengemukakan bahwa kinerja adalah

“Suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas- tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Kinerja merupakan gabungan dari tiga faktor penting, yaitu kemampuan dan

minat seorang pekerja kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas, serta peran dan tingkat motivasi seorang pekerja”.

Menurut Chaisi Nasucha (dalam Fahmi, 2013:5), kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan dengan usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus memenuhi kebutuhannya secara efektif.

Maka demikian penulis menyimpulkan bahwa kinerja dapat ditingkatkan dengan strategi.

2.1.4 Konsep Manajemen Kinerja

Menurut Follet dalam Nawawi (2005:17) mendefinisikan manajemen adalah seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Sedangkan Stoner dalam buku yang sama menyatakan bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan kegiatan anggota organisasi dan menggunakan sumber-sumber daya Organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Terdapat banyak definisi tentang manajemen kinerja yang dikemukakan oleh para ahli terutama mereka yang memiliki keahlian dibidangnya. Adapun pengertian dari manajemen kinerja, menurut Fahmi (2013:7) adalah suatu ilmu yang memadukan seni di dalamnya untuk menerapkan suatu konsep manajemen yang memiliki tingkat *fleksibilitas* yang *representative* dan aspiratif guna mewujudkan visi dan misi perusahaan dengan cara mempergunakan orang yang ada di organisasi tersebut secara maksimal.

Menurut Wibowo dalam tesis Billiawan (2013:17) Manajemen Kinerja merupakan gaya manajemen dalam mengelola sumber daya yang berorientasi pada kinerja yang melakukan proses komunikasi secara terbuka dan berkelanjutan dengan menciptakan visi bersama dan pendekatan strategi serta terpadu sebagai kekuatan pendorong untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut Wibowo dalam Fahmi (2013:13), Penerapan manajemen kinerja merupakan kebutuhan mutlak bagi organisasi untuk mencapai tujuan dengan mengatur kerjasama secara harmonis dan terintegrasi antara pemimpin dan bawahannya. Manajemen Kinerja akan dapat diwujudkan jika ada hubungan dan keinginan yang sinergi antara atasan dan bawahan dalam usaha bersama - sama mewujudkan visi dan misi perusahaan atau organisasi.

Pengertian Manajemen Kinerja Menurut Direktorat Jenderal Anggaran (2008 :15), manajemen kinerja merupakan suatu proses strategis dan terpadu yang menunjang keberhasilan organisasi melalui pengembangan performansi aspek-aspek yang menunjang keberadaan suatu organisasi. Pada implementasinya, manajemen kinerja tidak hanya berorientasi pada salah satu aspek, melainkan aspek-aspek terintegrasi dalam mendukung jalannya suatu organisasi. Menurut Dharma dalam Billiawan (2013:20) manajemen kinerja adalah suatu proses untuk menetapkan apa yang harus dicapai dan pendekatannya untuk mengelola dan pengembangan manusia melalui suatu cara yang dapat meningkatkan kemungkinan bahwa sasaran akan dapat dicapai dalam suatu jangka waktu pendek dan panjang .

Sedangkan menurut Moeheriono dalam tesis Billiawan (2013:21), Manajemen Kinerja instansi pemerintah adalah :

Sebagai suatu sistem, membutuhkan suatu proses yang sistematis sehingga perlu dibuat desain sistem manajemen kinerja yang tepat untuk mencapai kinerja optimal. Sistem merupakan serangkaian prosedur, langkah atau tahap yang tertata dengan baik. Dengan demikian juga sistem manajemen kinerja organisasi publik/instansi pemerintah mengandung prosedur, langkah dan tahapan yang membentuk suatu siklus kerja. Secara garis besar, sebagai bagian dari sistem akuntabilitas kinerja, siklus manajemen kinerja dibagi dalam lima fase/tahap, yaitu :

- a. Perencanaan Kinerja,
- b. Implementasi,
- c. Pengukuran Kinerja dan Evaluasi Kinerja,
- d. Pelaporan Kinerja,
- e. Audit Kinerja.

Berdasarkan definisi diatas, adapun tujuan spesifik diterapkannya manajemen kinerja, menurut Amstrong (dalam Fahmi 2013:4), mengatakan bahwa tujuan spesifik manajemen kinerja adalah :

1. Mencapai peningkatan yang dapat diraih dalam kinerja organisasi;
2. Bertindak sebagai pendorong perubahan dalam mengembangkan suatu budaya yang berorientasi pada kinerja;
3. Meningkatkan motivasi dan komitmen karyawan;
4. Memungkinkan individu mengembangkan kemampuan mereka, meningkatkan kepuasan kerja mereka dan mencapai potensi penuh mereka bagi keuntungan mereka sendiri dan organisasi secara keseluruhan;
5. Mengembangkan hubungan yang konstruktif dan terbuka antara individu dan manajemen dalam suatu proses dialog yang dihubungkan dengan pekerjaan yang sedang dilaksanakan sepanjang tahun;
6. memberikan suatu kerangka kerja bagi kesepakatan sasaran sebagaimana diekspresikan dalam target dan standar kinerja sehingga pengertian bersama tentang sasaran dan peran yang harus dimainkan manajer dan individu dalam mencapai sasaran tersebut meningkat;
7. Memusatkan perhatian pada atribut dan kompetensi yang diperlukan agar bisa dilaksanakan secara efektif dan apa yang seharusnya dilakukan untuk mengembangkan atribut dan kompetensi tersebut.
8. Memberikan ukuran yang akurat dan objektif dalam kaitannya dengan target dan standar yang disepakati sehingga individu menerima umpan balik dari manajer tentang seberapa baik yang mereka lakukan;

9. Asas dasar penilaian ini, memungkinkan individu bersama manajer menyepakati rencana peningkatan dan metode pengimplementasian dan secara bersama mengkaji training dan pengembangan serta menyepakati bagaimana kebutuhan itu dipenuhi;
10. Memberi kesempatan individu untuk mengungkapkan aspirasi dan perhatian mereka tentang pekerjaan mereka;
11. Menunjukkan pada setiap orang bahwa organisasi menilai mereka sebagai individu;
12. Membantu memberikan wewenang kepada orang memberi orang lebih banyak ruang lingkup untuk bertanggung jawab atas pekerjaan dan melaksanakan kontrol atas pekerjaan itu;
13. Membantu mempertahankan orang – orang yang mempunyai kualitas yang tinggi.
14. Mendukung misi manajemen kualitas total.

Selain tujuan spesifik diterapkannya manajemen kinerja, ada pula fungsinya dan peran manajemen kinerja. Adapun fungsi Manajemen kinerja menurut Fahmi (2013:14) adalah mencoba memberikan suatu pencerahan dan jawaban dari berbagai masalah yang terjadi di suatu organisasi baik yang disebabkan oleh faktor internal dan eksternal, sehingga apa yang dialami pada saat ini tidak membawa pengaruh yang negatif bagi aktifitas perusahaan pada saat ini dan yang akan datang.

Menurut Fahmi (2013:14) syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh suatu organisasi agar fungsi dan peran manajemen kinerjanya dapat berjalan dengan baik adalah :

- a. Pihak manajemen perusahaan harus mengedepankan konsep komunikasi yang bersifat multi komunikasi (*multicomunication*). Multi komunikasi artinya pihak manajemen perusahaan tidak menutup diri dengan berbagai informasi tersebut namun tetap mengedepankan *filter information*. *Filter information* artinya informasi yang masuk diterima namun kemudian diseleksi atau

dipilah-pilah mana informasi yang dianggap layak dan tidak layak untuk dijadikan input dan selanjutnya informasi tersebut namun tetap mengedepankan *filter information* artinya informasi yang dianggap layak dan tidak layak untuk dijadikan input dan selanjutnya informasi tersebut dijadikan bahan kajian.

- b. Perolehan berbagai informasi yang diterima dari proses *filter information* dijadikan sebagai bahan kajian pada forum berbagai pertemuan dalam pengembangan kinerja terhadap pencapaian hasil kerja.
- c. Pihak manajemen suatu organisasi menerapkan sistem standar prosedur yang bersertifikasi dan diakui oleh lembaga yang berkompeten dalam bidangnya.
- d. Pihak manajemen perusahaan menyediakan anggaran khusus untuk pengembangan manajemen kinerja yang diharapkan. Seperti mendirikan lembaga penjaminan mutu ini bertugas untuk menilai dan memberikan masukan kepada pihak-pihak yang dianggap tidak atau belum menjalankan fungsi sebagaimana mestinya.
- e. Pembuatan tim *schedule* kerja yang realistis dan *feasible* (layak).
Pembuatan tim *schedule* kerja bertujuan agar tercapainya pekerjaan sesuai dengan yang ditargetkan.
- f. Pihak manajemen perusahaan dalam menjalankan dan mengeluarkan berbagai kebijakan mengedepankan konsep *prudential principle* (prinsip kehati-hatian). Prudential Principle ini penting untuk diterapkan karena suatu kebijakan yang telah dikeluarkan tidak

mungkin diubah lagi, jika diubah tidak boleh terlalu sering dapat dilakukan. Jika terlalu sering diubah maka perusahaan harus siap menanggung akibatnya seperti pihak manajemen tidak memiliki konsistensi dalam bersikap.

2.1.5 Penilaian Kinerja Organisasi

Bagi setiap organisasi penilaian terhadap kinerja merupakan suatu hal yang sangat penting karena penilaian tersebut dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu. Penilaian tersebut dapat dijadikan *input* dalam perbaikan atau peningkatan kinerja yang bersangkutan. Menurut Siagian (2002:67), komponen-komponen penilaian kinerja terdiri dari :

- a. Komponen *input*, mengukur sumber daya yang diinvestasikan dalam suatu proses, program, maupun aktivitas untuk menghasilkan keluran (*output* maupun *outcome*). Komponen ini mengukur jumlah sumber daya manusia, informasi, kebijaksanaan/peraturan perundang-undangan dan sebagainya yang dipergunakan untuk melaksanakan kegiatan.
- b. Komponen *output* adalah sesuatu yang diharapkan langsung dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik dan /atau non fisik. Komponen ini digunakan untuk mengukur *output* yang dihasilkan dari suatu kegiatan. Dengan membandingkan *output* yang direncanakan dan yang betul-betul terealisasi, instansi dapat menganalisis sejauh mana kegiatan terlaksana sesuai dengan rencana. Komponen *output* hanya dapat menjadi landasan untuk menilai kemajuan suatu kegiatan apabila tolak ukur dikaitkan dengan sasaran-sasaran kegiatan yang terdefinisi dengan baik dan terukur. Komponen *output* harus sesuai dengan lingkup dan kegiatan instansi.
- c. Komponen *outcome*, adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya *output* (efek langsung) pada jangka pendek. Dalam banyak hal, informasi yang diperlukan untuk mengukur outcome seringkali tidak lengkap dan tidak mudah diperoleh. Oleh karena itu, setiap instansi perlu mengkaji berbagai pendekatan untuk mengukur outcome dari *output* suatu kegiatan. Pengukuran komponen *outcome* seringkali rancu dengan pengukuran komponen *output*.

- d. Komponen *benefit*, menggambarkan manfaat yang diperoleh dari komponen *outcome*. *Benefit* (manfaat) tersebut pada umumnya tidak segera tampak. Setelah beberapa waktu kemudian, yaitu dalam jangka menengah atau jangka panjang dari *benefit* nya tampak. Komponen *benefit* menunjukkan hal-hal yang diharapkan untuk dicapai bila *output* dapat diselesaikan dan berfungsi dengan optimal (tepat lokasi dan tepat waktu).
- e. Komponen *impact* memperlihatkan pengaruh yang ditimbulkan dari *benefit* yang diperoleh. Seperti halnya komponen *benefit*, komponen *impact* juga baru dapat diketahui dalam jangka waktu menengah atau jangka panjang. Komponen *impact* menunjukkan dasar pemikiran dilaksanakannya kegiatan yang menggambarkan aspek makro pelaksanaan kegiatan yang menggambarkan aspek makro pelaksanaan kegiatan, tujuan kegiatan secara sektoral, regional dan nasional.

2.2 Konsep Tentang Komunikasi, Informasi dan Informatika

2.2.1 Pengertian Komunikasi

Menurut kelompok sarjana komunikasi yang mengkaji studi komunikasi antar manusia (Human communication) menerangkan bahwa :

“Komunikasi adalah suatu transaksi, proses simbolik yang menghendaki orang-orang Mengatur lingkungannya dengan (1) membangun hubungan antar sesama manusia (2) Melalui pertukaran informasi (3) menguatkan sikap dan tingkah laku orang lain (4) serta Berusaha mengubah sikap dan tingkah laku” (Book, 1980).

Menurut Rogers dan D. Lawrence Kincaid dalam tesis Jainuddin (2012:24) mendefinisikan bahwa :

“Komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam”.

Menurut Shanon dan Weaver dalam Jainuddin (2012:24) bahwa :

“Komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yang saling berpengaruh mempengaruhi Satu sama lainnya sengaja tidak sengaja. Tidak terbatas pada bentuk komunikasi Menggunakan bahasa verbal, tetapi juga dalam hal ekspresi muka, lukisan, seni dan Teknologi”.

2.2.2 Pengertian Informasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia defenisi informasi mencakup :

- a. Penerangan;
- b. Pemberitahuan ; kabar atau berita tentang sesuatu.

Menurut Davis (dalam Zakiyudin, 2012:10) Informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berguna bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau saat akan datang.

Informasi memiliki karakteristik sebagai berikut :

- a. Benar atau salah. Informasi berhubungan dengan kebenaran terhadap kenyataan.
- b. Baru. Informasi benar-benar berita baru bagi si penerima.
- c. Tambahan. Informasi dapat memperbaharui atau dapat memberi perubahan terhadap informasi yang ada.
- d. Korektif. Informasi dapat digunakan untuk melakukan koreksi terhadap informasi sebelumnya yang salah atau kurang benar.

Informasi dapat mempertegas informasi yang ada sebelumnya sehingga keyakinan terhadap informasi semakin meningkat. Menurut Zakayudin (2012:16) Untuk mengukur kualitas informasi dapat diuji dengan empat dimensi utama dasar informasi yaitu :

- a. Relevansi. Suatu informasi tidak akan ada gunanya, apabila tingkat relevansinya dengan keadaan yang sedang dianalisis sangat tipis. Relevansi informasi menjadi sangat penting karena hal itu bisa menjadi variabel-variabel yang menentukan pengambilan keputusan. Informasi memiliki relevansi jika informasi tersebut memiliki hubungan dengan masalah yang dihadapi.
- b. Pengguna informasi harus dapat memilih data yang diperlukan tanpa harus melewati dahulu sejumlah fakta-fakta yang tidak berhubungan akurasi. Informasi yang diterima organisasi harus dapat dipercaya. Dengan demikian kita harus mengetahui sumber pertama pembawa informasi tersebut sebagai penanggungjawab dampak yang ditimbulkan oleh informasi tersebut. Informasi yang akurat akan

- menjadi tolak ukur ketepatan dan keberhasilan pengambilan keputusan
- c. Ketepatan waktu. Seyogyanya, informasi harus tersedia pada saat pengambilan keputusan sebelum situasi genting atau hilangnya peluang yang ada. Informasi yang datang setelah suatu keputusan diambil tidak akan memiliki nilai. Ketepatan waktu juga amat penting bagi datangnya informasi yang ada. Semakin *up to date* suatu informasi yang ada maka semakin berguna informasi tersebut dan sebaliknya informasi kadaluarsa tidak ada gunanya.
 - d. Kelengkapan. Para pengguna harus memperoleh informasi yang menyajikan suatu gambaran lengkap atas suatu masalah tertentu atau solusinya.

2.2.3 Pengertian Informatika

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Informatika adalah:

- a. Ilmu tentang pengupulan, klasifikasi, penyimpanan pengeluaran dan penyebaran
- b. Pengetahuan yang direkam; hal-hal yang berkaitan dengan informasi.

Menurut Philippe Dreyfus dan Academie Francaise dalam tesis Jainuddin (2012:28) mendefenisikan informatika sebagai kumpulan Disiplin ilmu (*scientific discipline*) dan disiplin teknik (*engineering discipline*) yang secara spesifik menyangkut transformasi/ pengolahan dari fakta simbolik (data/informasi) yang menggunakan fasilitas mesin-mesin otomatis/komputer. Sedangkan Haristo Hadi Sutopo dalam tesis Jainuddin (2012:30) pengertian Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) adalah teknologi yang mencakup Seluruh peralatan teknis untuk memproses dan menyampaikan informasi. TIK mencakup dua Aspek yaitu teknologi informasi dan teknologi komunikasi. Teknologi informasi meliputi segala hal berkaitan dengan proses, penggunaan sebagai alat bantu, manipulasi, pengelolaan informasi.

Sedangkan teknologi komunikasi adalah segala sesuatu yang berkaitan penggunaan alat bantu untuk memproses dan mentransfer data dari satu perangkat ke perangkat lainnya. Dengan demikian teknologi informasi dan teknologi komunikasi adalah dua buah konsep yang tidak Terpisahkan. Perpaduan kedua teknologi tersebut berkembang pesat melampaui bidang teknologi lainnya. Hal ini mencakup teknologi komputer, internet, teknologi penyiaran (radio dan televisi), dan telepon.

Sedangkan menurut Zakayudin (2012:13) Sistem Informasi adalah:

Suatu system yang ada dalam organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi yang bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan pihak luar tertentu dengan laporan yang diperlukan dalam suatu system informasi terdapat komponen-komponen seperti :

- a. Perangkat keras (*hardware*), mencakup peranti-peranti fisik seperti komputer dan printer.
- b. Perangkat lunak (*software*), atau program, yaitu sekumpulan instruksi yang memungkinkan perangkat keras untuk memproses data.
- c. Basis data (*database*), adalah sekumpulan tabel, hubungan dan lain-lain yang berkaitan dengan penyimpanan data.
- d. Prosedur, adalah sekumpulan aturan yang dipakai untuk mewujudkan pemrosesan data dan pembangkitan keluaran yang dikehendaki.
- e. Personil atau orang, adalah semua pihak yang bertanggungjawab dalam pengembangan system informasi.
- f. Jaringan *computer* dan komunikasi data, merupakan system penghubung yang memungkinkan sumber (*resources*) dipakai secara bersama atau diakses oleh sejumlah pemakai.

2.3 Konsep Tentang Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer.

Pengertian Sistem Informasi Manajemen Menurut George M Scott dalam tesis Jainuddin (2012:31) adalah:

Sekumpulan system Informasi yang saling berinteraksi, yang memberikan informasi baik untuk kepentingan Operasi atau kegiatan manajerial.

Sedangkan Raymond McLeod Jr.dan George P.Schell (2008:12) mendefenisikan system informasi Manajemen sebagai suatu system berbasis

computer yang membuat informasi tersedia bagi pengguna yang memiliki kebutuhan serupa. Secara lebih ringkas Zakayudin (2012:19) mendefenisikan

system Informasi Manajemen adalah penggunaan sumber daya informasi secara efektif dan efesien untuk meningkatkan kinerja Organisasi

Karakteristik system informasi manajemen dalam tesis Jainuddin (2012:33) adalah:

- a. Beroperasi pada tugas-tugas yang terstruktur, yaitu pada lingkungan yang telah mendefenisikan secara jelas mengenai : prosedur, aturan pengambilan keputusan dan arus informasi
- b. Meningkatkan efesiensi dengan mengurangi biaya
- c. Menyediakan laporan dan kemudahan akses yang berguna untuk pengambilan keputusan tetapi secara tidak langsung (manajer menggunakan laporan dan informasi dan membuat kesimpulan-kesimpulan untuk melakukan pengambilan keputusan

2.4. Layanan Informasi Publik yang Didukung Oleh Teknologi Komunikasi dan Informasi

2.4.1 Pengertian Layanan Informasi Publik

Menurut Simamora dalam tesis Jainuddin (2012:39) layanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang

pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan definisi informasi dan informasi publik menurut Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik adalah:

Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasan yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informatika dan komunikasi secara elektronik atau pun non elektronik. Sedangkan informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggaraan dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggaraan dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan undang-undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Dalam Buku Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di lingkungan Kementerian Komunikasi dan informatika (2010:6) dijelaskan:

Pelayanan Informasi adalah jasa yang diberikan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika kepada masyarakat pengguna informasi. Sedangkan Penggunaan Informasi Publik adalah orang yang menggunakan informasi publik sebagaimana yang diatur dalam UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Jadi layanan Informasi Publik adalah suatu bentuk/ wujud/ visualisasi dari proses kegiatan pelayanan pemberian informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/ atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggaraan dan penyelenggaraan negara dan/ atau penyelenggaraan dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan undang-undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

2.4.2 Jenis-Jenis Layanan Informasi Publik dalam Website Pemerintah Provinsi Lampung

Dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi dijelaskan jenis-jenis informasi publik antara lain :

- a. Yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala
 1. Informasi yang berkaitan dengan badan publik.
 2. Informasi mengenai kegiatan dan kinerja badan publik terkait.
 3. Informasi Mengenai laporan Keuangan.
 4. Informasi lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- b. Yang wajib di umumkan secara serta merta
Informasi yang dapat mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum.
- c. Yang wajib tersedia setiap saat adalah :
 1. Daftar seluruh informasi publik yang berada dibawah penguasaannya, tidak termasuk informasi yang dikecualikan.
 2. Hasil keputusan badan publik dan pertimbangannya
 3. Seluruh kebijakan yang ada berikut dokumen pendukungnya.
 4. Rencana kerja proyek termasuk di dalamnya perkiraan pengeluaran tahunan badan publik.
 5. Perjanjian badan publik dengan pihak ketiga.
 6. Informasi dan kebijakan yang disampaikan pejabat publik dalam pertemuan yang terbuka untuk umum.
 7. Prosedur kerja pegawai badan publik yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat.
 8. laporan mengenai pelayanan akses informasi publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini.
- d. Yang dikecualikan adalah:
 1. Yang apabila dibuka dan diberikan kepada Pemohon, dapat merugikan kepentingan hubungan luar negeri.
 2. Yang apabila dibuka dapat mengungkap isi akta otentik yang bersifat pribadi dan kemauan terahir ataupun wasiat seseorang.
 3. Yang apabila dibuka dan diberikan kepada pemohon dapat mengungkap rahasia pribadi.

4. Memorandum/surat-surat antara Badan Publik atau intra Badan Publik, yang sifatnya dirahasiakan kecuali atas putusan Komisi Informatika atau pengadilan.
5. Yang tidak boleh diungkapkan berdasarkan Undang-Undang.

Berdasarkan hasil pengamatan penelitian pada *website* Pemerintah Provinsi Lampung maka dapat dilihat adanya layanan-layanan dalam situs *web* Pemerintah Provinsi Lampung, antara lain:

- a. Layanan informasi berita (*news*) seputar kegiatan penyelenggaraan pemerintahan.
- b. Layanan informasi profil daerah.
- c. Layanan Informasi link ke *web* lain.
- d. Layanan informasi tentang *gallery* seputar kegiatan penyelenggaraan pemerintahan.
- e. Layanan informasi potensi wilayah Provinsi Lampung.
- f. Layanan informasi alamat dan nomor telepon fasilitas umum seperti rumah sakit, hotel, bank/ ATM, sekolah, pasar/ supermarket, perguruan tinggi, dll.
- g. Layanan informasi link terkait ke pemerintah kabupaten/ kota se-Provinsi Lampung dan ke seluruh SKPD yang telah mengembangkan media situs *web* salah satunya situs *web* LPSE yang telah menerapkan *e-Procurement* (pelelangan barang dan jasa secara *on-line*).
- h. Layanan informasi tentang produk hukum/ regulasi/ peraturan daerah yang dapat diakses melalui *link* terkait pada situs *web* biro hukum. (Hasil observasi tanggal 1 Maret Pukul 12.00 WB)

2.5 Konsep Tentang Prilaku Organisasi

2.5.1 Pengertian Perilaku Organisasi

Menurut Robbins Stephen P. dalam tesis Billiawan (2013:20):

“Perilaku organisasi hakikatnya mendasarkan pada ilmu perilaku itu sendiri yang dikembangkan dengan pusat perhatiannya pada tingkah laku manusia. Kerangka dasar bidang pengetahuan ini didukung paling sedikit dua komponen, yaitu *individu* yang berperilaku (secara pribadi/individu dan atau kelompok) dan organisasi. Ilmu perilaku organisasi ini dikembangkan dengan pusat perhatiannya pada perilaku individu-individu yang bekerja dalam suatu organisasi tertentu.

Penempatan kembali manusia sebagai salah satu unsur yang amat penting dalam organisasi adalah orientasi dasar dari ilmu perilaku organisasi. Hal ini berarti birokrat hendaknya sadar tentang pentingnya dimensi manusia selain dimensi teknis dan dimensi konsep”.

Perilaku organisasi merupakan terjemahan dari *Organizational Behavior*. Perilaku organisasi merupakan studi menyakut aspek-aspek tingkah laku manusia dalam suatu organisasi atau suatu kelompok tertentu. Dia meliputi aspek yang ditimbulkan dari pengaruh organisasi terhadap manusia atau sebaliknya. Tujuan praktis dari penelahaan studi ini adalah untuk mendeterminasi bagaimanakah perilaku manusia itu mempengaruhi usaha pencapaian tujuan organisasi.

Menurut Robbins Stephen P. dalam tesis Billiawan (2013: 22), perbedaan antara perilaku organisasi dengan *personel dan human resources* adalah, bahwa perilaku organisasi lebih menekankan pada orientasi konsep, sedangkan *personel dan human resources* menekankan pada teknik dan teknologi. Variabel tak bebas, seperti misalnya tingkah laku dan reaksi yang efektif dalam organisasi seringkali muncul pada keduanya. *Personel dan human resources* nampaknya berada pada permukaan antara organisasi dan individu dengan menekankan pada pengembangan dan pelaksanaan sistem pengangkatan, pengembangan, dan motivasi individual dalam organisasi.

Perlu disadari bahwa faktor pendukung utama dari suatu organisasi adalah manusia. Ilmu perilaku organisasi mengurangi sikap birokrat yang tidak respektif pada manusia dengan cara menarik sebagian pandangannya terpusat pada perilaku manusia itu sendiri. Perkembangan ilmu perilaku

manusia dalam organisasi menurut sejarahnya telah dimulai sejak awal perkembangan gerakan manajemen ilmiah bahkan sejauh sebelumnya dapat dikenali sebagai langkah awal dari pengembangan ilmu ini. Konsep birokrasi weber, penemuan administrasi Fayol, dan gerakan manajemen ilmiah Taylor memberikan sumbangan yang tidak ternilai dari sejarah awal perkembangan bidang pengkajian perilaku manusia dalam organisasi.

Menurut Robbins Stephen P. dalam tesis Billiawan (2013:16) :

“Pengertian Organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai tujuan bersama atau sekelompok tujuan. Pengertian yang dapat dipetik dari definisi tersebut diatas adalah kesatuan sosial berarti bahwa unit itu terdiri dari orang atau sekelompok orang yang berinteraksi satu sama lain. Dikoordinasikan dengan sadar mengandung pengertian manajemen. Batasan sosial yang relatif dapat diidentifikasi maksudnya adalah batasan tersebut dapat berubah seiring eksplisit maupun implisit antara anggota dan organisasinya. Orang-orang dalam organisasi mempunyai keterkaitan yang terus menerus, biasanya berbentuk hak, kewajiban, tugas dan tanggungjawab”.

Keefektifan setiap organisasi sangat dipengaruhi oleh perilaku manusianya. Orang adalah sumber daya yang umum bagi semua organisasi. Tidak ada organisasi “tanpa orang”. Satu prinsip yang penting dalam psikologi ialah bahwa setiap orang berbeda-beda. Setiap orang mempunyai keunikan persepsi, kepribadian dan pengalaman hidup, perbedaan sikap, keyakinan, dan tingkat cita-cita. Agar efektif, para manajer organisasi harus memandang sikap pegawai atau anggotanya sebagai perwujudan yang unik dari seluruh faktor berperilaku itu.

2.5.2 Ciri-ciri Perilaku Organisasi

Menurut Robbins Stephen P. dalam tesis Billiawan (2013: 23), ciri-ciri perilaku organisasi yang baik adalah sebagai berikut:

a. Hubungan antara individu dan kelompok dalam organisasi

Hubungan antara individu dan kelompok dalam organisasi yang baik akan menciptakan harapan-harapan bagi perilaku individu. Harapan-harapan ini menghasilkan peranan-peranan tertentu yang harus dimainkan. Sebagian orang harus memainkan peranan sebagai pemimpin, sementara yang lainnya memainkan peranan sebagai pengikut. Manajer tingkat menengah harus memainkan kedua peranan itu, karena ia mempunyai seorang atasan dan bawahan.

Organisasi mempunyai sistem wewenang, status, dan kekuasaan; dan orang-orang didalam organisasi itu mempunyai kebutuhan yang beraneka dari setiap sistem. Kelompok didalam organisasi pun mempunyai dampak yang sangat kuat terhadap perilaku individu dan terhadap prestasi organisasi.

b. Struktur organisasi yang jelas dan spesifik

Struktur organisasi adalah pola formal tentang bagaimana orang dan pekerjaan dikelompokkan. Struktur sering digambarkan dengan suatu bagan organisasi. Proses berkenaan dengan aktivitas yang memberi kehidupan pada skema organisasi itu. Komunikasi, pengambilan keputusan, evaluasi prestasi kerja sosialisasi, dan pengembangan karier adalah proses dalam setiap organisasi. Kadang-kadang pemahaman masalah proses seperti gangguan komunikasi, pengambilan keputusan, atau sistem evaluasi prestasi kerja yang disusun secara tidak baik, dapat menghasilkan pengertian yang lebih tepat atas perilaku organisasi daripada hanya mengkaji tatanan struktural.

Para manajer yang efektif tahu apa yang dicarinya dalam suatu situasi kerja dan tahu bagaimana memahami apa yang ditemukan. Oleh karena itu, para manajer harus mengembangkan kemampuan bertindak dan mendiagnosis. Mereka harus dilatih untuk mengidentifikasi kondisi masalah yang

menghendaki perhatian lebih lanjut. Indikator masalah manajer antara lain mencakup menurunnya laba, menurunnya kuantitas/kualitas pekerjaan, meningkatnya kemangkiran dan keterlambatan, dan sikap pegawai yang negatif. Berdasarkan definisi tentang organisasi tersebut diatas dapat diketahui adanya kebutuhan untuk mengkoordinasikan pola interaksi para anggotanya secara formal. Struktur organisasi menetapkan bagaimana tugas akan dibagi, siapa melapor kepada siapa, dan mekanisme koordinasi yang formal serta pola interaksi yang akan diikuti. Struktur organisasi biasanya berbentuk bagan yang menunjukkan hierarki jabatan dari kekuasaan maupun kewenangan, bidang yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya serta akses sumber dayanya.

Struktur organisasi memiliki tiga komponen: Kompleksitas, formalisasi, dan sentralisasi. Kompleksitas, mempertimbangkan tingkat diferensiasi yang ada dalam organisasi. Termasuk didalamnya tingkat spesialisasi atau tingkat pembagian kerja, jumlah tingkatan dalam hierarki organisasi, serta tingkat sejauh mana unit-unit organisasi tersebar secara geografis. Formalisasi adalah tingkat sejauh mana sebuah organisasi menyandarkan dirinya kepada peraturan dan prosedur untuk mengatur perilaku karyawannya. Sentralisasi mempertimbangkan dimana letak dari pusat pengambilan keputusan. Pada kasus lainnya, pengambilan keputusan bisa didesentralisasikan.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dinyatakan bahwa organisasi cenderung untuk disentralisasikan maupun cenderung didesentralisasikan, namun menetapkan letak organisasi dalam rangkaian keputusan tersebut, merupakan salah satu faktor utama dalam menentukan apa jenis struktur yang

ada. Struktur organisasi dapat berbentuk lini (garis), lini dan staf maupun matriks. Untuk dapat bekerja secara efektif dalam organisasi, para manajer harus memiliki pemahaman yang jelas tentang struktur organisasi. Dengan memandang suatu bagan organisasi, seseorang hanya melihat suatu susunan posisi, tugas-tugas pekerjaan dan garis wewenang dari bagian-bagian dalam organisasi.

c. Efektivitas organisasi

Menurut Robbins Stephen P. dalam tesis Billiawan (2013:25)

Keefektifan didefinisikan sebagai sejauh mana sebuah organisasi tersebut mewujudkan tujuan-tujuannya, namun juga tersembunyi makna ganda yang membatasi penelitian mengenai subyek dan arti penggunaan konsep oleh manajer. Tiga macam perspektif keefektifan dapat diidentifikasi. Tingkat yang paling dasar adalah keefektifan individual.

Perspektif ini menekankan pelaksanaan tugas pekerjaan atau anggota dari organisasi itu. Tugas-tugas yang harus dilaksanakan adalah bagian dari pekerjaan atau posisi dalam organisasi itu. Para manajer secara rutin menaksir keefektifan individu melalui proses evaluasi prestasi. Evaluasi, ini menjadi dasar untuk kenaikan gaji, promosi, dan jenis imbalan lain yang diberikan organisasi itu. Individu-individu jarang bekerja terpisah dari pekerjaan lain di dalam organisasi itu. Menurut situasi yang lazim setiap individu bekerja dalam kelompok. Jadi, anda harus mempertimbangkan suatu perspektif keefektifan lain, yaitu keefektifan kelompok. Dalam beberapa hal, keefektifan kelompok adalah jumlah sumbangan dari seluruh anggotanya. Sebagai contoh sekelompok ilmuwan yang bekerja pada suatu proyek yang tidak saling berkaitan akan efektif jika masing-masing ilmuwan

itu sendiri efektif. Dalam hal lain, keefektifan kelompok melebihi jumlah sumbangan individual. Contohnya adalah bagian perakitan, di mana produk jadi adalah hasil dari sumbangan masing-masing individu.

Perspektif yang ketiga ialah keefektifan organisasi. Karena organisasi terdiri dari individu dan kelompok, keefektifan organisasi adalah fungsi dari keefektifan individu dan kelompok. Organisasi dapat memperoleh tingkat prestasi yang lebih tinggi dibandingkan jumlah prestasi masing-masing bagiannya. Sebenarnya, dasar rasional penggunaan organisasi sebagai alat untuk mengerjakan pekerjaan masyarakat ialah bahwa organisasi dapat menyelesaikan pekerjaan itu lebih baik dari usaha individu manapun. Dari sudut pandang masyarakat, keefektifan organisasi bisnis bersifat kritis. Berbagai publikasi yang melaporkan peristiwa bisnis dan ekonomi adakalanya mengadakan survei pendapatan tentang prestasi dunia bisnis.

2.5.3 Syarat Perilaku Organisasi

Menurut Robbins Stephen P. dalam tesis Billiawan (2013:28), beberapa syarat yang harus dipenuhi dalam rangka membangun perilaku organisasi yang baik adalah sebagai berikut:

a. Mengintegrasikan organisasi sebagai salah satu bagian dari masyarakat

Setiap organisasi adalah bagian dari suatu sistem yang lebih besar (masyarakat) yang akan mempengaruhi sistem, dan organisasi itu merupakan salah satu bagian (sub-sistem)nya. Ini penting dipahami karena seseorang atau kelompok-kelompok tertentu akan mencurahkan perhatiannya pada hubungan antara organisasi dengan lingkungannya dalam rangka membantu organisasi untuk mengetahui, menyerap perubahan dan menyesuaikan diri dengan tuntutan perubahan tersebut.

b. Menjamin kemudahan memperoleh sumberdaya

Hal ini merupakan fungsi yang sangat penting. Sebab semua organisasi memperoleh sumberdaya di lingkungannya. Sumber daya tersebut umumnya terpakai habis, sehingga sumberdaya yang baru harus segera ditemukan. Jika organisasi gagal memberikan pelayanan jasa yang tepat guna dan boros menyalurkan sumberdaya dari lingkungannya, cepat atau lambat kemudahan mendapatkan sumberdaya tersebut semakin terbatas. Padahal sebuah organisasi nirlaba menggantungkan dana hibah dari luar, dan setiap orang dalam organisasi itu tahu bagaimana pentingnya menjaga hubungan yang baik dengan donor yang menjadi sumbernya.

Sumber daya lain yang terpenting adalah manusia. Bagi organisasi nirlaba, hal ini menjadi lebih penting dibandingkan dengan organisasi yang lain. Anggota yang potensial atau sukarelawan akan mempertimbangkan visi, misi, tujuan dan pencapaian hasil organisasi. Pekerja yang potensial atau sukarelawan akan mempertimbangkan hal-hal tersebut sebagai dasar apakah ia akan bergabung atau tidak dengan organisasi tersebut. Jadi kemudahan memperoleh sumberdaya manusia harus tetap menjadi perhatian dari manajemen organisasi nirlaba.

c. Hubungan dengan klien (Pemakai dan Penerima jasa)

Suatu organisasi didirikan untuk memenuhi kebutuhan tertentu. Adanya kebutuhan tersebut mendorong lahirnya organisasi sehingga orang-orang mau menjadi kliennya. Melakukan pendekatan dengan orang-orang adalah perhatian utama dari manajemen organisasi nirlaba. Selama organisasi memuaskan kebutuhan klien, hubungan baik dengan mereka mungkin tidak menjadi masalah.

Organisasi dapat kehilangan hubungan baiknya dengan klien, karena pemenuhan kebutuhan mereka tidak berlanjut atau karena beberapa alasan lain. Sekali suatu organisasi telah dibentuk, ia harus bekerja keras

untuk memenuhi tuntutan kebutuhan kliennya, meskipun pada awalnya tampak mereka tidak mau memenuhi kebutuhan tersebut. Pada organisasi nirlaba, mereka tidak segan-segan mengeluarkan biaya demi mempertahankan hubungan baik dengan konsumen mereka, dan telah menemukan berbagai metode kreatif untuk mendapatkan dukungan dari pelanggan potensial. Organisasi dapat belajar dari pengalaman tersebut.

d. Memantapkan misi organisasi

Semua organisasi membutuhkan kemantapan dan keberlangsungan misi mereka. Ini merupakan fungsi dari sistem manajemen organisasi nirlaba untuk menjelaskan dan menyampaikannya kepada klien. Penjelasan tersebut harus memuat aspek-aspek penting organisasi, termasuk jasa kepada klien, pencapaian hasil kerja dan produktivitas, penggunaan sumberdaya fisik dan finansial, penggunaan sumberdaya manusia, tanggungjawab kemasyarakatan, pembaharuan-pembaharuan, dan hasil-hasil karya kreatif yang telah dicapai selama ini.

e. Perencanaan, Pengorganisasian, Pengarahan, Pengendalian, dan Evaluasi

Hal ini merupakan sederetan fungsi-fungsi manajemen tradisional yang dibutuhkan oleh organisasi nirlaba untuk menjamin organisasi yang bersangkutan berjalan baik. Fungsi perencanaan mencakup perumusan tujuan jangka pendek dan jangka panjang organisasi, serta mengembangkan strategi untuk mencapai tujuan tersebut. Fungsi pengorganisasian adalah memadukan orang-orang dan tugas-tugas mereka dalam suatu struktur yang terencana, bukan semata-mata demi tugas itu sendiri, tetapi juga memuaskan kebutuhan orang-orang yang

melaksanakannya. Jika organisasi tumbuh dan semakin menjadi besar, kebutuhan akan pengarahan muncul pula. Fungsi pengendalian harus berlakukan juga. Fungsi pengawasan ini perlu untuk menjaga agar organisasi tetap berjalan pada jalurnya dan untuk mengoreksi kesalahan yang terjadi. Fungsi evaluasi dibutuhkan untuk menentukan tercapainya atau tidaknya tujuan organisasi.

f. Mengintegrasikan Sub-Sistem Sosial dan Tugas-tugas

Sub-sistem sosial suatu organisasi menjamin penyediaan orang-orang yang mau bekerja dan sub-sistem tugas menentukan pekerjaan apa yang harus dilakukan mereka. Kedua subsistem ini akan menimbulkan kegawatan jika antara keduanya saling bertentangan. Mesti ada sistem manajemen yang harus menjamin, bahwa kedua sub-sistem ini benar-benar berjalan seiring. Kita semua pasti memiliki pengalaman bekerja didalam suatu sistem dimana pekerjaan-pekerjaan tersebut dicampur-adukkan dengan motivasi kita untuk melaksanakannya. Kita pun sudah sering melaksanakan tugas yang terlalu enteng, rutin, monoton dan membosankan, atau tugas-tugas justru terlalu rumit, Terputus-putus dan membingungkan. Jika hal ini terjadi, sulit mempertahankan staf yang berkemampuan agar betah bekerja. Contoh-contoh klasik dari dua keadaan ekstrim ini adalah putusnya hubungan baik dengan staf pada suatu sisi dan tidak berdayanya tim pemecah masalah tersebut pada sisi yang lain. Hal-hal diatas merupakan unsur-unsur penting dan mutlak dalam suatu organisasi. Semuanya merupakan suatu ukuran baku yang disebut sebagai fungsi manajemen organisasi.

2.5.4 Keuntungan Perilaku Organisasi

Menurut Robbins Stephen P. dalam tesis Billiawan (2013: 31):

“Keuntungan perilaku organisasi yang baik adalah pengembangan organisasi/PO (*Organizational Development/OD*), yang pada prinsipnya merupakan suatu proses dimana pengetahuan, konsep-konsep, dan praktek-praktek yang berkaitan dengan (prilaku) organisasi digunakan secara efektif untuk membantu organisasi dalam mencapai tujuannya. Proses ini juga termasuk bagaimana meningkatkan kualitas kinerja organisasi dan sekaligus meningkatkan produktivitas (anggota) organisasi” .

Pengembangan organisasi pada dasarnya berbeda dengan berbagai upaya perubahan organisasi yang dilakukan secara terencana, seperti upaya perubahan dengan melakukan pembelian peralatan baru, atau merancang ulang sebuah desain, ataupun menyusun ulang suatu kurikulum sekolah, atau suatu departemen pada suatu fakultas. Hal ini karena fokus kajian *PO* itu terletak pada peningkatan kemampuan organisasi untuk dapat mengetahui dan memecahkan berbagai masalah yang dihadapi organisasi itu sendiri. Dengan demikian, pengembangan organisasi pada kenyataannya berorientasi pada peningkatan atau kemajuan (kinerja) sistem; di mana organisasi sebagai suatu sistem dengan bagian-bagian yang terdapat di dalamnya, dapat mempengaruhi atau memberi dampak (positif) dalam interaksinya dengan lingkungan yang lebih luas lagi, yaitu lingkungan di luar organisasi.

Pengembangan organisasi memang merujuk kepada konsep pengembangan yang prosesnya terjadi secara perlahan dan memerlukan waktu yang (sangat) panjang. jadi dapat, dikatakan bersifat evolutif. Hal ini terjadi

karena kegiatan pengembangan organisasi itu sangat bervariasi dan menyangkut aspek-aspek organisasi. Sebagai contoh, misalnya dibentuknya suatu tim pengembangan atau tim evaluasi yang dipimpin oleh kalangan manajemen suatu perusahaan dalam mengkaji kinerja organisasi perusahaan. Aspek lain, dapat juga mengenai hal-hal yang menyangkut perubahan struktural, misalnya, atau, dapat juga tentang peningkatan kualifikasi anggota suatu organisasi melalui berbagai kursus, pelatihan, dan magang. Semua itu merupakan Aspek-aspek dari pengembangan organisasi.

Studi mengenai pengembangan organisasi juga sebenarnya merupakan upaya untuk mengatasi berbagai isu yang timbul, atau berbagai masalah yang muncul, termasuk masalah-masalah yang muncul sebagai dampak dari berbagai perubahan yang dilakukan. Studi ini juga menyangkut cara-cara yang digunakan di dalam melakukan perubahan organisasi, termasuk faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan dalam melakukan perubahan organisasi. Meskipun banyak sekali konsep-konsep mengenai pengembangan organisasi sekarang ini, yang mungkin akan saling tumpang tindih, definisi tersebut akan membantu memberikan pemahaman yang baik tentang konsep pengembangan organisasi.

Pengembangan organisasi adalah suatu aplikasi konsep atau teori dengan menggunakan suatu sistem dimana konsep-konsep ilmu pengetahuan digunakan untuk mengembangkan organisasi secara terencana dan dengan menggunakan semua strategi yang dimiliki organisasi untuk meningkatkan efektivitas kinerja organisasi. Konsep (ilmu pengetahuan) di dalam pengembangan organisasi itu pada dasarnya merupakan faktor-faktor yang

membedakan pengembangan organisasi dengan pendekatan lain dalam kaitannya dengan peningkatan kinerja organisasi. Faktor-faktor tersebut antara lain menyatakan bahwa:

- a. Pengembangan organisasi dapat diaplikasikan pada semua sistem, seperti pada perusahaan, atau pada satu bidang usaha saja dari perusahaan yang memiliki banyak bidang usaha. Ia juga dapat diterapkan pada satu bagian dari sebuah kelompok usaha. Hal ini berbeda dengan berbagai pendekatan yang umumnya memfokuskan pada satu atau sebagian kecil aspek saja dari sebuah sistem, seperti sistem informasi manajemen/MIS (*Management Information system/SIM*) atau bagian konsultasi pegawai misalnya.
- b. Pengembangan organisasi juga didasarkan pada praktek-praktek dan ilmu pengetahuan (mengenai perilaku) seperti kepemimpinan, dinamika kelompok, desain pekerjaan, serta berkaitan juga dengan berbagai pendekatan yang sifatnya makro seperti strategi organisasi, struktural organisasi, dan hubungan lingkungan dengan organisasi. Jadi, pada kenyataannya, pengembangan organisasi berbeda dengan pendekatan yang menekankan pada penerapan riset operasi (seperti pada bidang keinsinyuran) yang memfokuskan pada hal-hal yang sifatnya teknis/rasional dan mengabaikan aspek-aspek personal dan sosial(dari anggota organisasi).
- c. Meskipun pengembangan organisasi itu terfokus pada perubahan yang direncanakan, namun sebenarnya pengembangan organisasi bukanlah sesuatu yang sifatnya kaku (*rigid*), formal yang biasanya dikaitkan

dengan perencanaan bisnis. Disini, strategi pengembangan organisasi cenderung lebih adaptif dalam hal perencanaan dan dalam hal aplikasinya. Oleh karenanya, pengembangan organisasi bukanlah sekedar sebuah rancang bangun (blue-print) belakang yang menyangkut mengenai bagaimana agar sesuatu itu dapat dikerjakan. Jadi, pengembangan organisasi pada dasarnya melibatkan perencanaan mengenai bagaimana mendiagnosa masalah-masalah yang dihadapi organisasi dan bagaimana memberikan solusinya. Hanya saja, didalam pengembangan organisasi, perencanaan semacam itu sifatnya fleksibel dan mudah direvisi, diubah sesuai kebutuhan, berkaitan dengan informasi baru yang berisi mengenai bagaimana program-program perubahan dilaksanakan. Namun demikian, apabila, ini misalnya saja, yang menjadi pusat perhatian itu adalah motivasi kerja para pegawai, mungkin berbagai program pengayaan kerja (*job enrichment programs*) boleh saja direncanakan untuk diterapkan atau dilaksanakan di awal-awal kegiatan. Hal ini dimaksudkan agar kita dapat mengakses, mengidentifikasi dan mengetahui motivasi-motivasi potensial dari para pekerja atas pekerjaan-pekerjaan yang sudah ada.

Selain itu, hal tersebut juga dapat digunakan untuk merancang ulang pekerjaan-pekerjaan tersebut, tentu saja bila diperlukan. Rancangan atau rancangan ulang itu dapat saja memodifikasi bila dari hasil penilaian atau evaluasi ditemukan bahwa ternyata yang menjadi masalah bukanlah mengenai perencanaannya, melainkan misalnya mengenai *reward system* atau mengenai kehadiran pegawai saja sehingga hal itulah yang dianggap penyebab motivasi para pegawai merosot.

- d. Pengembangan organisasi juga diawali dari implementasi program-program perubahan untuk jangka panjang yang fokusnya menyakut stabilisasi dan pelebagaan perubahan didalam organisasi. Contohnya, implementasi mengenai program-program peningkatan kualifikasi pegawai dapat difokuskan pada bagaimana cara-cara yang telah dilakukan para supervisor (pegawai/mandor) untuk dapat memotivasi para pegawai atau pekerja agar mereka dapat melakukan kontrol secara lebih ketat atas cara-cara kerja para pegawai. Setelah aspek pengawasan berhasil maka fokus berikutnya faktor -faktor yang dapat menjamin bahwa organisasi dapat tetap memberikan kebebasan kepada para pengawas atau mandor untuk melakukan kontrol kepada pegawai atau pekerja. Jaminan ini termasuk memberikan hadiah (*reward*) kepada para mandor/pengawas bila mereka dapat melakukan pekerjaannya secara partisipatif.
- e. Pengembangan organisasi sangat memperhatikan strategi, struktur dan proses perubahan. Program perubahan bertujuan untuk memodifikasi strategi organisasi. Contohnya, program perubahan yang difokuskan pada bagaimana organisasi itu berhubungan dengan lingkungan yang lebih luas, bagaimana hubungan itu dapat dipelihara dan ditingkatkan.

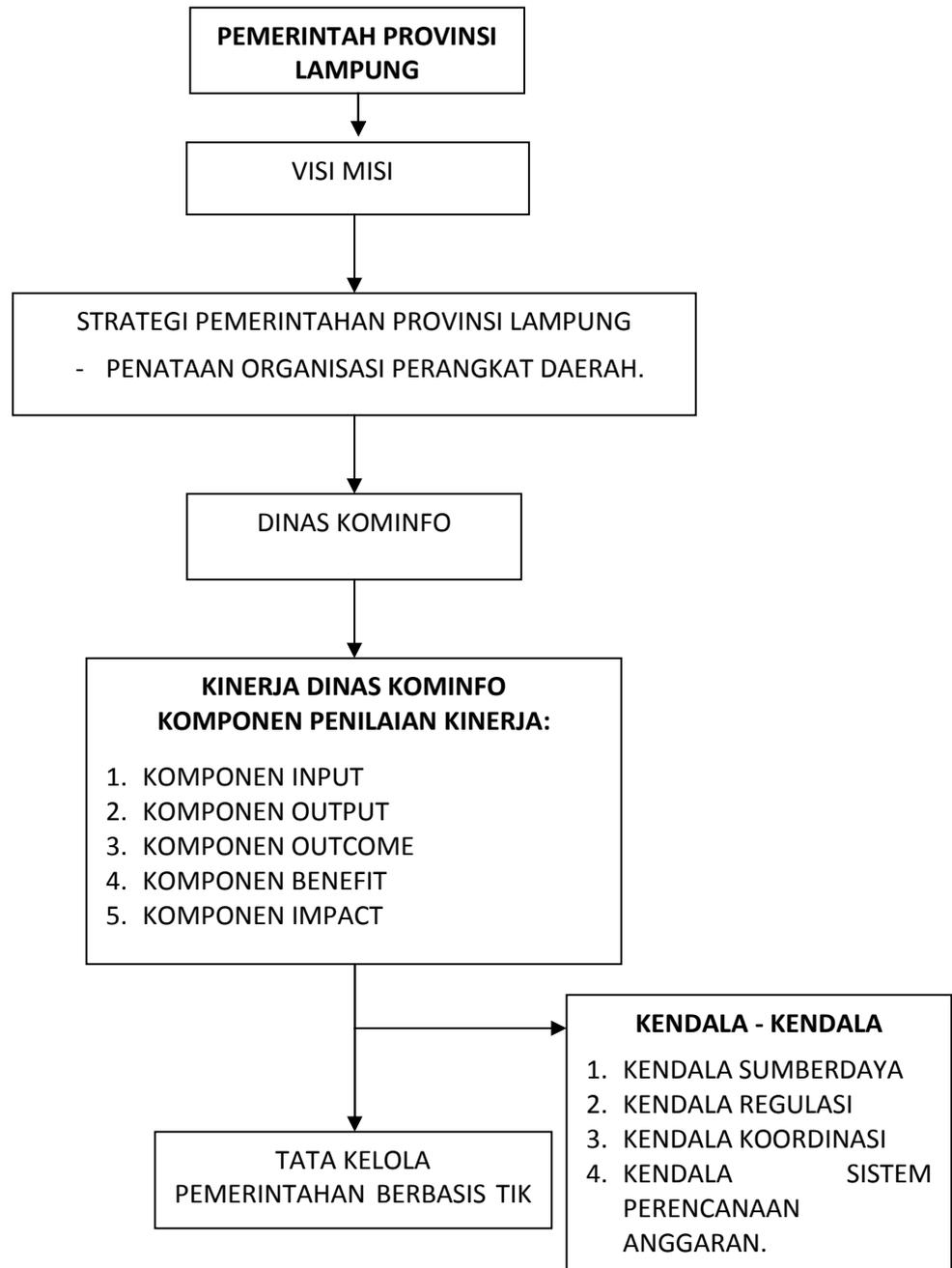
Hal ini juga termasuk perubahan baik pada kelompok orang di dalam mengerjakan tugas-tugas (aspek struktur), juga dalam metode-metode komunikasi dan cara-cara memecahkan masalah (aspek proses), yang kesemuanya diterapkan untuk mendukung perubahan strategi secara keseluruhan. Sejalan dengan hal tersebut program-program pengembangan

organisasi juga ditujukan untuk membantu tim manajemen untuk memecahkan masalah-masalah atau kendala-kendala yang muncul di dalam organisasi dapat ditingkatkan secara optimal.

2.6 Teori Kebijakan Prosedural

Berdasarkan substansinya, Anderson dalam Hamdi (1994:10-22) membedakan antara kebijakan substantif dan kebijakan prosedural. Kebijakan substantif menyangkut hal-hal yang sedang dilakukan pemerintah. Kebijakan ini secara langsung mendistribusikan manfaat atau ketidakmanfaatan, keuntungan atau biaya kepada masyarakat secara keseluruhan, sekelompok masyarakat dan perorangan. Sedangkan kebijakan prosedural berkaitan dengan penentuan cara-cara sesuatu hal akan dilakukan atau siapa yang akan melakukannya. Dengan demikian, kebijakan prosedural mencakup hal-hal yang bertalian dengan organisasi, seperti lembaga yang bertanggungjawab untuk melaksanakan sesuatu peraturan, dan merinci proses atau persyaratan dan tatacara yang berkaitan dengan tindakan-tindakan untuk melaksanakan tanggung jawab tersebut.

2.3.6 Kerangka Pikir



Gambar 1. Bagan Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan analisis kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain. Secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moeloeng, 2001:54). Pendapat lain menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa data-data tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental tergantung pada pengamatan manusia dan kawasannya dan dalam peristilahannya (Faisal, 2001:32).

Penelitian kualitatif ini digunakan untuk meneliti objek dengan cara menuturkan, menafsirkan data yang ada, dan pelaksanaannya melalui pengumpulan, penyusunan, analisis dan interplasi data yang diteliti pada masa sekarang. Tipe penelitian ini dianggap sangat relevan karena menggambarkan keadaan objek yang ada pada masa sekarang secara

kualitatif berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian. Penelitian kualitatif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mendapat gambaran dan menggali keterangan-keterangan secara jelas/mendalam dan faktual tentang strategi Pemerintah Daerah Dalam Peningkatan kinerja Dinas Komunikasi Dan Informatika.

3.2 Defenisi Konseptual

Untuk memeberi kejelasan mengenai arah penelitian ini, maka diberikan batasan-batasan konseptual variabel penelitian sebagai berikut :

1. Strategi adalah salah satu cara untuk membantu organisasi mengatasi lingkungan yang selalu berubah serta membantu memecahkan masalah terpenting yang dihadapi organisasi.
2. Kinerja adalah gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi.
3. Dinas Komunikasi dan Informatika adalah suatu lembaga pemerintah yang memiliki tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan provinsi dibidang komunikasi dan informatika berdasarkan asas otonomi yang menjadi kewenangan sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Gubernur berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
4. Informatika adalah disiplin ilmu dan disiplin teknik yang secara spesifik menyangkut transformasi/pengolahan data/informasi yang menggunakan fasilitas mesin otomatis/komputer.

5. Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim atau diterima oleh suatu Badan Publik yang berkaitan dengan penyelenggaraan negara atau penyelenggaraan Badan Publik.

3.3 Fokus Penelitian dan Unit Analisis

Fokus dalam Penelitian kualitatif berkaitan erat dengan masalah yang dirumuskan dan dijadikan acuan dalam penentuan fokus penelitian. Dalam hal ini fokus utamanya adalah kinerja Dinas Komunikasi Privinsi Lampung serta strategi yang dilakukan Pemerintah Daerah dalam meningkatkan kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Lampung. Masalah dalam penelitian kualiatatif bertumpu pada sesuatu fokus. Alat kualitatif yang digunakan disebut “kelompok fokus” (fokus group). Fokus penelitian memegang peranan penting dalam memandu serta mengarahkan jalannya suatu penelitian sehingga dapat mengetahui data yang dibutuhkan serta data yang sebaiknya dibuang sebagai jawaban untuk rumusan masalah.

Fokus penelitian ini saling terkait, kelompok fokus yang dipakai jika didasarkan pada pendapat Nawawi (2008:88) adalah untuk menyusun indikator yang relevan untuk pengumpulan data (yakni membedakan indikator penting dengan yang tidak penting); dan untuk memproduksi data serta untuk menjawab pertanyaan riset itu sendiri. Penentuan fokus penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk membatasi studi kualitatif, sekaligus membatasi guna memilih data yang relevan dan yang tidak relevan

(Moeleong, 2000:237). Selanjutnya fokus penelitian ini dijabarkan dalam beberapa sub fokus yang dapat diformulasikan sebagai berikut :

1. Mendeskripsikan dan menganalisis kinerja Dinas Kominfo Provinsi Lampung.
2. Mendeskripsikan dan menganalisis strategi Pemerintah Provinsi Lampung dari segi substansi kebijakan dalam perspektif Anderson.

Adapun periode pengamatan adalah periode kerja tahun 2014/2015. Unit analisis penelitian berada pada level organisasi yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Lampung.

3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian

Penelitian dalam kajian ini bersifat kualitatif, maka teknik pengambilan sampel dilakukan secara selektif dengan mempertimbangkan karakteristik jabatan informan agar informasi yang didapatkan lebih valid.

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari :

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari tempat atau lokasi penelitian melalui teknik wawancara (*interview*) dan pengamatan langsung (*observasi*) dari objek yang diteliti yaitu pada kantor Dinas Kominfo Provinsi Lampung.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari laporan tertulis berupa data informasi dari aparatur pada Dinas Kominfo Provinsi Lampung baik berupa data base, renstra, lakip dan laporan tentang layanan informasi

publik, data kepegawaian, dan laporan lain yang berkaitan dengan tujuan penelitian.

Sedangkan sumber data (informan) dalam penelitian ini terdiri dari :

1. Asisten Bidang Administrasi Umum selaku koordinator pelayanan publik dan pelaksanaan tugas Dinas Kominfo Provinsi Lampung 1 (satu) orang.
2. Kepala Dinas Kominfo Provinsi Lampung, selaku penanggung jawab kinerja Dinas Kominfo sebanyak 1 (satu) Orang, Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika 1 (satu) orang, Kepala Bidang Aplikasi Telematika dan Kepala Bidang Informasi Publik, Kepala Bagian Penyimpanan dan Penatausahaan Barang Daerah Biro Aset dan Perlengkapan selaku pengarah pengontrol dan penyelar program pada Dinas Kominfo sebanyak 2 (dua) orang, Kepala Bagian Penyimpanan dan Penata Usahaan Barang Daerah Biro Aset dan Perlengkapan Tim Analisis Penyimpanan Barang Daerah sebanyak 1 (satu) Orang dan Kepala Seksi Sistem Informasi, Kepala Seksi Pengembangan Aplikasi dan Kepala Seksi Pengelolaan Pendapat Umum selaku penanggung jawab secara teknis sistem informasi dan pengelolaan pendapat umum sebanyak 3 (tiga) orang.
3. Masyarakat yang pernah menghubungi pengelola website Pemerintah Provinsi Lampung melalui fitur hubungi kami berjumlah 4 (empat) orang dan masyarakat yang pernah memberikan kritik atau saran kepada pengelola Pemerintah Provinsi Lampung baik melalui *e-mail* ataupun media elektronik lainnya berjumlah 4 (empat) orang.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Moeleong (2000:238) dalam mengumpulkan data-data penelitian, terdapat 3 (tiga) proses kegiatan yang dilakukan oleh peneliti, yaitu :

1). Proses memasuki lokasi penelitian (*Getting in*)

Dalam tahap ini, peneliti melakukan audensi dengan pejabat yang berwenang dengan disertai surat izin penelitian untuk menyampaikan maksud dan tujuan peneliti, agar terjalin hubungan baik berlandaskan pada etika dan rasa simpatik, sehingga dapat mengurangi jarak sosial antara peneliti dan informan dengan bertutur kata yang sopan dan berperilaku wajar.

2). Ketika berada di lokasi penelitian (*Getting a long*)

Dalam tahap ini peneliti membaaur dengan situasi tempat yang diteliti dan melakukan hubungan secara pribadi untuk menjaga keakraban dengan informan, peneliti mentaati ketentuan yang berlaku di lokasi penelitian, dan melakukan pengamatan, berdiskusi, bertukar informasi. Hasil diskursus ini selanjutnya akan diolah dan dianalisa menurut metode dan teori teknik serta pandangan sendiri (bersifat etik). Dengan demikian akan diperoleh informasi yang lengkap dengan fokus penelitian yang telah direncanakan .

3). Mengumpulkan data (*Logging the data*)

Pada tahap ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang meliputi :

a). Wawancara mendalam (*Indepth Interview*)

Wawancara dilakukan baik secara terbuka dan terstruktur serta pertanyaan yang terfokus pada permasalahan, sehingga informasi yang dikumpulkan cukup lengkap dan mendalam. Keterbukaan yang cenderung pada kelonggaran informasi merupakan peluang bagi peneliti untuk memperoleh informasi yang valid dan objektif. Untuk menghindari bias informasi, peneliti melengkapi instrumen alat perekam dengan seizin informan, tujuannya adalah agar data dan informasi dapat ditangkap secara utuh.

b). Observasi

Teknik observasi ini baik secara langsung maupun tidak langsung atau secara formal maupun secara informal digunakan untuk mengamati kegiatan pelayanan Informasi Dinas Kominfo Provinsi Lampung.

Hal ini dilakukan dalam rangka melengkapi data primer di lapangan dan data skunder yang telah dikumpulkan.

c). Dokumentasi

Teknik ini dilakukan untuk mendapatkan data skunder berupa Peraturan Daerah, Peraturan Gubernur, Surat Keputusan dan dokumen-dokumen lain pada Dinas Kominfo Provinsi Lampung.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak awal hingga proses penelitian berlangsung. Penelitian kualitatif menggunakan analisis data

secara induktif, dengan beberapa alasan : Pertama, proses induktif lebih dapat menemukan kenyataan-kenyataan ganda sebagaimana yang terdapat dalam data. Kedua analisis induktif lebih dapat membuat lingkungan peneliti responden menjadi eksplisit dapat dikenal dan akuntabel. Ketiga analisis demikian lebih dapat menguraikan secara penuh dan dapat membuat keputusan-keputusan tentang dapat tidaknya pengalihan kepada suatu latar lainnya. Keempat analisis induktif lebih dapat menemukan pengaruh bersama yang mempertajam hubungan-hubungan.

Selain analisis data diatas, Moeloeng (2000:15-20) juga menggunakannya dalam penelitian kualitatif yang diberi nama analisis model interaktif, dengan tiga prosedur, yaitu :

1. Reduksi Data

Reduksi data dimaksud sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data atau proses transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan sampai laporan akhir tersusun secara lengkap.

2. Penyajian Data

Penyajian data atau display data dimaksud sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan melihat penyajian-penyajian data dapat dipahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan. Hal ini untuk memudahkan bagi peneliti melihat gambaran secara keseluruhan

atau bagian-bagian tertentu dari data penelitian, sehingga dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan. Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menggunakan tabel, bagan (*chart*) dan kumpulan kalimat. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang terpadu dan mudah dijangkau, dengan demikian peneliti dapat melihat apa yang terjadi dan menarik kesimpulan yang tepat. Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data tentang kondisi umum Dinas Komunikasi dan informatika Provinsi Lampung seperti struktur organisasi, renstra, lakip, master plan TIK dan data base lainnya serta peraturan-peraturan dan data tentang kebijakan Pemerintah Daerah Provinsi Lampung.

3. Menarik Kesimpulan/Verifikasi

Penarikan kesimpulan harus dikuatkan dengan bukti-bukti valid dan konsisten yang mendukung pada tahap pengumpulan data. Dengan demikian kesimpulan peneliti mungkin dapat menjawab masalah yang dirumuskan, tetapi mungkin juga tidak, karena kesimpulan penelitian kualitatif masih bersifat sementara/tentative dan akan berkembang dilapangan selama penelitian berlangsung.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Dinas Komunikasi dan Informatika

Dinamika pembangunan yang terus berkembang terutama sejak penerapan desentralisasi dan otonomi daerah tahun 1999 dan Undang-undang nomor 32 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah yang telah diubah dengan Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 memberi peluang yang lebih besar kepada daerah dalam merencanakan pembangunan sesuai dengan kebutuhan dan berdasarkan karakteristik yang spesifik dan potensi-potensi sumberdaya yang tersedia.

Sejalan dengan semakin meningkatnya perkembangan teknologi informasi dan dalam rangka menjamin berlangsungnya pembangunan bidang komunikasi dan informatika yang efisien, efektif dan tepat sasaran maka dibentuklah Dinas Komunikasi dan Informatika di Provinsi Lampung. Pembentukan Dinas Komunikasi dan Informatika berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2007 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Provinsi Lampung dimana sebelumnya merupakan Biro Humas Infokom Setda Provinsi Lampung. Menyadari situasi dan kondisi yang berkembang terkait dengan tuntutan masyarakat yang makin luas

untuk memperoleh pelayanan informasi maka mendorong Pemerintah Daerah untuk mengembangkan pola manajemen pemerintahan dengan memisahkan fungsi Humas dan Bidang komunikasi dan informatika dengan membentuk Biro Humas dan Protokol dan Dinas Komunikasi dan Informatika. Hal tersebut diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 4 tahun 2014 tentang organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Lampung dan Peraturan Gubernur Provinsi Lampung Nomor 11 tahun 2014 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas-dinas Daerah pada Pemerintah Provinsi Lampung

4.1.2 Kondisi Sumber Daya Dinas Komunikasi dan Informatika

4.1.2.1 Dukungan Anggaran

Adapun dukungan anggaran terhadap 11 Program Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Lampung dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.1 Anggaran Program Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Lampung Tahun 2015

NO	PROGRAM	ANGGARAN		%
		PAGU	REALISASI	
1	2	3	4	5
1.	Pelayanan administrasi perkantoran	2.083.000.000	1.824.349.544	87,58
2.	Peningkatan sarana dan prasarana Aparatur	495.850.000	487.525.000	98,32
3.	Peningkatan disiplin aparatur	118.000.000	142.350.000	98,85
4.	Peningkatan pengembangan sistem pelaporan capaian kinerja dan keuangan	383.000.000	330.910.000	86,39
5.	Pengembangan Komunikasi,informasi dan media massa	3.502.500.000	3.353.946.800	95,75

6.	Fasilitasi Peningkatan SDM Bidang Komunikasi dan Informasi	645.750.000	623.845.400	96,60
7.	Kerjasama Informasi dan Media massa	3.058.000.000	3.048.765.000	99,69
8.	Pengembangan dan penguatan e-gov pengkajian dan penerapan teknologi	150.000.000	134.446.000	89,63
9.	Pengkajian dan Penerapan teknologi	4.770.000.000	4.523.469.919	94,83
10.	Pembinaan dan Pemberdayaan Lembaga Komunikasi	902.400.000	881.131.500	97,64
11.	Peningkatan Kapasitas updating situs resmi mitra praja utama	75.000.000	72.849.000	97,13
	Jumlah	16.209.500.000	15.432.823.163	95,20

Sedangkan realisasi anggaran belanja Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Lampung Tahun 2013-2015 sebagai berikut :

Tabel 4.2 Realisasi Anggaran Belanja Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Lampung Tahun 2013-2015

NO	TAHUN ANGGARAN	ALOKASI	REALISASI	%
1	2	3	4	5
1.	2013	Rp. 16.430.000.000	Rp. 15.862.903.133	97 %
2.	2014	Rp. 16.378.783.594	Rp. 15.794.186.614	96 %
3.	2015	Rp. 16.209.500.000	Rp. 15.432.823.163	95,20 %

Sumber Lakip Dinas KOMINFO

4.1.2.2 Dukungan Sumber Daya Manusia (SDM)

Dukungan Sumber Daya Manusia (SDM) berdasarkan tingkat pendidikan Pejabat Struktural Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Lampung Tahun 2015 dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan dan Latar belakang Pendidikan Pejabat Struktural Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Lampung Tahun 2015

NO	JABATAN	TINGKAT PENDIDIKAN				KETERANGAN
		SMA	D3	D4 /SI	S2	
1	Kepala Dinas					Ekonomi IPWI
2	Sekretaris					STIE Widya Jayakarta
3	Kabid Aplikasi Telematika					Pertanian Unila
4	Kabid Informasi Publik					Magister Manajemen
5	Kabid Pos & Telekomunikasi					Magister Management UBL
6	Kabid Sarkom dan Diseminasi Informasi					Fakultas Fisip UGM
7	Kasi Telekomunikasi					Magister Management UNISAB
8	Kasi Informasi POLHUKAM					Magister Sains
9	Kasi Usaha Penyiaran					Magister Management UNISAB
10	Kasi Sarana Teknologi Komunikasi					Magister Hukum UBL
11	Kasi Kemitraan Telematika					Magister Management UBL
12	Kasubbag Keuangan					Ekonomi
13	Kasubbag Perencanaan					Fakultas Hukum Unila
14	Kasubbag Umum dan Kepegawaian					Kesejahteraan Sosial STKS
15	Kasi Pengelolaan Pendapatan Umum					STKS
16	Kasi Pos					STISIPOL Lampung
17	Kasi Sarana Teknologi Komunikasi					Komunikasi UTB
18	Kasi Sistem Informasi					Fakultas Ekonomi Unila
19	Kasi Pengembangan Aplikasi					Magister Pemerintahan Unila
20	Kasi Standarisasi Penyiaran dan Media					Magister Ekonomi Pertanian Unila
21						Magister Manajemen Unv. Saburai.
Jumlah				21	12	

Sumber Daftar Urut Kepangkatan Dinas Komunikasi dan Informatika

Berdasarkan Daftar Urut Kepangkatan Aparatur Sipil Negara Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Lampung dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.4 Sumber Daya Manusia Dinas Kominfo Berdasarkan Golongan

NO	GOLONGAN	JUMLAH	KETERANGAN
1.	IV	13 orang	
2.	III	53 orang	
3.	II	12 orang	
4.	I	1 orang	
Jumlah		79 orang	

Sumber : Daftar Urut Kepangkatan Diskominfo 2015

4.1.2.3 Dukungan Sarana dan Prasarana

4.1.2.3.1 Dukungan Sarana dan Prasarana Umum

a. Sarana dan prasarana aparatur.

Berdasarkan LAKIP Dinas Komunikasi dan Informatika tahun 2015 program peningkatan sarana dan prasana lebih dititik beratkan kepada peningkatan sarana dan prasarana aparatur terdiri dari 4 (empat) kegiatan yaitu :

1. Terlaksananya pengadaan kendaraan dinas/operasional;
2. Terlaksananya pengadaan peralatan gedung kantor;
3. Terlaksananya pemeliharaan rutin/berkala kendaraan dinas/operasional;
4. Terlaksananya pemeliharaan rutin/berkala gedung kantor.

Dengan realisasi fisik sebesar 97,1%.

b. Sarana prasarana Administrasi Perkantoran

Program Pelayanan Administrasi Perkantoran, terdiri dari 10 (Sepuluh) kegiatan dengan realisasi fisik sebesar 97,1 %, yaitu :

1. Tersedianya jasa komunikasi, sumber daya air dan listrik;
2. Tersedianya jasa peralatan dan perlengkapan kantor;
3. Tersedianya jasa administrasi keuangan;
4. Tersedianya alat tulis kantor;
5. Tersedianya barang cetakan dan penggandaan;
6. Tersedianya Bahan Bacaan dan Peraturan Perundang-Undangan;
7. Terselenggaranya rapat-rapat Koordinasi dan Konsultasi ke Luar Daerah;
8. Tersedianya Jasa Pendukung Administrasi/Teknis Perkantoran;
9. Berkembangnya Pengelolaan Keuangan SKPD;
10. Terlaksananya Penataan Usaha Barang Milik Daerah.

4.1.2.3.2 Dukungan Sarana dan Prasarana Khusus (TIK)

1. Perangkat Keras (Hardware)

Hardware yang ada di Pemerintahan Provinsi Lampung (Khususnya di Dinas Komunikasi dan Informatika) dalam mendukung pelaksanaan *e-Government* hanyalah sebatas *Hardware* sederhana berupa fasilitasi *personal computer (PC)* dan *server*. *Hardware* tersebut tampak pada tabel berikut ini:

Tabel 4.5 Perangkat Keras (*Hardware*) yang Mendukung Penerapan *Website* Pemerintah Provinsi Lampung.

NO	ASPEK – ASPEK YANG DI OBSERVASI	KONDISI	JUMLAH
1.	<i>Network Interface Card (NIC)</i>	Baik	1
2.	<i>Router</i>	Baik	1
3.	<i>Modem</i>	Baik	2
4.	<i>Hub</i>	Baik	1
5.	<i>Switch</i>	Baik	1
6.	<i>Bridge</i>	Baik	1
7.	<i>Repeater</i>	Baik	1
8.	<i>Monitor</i>	Baik	5
9.	<i>CPU</i>	Baik	5
10.	<i>Wireless Router</i>	Baik	1
11.	<i>Notebook</i>	Baik	3

Sumber : Bidang Telematika dan Informatika, 2012

2. Perangkat Lunak (*Software*)

Software merupakan aplikasi atau program – program dari sistem komputer. *Software* yang digunakan di Dinas Komunikasi dan Informatika selama ini tergolong cukup baik dalam mendukung pengembangan *Website* Pemerintah Provinsi Lampung. Pada tabel 4.6 dibawah ini dapat dilihat perangkat – perangkat lunak yang digunakan dalam mendukung pelaksanaan *e-Government*.

Tabel 4.6 Perangkat Lunak (*Software*) yang Mendukung Penerapan *Website*

NO	ASPEK – ASPEK YANG DI OBSERVASI	KONDISI
1.	<i>Windows Seven Operating System</i>	Baik
2.	<i>Windows XP Profesional Edition</i>	Baik
3.	<i>Macromedia Dreamweaver MX</i>	Baik
4.	<i>Macromedia Flash 8 Profesional</i>	Baik
5.	<i>Adobe Photoshop CS 4</i>	Baik
6.	<i>SQL (Structured query language) Server</i>	Baik
7.	<i>Anti Virus Kaspersky</i>	Baik
8.	<i>Corel Draw 13</i>	Baik
9.	<i>Adobe after Effect</i>	Baik
10.	<i>Adobe illustrator</i>	Baik
11.	<i>Google Chrome</i>	Baik
12.	<i>Mozilla Firefox</i>	Baik
13.	<i>Advanced System Care Profesional</i>	Baik
14.	<i>Any Video Converter Profesional</i>	Baik

Sumber: Bidang Telematika dan Informasi, 2012

3. Jaringan Komputer

Jenis jaringan komputer yang sudah terpasang dilingkungan Pemerintah Provinsi Lampung adalah jaringan yang bersifat setempat yang dikenal dengan istilah jaringan wilayah lokal (Lokal Area Network/LAN) dan jaringan *hotspot area*. Jaringan ini sebagian besar dapat digunakan oleh SKPD lain yang posisi kantornya berdekatan jaraknya dengan Dinas Komunikasi dan Informatika.

Server jaringan komputer yang dibangun dilingkungan Pemerintah Provinsi Lampung terletak pada Dinas Komunikasi dan Informatika dan masing – masing komputer yang menjadi cabang tersebar di unit-unit kerja tertentu yaitu :

- a. Ruang Kerja Gubernur
- b. Ruang Kerja Wakil Gubernur
- c. Ruang Kerja Sekretaris Daerah
- d. Ruang Kerja Asisten IV
- e. Badan Kesbangpol
- f. Biro Umum
- g. Bagian Protokol
- h. Bagian TU Pimpinan
- i. Ruang Media Center.

4.1.2 Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Lampung

Berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 11 Tahun 2014, Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Lampung mempunyai tugas menyelenggarakan sebagian urusan pemerintah provinsi dibidang komunikasi dan informatika berdasarkan asas otonomi yang menjadi kewenangan, dekonsentrasi dan tugas pembantuan serta tugas lain sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Gubernur berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai fungsi :

- a. Perumusan kebijaksanaan, pengaturan dan penetapan standar bidang telekomunikasi skala provinsi;
- b. Pemberian bimbingan teknis dibidang sarana, pelayanan, kinerja operasi telekomunikasi khusus dan kewajiban pelayanan universal skala wilayah;
- c. Pelaksanaan koordinasi dan pengawasan layanan dan pemberian rekomendasi pertimbangan teknis terhadap permohonan izin penyelenggaraan jaringan tetap lokal cakupan provinsi;
- d. Pemberiaan rekomendasi galian untuk keperluan penggelaran kabel telekomunikasi lintas kabupaten/kota;
- e. Fasilitasi pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pos dan telekomunikasi serta penggunaan frekwensi radio di daerah perbatasan negara tetangga;

- f. Pelaksanaan evaluasi persyaratan administrasi dan data teknis terhadap permohonan rekomendasi penyelenggaraan penyiaran;
- g. Pelaksanaan koordinasi dan fasilitasi pemberdayaan komunikasi sosial dan pengembangan kementerian media skala provinsi;
- h. Pelaksanaan koordinasi dan fasilitasi di bidang kehumasan, pengkajian dan pengembangan informasi, pengelolaan data dan informatika;
- i. Pelayanan administratif; dan
- j. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Gubernur sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4.1.3 Susunan Organisasi dan Uraian Tugas Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Lampung.

Susunan Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Lampung, terdiri dari :

- a. Kepala Dinas;
- b. Sekretariat;
- c. Bidang Pos dan Telekomunikasi;
- d. Bidang Aplikasi Telematika;
- e. Bidang Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi;
- f. Bidang Informasi Publik;
- g. Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD); dan
- h. Kelompok Jabatan Fungsional.

A. Kepala Dinas

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai tugas memimpin, mengendalikan dan mengawasi serta mengkoordinasikan dalam menyelenggarakan sebagian urusan pemerintah provinsi di bidang komunikasi dan informatika berdasarkan asas otonomi yang menjadi kewenangan, dekonsentrasi dan tugas pembantuan serta tugas lain sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Gubernur berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Untuk penyelenggaraan tugas tersebut, Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai fungsi:

- a. Perumusan kebijaksanaan, pengaturan, perencanaan dan penetapan standar atau pedoman;
- b. Penetapan pedoman di bidang sarana, pelayanan, kinerja operasi pos dan telekomunikasi;
- c. Penetapan dan pengawasan atas pelaksanaan penyiaran;
- d. Pembinaan, pengendalian, pengawasan dan koordinasi; dan
- e. Pembinaan pengelolaan ketatausahaan.

B. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan urusan kepegawaian, keuangan, surat menyurat, perlengkapan dan rumah tangga, perundang-undangan serta memberikan pelayanan administrasi kepada semua unit di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, Sekretariat mempunyai fungsi:

- a. Penyiapan bahan pembinaan, pemantauan, pengendalian, dan koordinasi penyusunan program, penyusunan dan penyajian data statistik dan analisis, serta evaluasi dan pelaporan pelaksanaan program;
- b. Penyiapan bahan pembinaan, pemantauan, pengendalian dan koordinasi pengelolaan administrasi keuangan;
- c. Penyiapan bahan pembinaan, pemantauan, pengendalian dan koordinasi pengelolaan administrasi kepegawaian rumah tangga dinas, perlengkapan, tata laksana, dan peraturan perundang-undangan;
- d. Penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan pada sekretariat; dan
- e. Pelaksanaan tugas yang diberikan oleh atasan.

Sekretariat dipimpin oleh seorang sekretaris yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas yang membawahi:

- a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
- b. Sub Bagian Keuangan; dan
- c. Sub Bagian Perencanaan.

Masing-masing Sub Bagian di atas, dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Sekretaris.

- (1). Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas melaksanakan urusan tata usaha dan rumah tangga, kearsipan satuan kerja, perencanaan kepegawaian dan pengelolaan administrasi kepegawaian, inventarisasi asset milik daerah di lingkungan satuan kerja.
- (2). Rincian tugas Sub Bagian Umum dan Kepegawaian adalah sebagai berikut :

- a. Melaksanakan dan menyiapkan bahan penyusunan format pegawai, meliputi formasi kebutuhan, kenaikan pangkat, perbantuan/perpindahan wilayah pembayaran gaji;
- b. Melaksanakan dan menyiapkan bahan penyelesaian mutasi pegawai, meliputi peningkatan status, pengangkatan dalam pangkat, pengangkatan dalam jabatan, penyesuaian ijazah, peninjauan masa kerja, pemberhentian sementara, pemberhentian dan pensiun;
- c. Melaksanakan dan menyiapkan bahan pelayanan penyesuaian Kartu Pegawai, Kartu Istri, Kartu Suami, Askes, Taspen, Cuti, Kenaikan Gaji Berkala, penyelesaian angka kredit jabatan fungsional, dan pemberian penghargaan;
- d. Melaksanakan dan menyiapkan bahan pembinaan dan pengembangan kinerja pegawai;
- e. Melaksanakan dan menyiapkan bahan penyusunan pola pengembangan karier dan penilaian pegawai;
- f. Menyiapkan analisis kebutuhan pengembangan, pendidikan dan pelatihan SDM bidang komunikasi dan informatika serta inovasi pengembangan SDM;
- g. Melaksanakan dan menyiapkan bahan penyusunan kriteria, bimbingan teknis dan evaluasi tingkat pengembangan SDM komunikasi dan informatika;
- h. Melaksanakan dan menyiapkan bahan penyelenggaraan urusan surat yang masuk dan keluar, pengembalian, pengiriman, pencatatan, penarikan dan pengendalian serta penyusunan arsip;

- i. Melaksanakan dan menyiapkan bahan penyediaan alat tulis kantor;
 - j. Melaksanakan dan menyiapkan bahan pengaturan operator telepon, faximile, perpustakaan, pramu tamu Kepala Dinas serta pengemudi kendaraan dinas;
 - k. Melaksanakan dan menyiapkan bahan penyelenggaraan administrasi barang inventaris, rencana kebutuhan, pengadaan penomoran inventaris, penyimpanan, penggunaan perawatan, serta inventaris ruangan sampai penghapusan inventaris;
 - l. Melaksanakan dan menyiapkan bahan penyelenggaraan urusan rumah tangga dinas, kebersihan dan perawatan kantor, pengaturan penggunaan ruang rapat, rumah dinas, kendaraan dinas termasuk dokumen dan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan;
 - m. Melaksanakan dan menyiapkan bahan dan menyusun organisasi dan tatalaksana dinas;
 - n. Melaksanakan dan menyiapkan bahan penyelenggaraan urusan keprotokolan, humas, dokumentasi dan perpustakaan;
 - o. Melaksanakan dan menyiapkan bahan laporan pelaksanaan kegiatan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian; dan
 - p. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- (1). Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas melaksanakan tugas pengelolaan dan administrasi keuangan .
- (2). Rincian tugas Sub Bagian Keuangan adalah sebagai berikut :
- a. Melaksanakan dan menyiapkan bahan pembinaan pengelolaan dan administrasi keuangan Satuan Kerja;

- b. Melaksanakan dan menyiapkan bahan pengelolaan perbendaharaan;
 - c. Melaksanakan dan menyiapkan bahan verifikasi anggaran dan akuntansi serta menyusun neraca keuangan Satuan Kerja.
 - d. Melaksanakan dan menyiapkan bahan guna pelaksanaan kegiatan pengelolaan keuangan dan pelaporan anggaran;
 - e. Melaksanakan dan menyiapkan bahan laporan pelaksanaan kegiatan sub Bagian Keuangan; dan
 - f. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- (1). Sub Bagian Perencanaan mempunyai tugas melaksanakan koordinasi, sinkronisasi dan penyusunan rencana program, dan rencana anggaran.
- (2). Rincian tugas Sub Bagian Perencanaan adalah sebagai berikut :
- a. Melaksanakan dan menyiapkan bahan koordinasi, integrasi dan sinkronisasi program kerja dan anggaran pembangunan bidang komunikasi dan informatika internal maupun yang lintas sektoral;
 - b. Melaksanakan dan menyiapkan bahan menyusun pola perencanaan dan anggaran pembangunan bidang komunikasi dan informatika.
 - c. Melaksanakan dan menyiapkan bahan sinkronisasi program pembangunan bidang komunikasi dan informatika dengan kabupaten/kota;
 - d. Melaksanakan dan menyiapkan bahan rencana program dan anggaran satuan kerja;
 - e. Melaksanakan dan menyiapkan bahan laporan pelaksanaan kegiatan Sub Bagian Perencanaan;

- f. Melaksanakan dan menyiapkan bahan, penyusunan, pengumpulan bahan-bahan evaluasi bidang tugas;
- g. Melaksanakan dan menyiapkan bahan evaluasi dan monitoring program kegiatan komunikasi dan informatika;
- h. Melaksanakan dan menyiapkan bahan laporan evaluasi dan monitoring;
- i. Melaksanakan dan menyiapkan bahan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, laporan atensi dan situasi.
- j. Melaksanakan dan menyiapkan bahan laporan pelaksanaan kegiatan monitoring dan evaluasi; dan
- k. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

C. Bidang Aplikasi Telematika

Bidang Aplikasi Telematika mempunyai tugas menyiapkan perumusan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, pemantauan dan evaluasi pelayanan aplikasi telematika. Untuk melaksanakan tugas tersebut Bidang Aplikasi Telematika mempunyai fungsi :

- a. Menyiapkan perumusan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, pemantauan dan evaluasi pengembangan infrastruktur aplikasi telematika;
- b. Penyiapan perumusan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, pemantauan dan evaluasi pengembangan sistem informasi;
- c. Penyiapan perumusan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, pemantauan dan evaluasi pengembangan kemitraan aplikasi telematika;
- d. Pelaporan pelaksanaan tugas Bidang Aplikasi Telematika; dan
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Bidang Aplikasi Telematika dipimpin oleh seorang Kepala bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Aplikasi Telematika, membawahi:

- a. Seksi Pengembangan Aplikasi;
- b. Seksi Sistem Informasi; dan
- c. Seksi Kemitraan Telematika.

(1). Seksi Pengembangan Aplikasi mempunyai tugas menyiapkan bahan pembinaan, Koordinasi, fasilitasi, pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan pengembangan aplikasi.

(2). Rincian Tugas Seksi Pengembangan Aplikasi adalah sebagai berikut:

- a. Melaksanakan dan menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pembinaan, koordinasi, fasilitasi, pemantauan dan evaluasi pengembangan aplikasi;
- b. Melaksanakan dan menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pembinaan, koordinasi, fasilitasi, pemantauan dan evaluasi sarana dan prasarana pengembangan aplikasi;
- c. Melaksanakan dan menyiapkan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Pengembangan Aplikasi; dan
- d. Melaksanakan tugas lain diberikan oleh atasan.

(1). Seksi Sistem Informasi mempunyai tugas menyiapkan bahan pembinaan, Koordinasi, fasilitasi, pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan sistem informasi.

(2). Rincian Tugas Seksi Sistem Informasi adalah sebagai berikut:

- a. Melaksanakan dan menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pembinaan, koordinasi, fasilitasi, pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan sistem informasi;
 - b. Melaksanakan dan menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pembinaan, koordinasi, fasilitasi, pemantauan dan evaluasi ketenagaan penyelenggaraan sistem informasi;
 - c. Melaksanakan dan menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pembinaan, koordinasi, fasilitasi, pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan sistem informasi;
 - d. Melaksanakan dan menyiapkan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Sistem Informasi; dan
 - e. Melaksanakan tugas lain diberikan oleh atasan.
- (1). Seksi Kemitraan Telematika mempunyai tugas menyiapkan bahan pembinaan, Koordinasi, fasilitasi, pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Kemitraan Telematika.
- (2). Rincian Tugas Seksi Kemitraan Telematika adalah sebagai berikut:
- a. Melaksanakan dan menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pembinaan, koordinasi, fasilitasi, pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan kemitraan telematika;
 - b. Melaksanakan dan menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pembinaan, koordinasi, fasilitasi, pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan kemitraan telematika;

- c. Melaksanakan dan menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pembinaan, koordinasi, fasilitasi, pemantauan dan evaluasi sarana dan prasarana penyelenggaraan pelayanan kemitraan telematika;
- d. Melaksanakan dan menyiapkan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Kemitraan Telematika; dan
- e. Melaksanakan tugas lain diberikan oleh atasan.

D. Bidang Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi

Bidang Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi mempunyai tugas menyiapkan perumusan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, distribusi dan kemitraan di bidang standarisasi penyiaran dan media, usaha penyiaran serta sarana teknologi komunikasi. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Bidang Sarana Komunikasi dan diseminasi Informasi mempunyai fungsi :

- a. Menyiapkan perumusan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, distribusi dan kemitraan dibidang standarisasi penyiaran dan media;
- b. Penyiapan perumusan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, distribusi dan kemitraan dibidang usaha penyiaran;
- c. Penyiapan perumusan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, distribusi dan kemitraan dibidang sarana teknologi komunikasi;
- d. Pelaporan pelaksanaan tugas Bidang Sarana Komunikasi dan Diseminasi; dan
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Bidang Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Bidang Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi, membawahi:

- a. Seksi Standarisasi Penyiaran dan Media;
- b. Seksi Usaha Penyiaran; dan
- c. Seksi Sarana Teknologi Penyiaran.

(1). Seksi Standarisasi Penyiaran dan Media mempunyai tugas menyiapkan bahan pembinaan, Koordinasi, fasilitasi, distribusi dan kemitraan standarisasi penyiaran dan media.

(2). Rincian Tugas Seksi Standarisasi Penyiaran dan Media adalah sebagai berikut :

- a. Melaksanakan dan menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pembinaan, Koordinasi, fasilitasi dan evaluasi penyelenggaraan standarisasi penyiaran dan media;
- b. Melaksanakan dan menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pembinaan, koordinasi, fasilitasi, pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan distribusi standarisasi penyiaran dan media;
- c. Melaksanakan dan menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pembinaan, koordinasi, fasilitasi, pemantauan dan evaluasi sarana dan prasarana penyelenggaraan distribusi standarisasi penyiaran dan media;
- d. Melaksanakan dan menyiapkan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Standarisasi Penyiaran dan Media; dan
- e. Melaksanakan tugas lain diberikan oleh atasan.

(1). Seksi Usaha Penyiaran mempunyai tugas menyiapkan bahan pembinaan, Koordinasi, fasilitasi, pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan Usaha Penyiaran.

(2). Rincian Tugas Seksi Usaha Penyiaran adalah sebagai berikut :

- a. Melaksanakan dan menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pembinaan, Koordinasi, fasilitasi, penyelenggaraan distribusi usaha penyiaran;
- b. Melaksanakan dan menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pembinaan, koordinasi, fasilitasi, pemantauan, evaluasi dan distribusi usaha penyiaran;
- c. Melaksanakan dan menyiapkan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Usaha Penyiaran; dan
- d. Melaksanakan tugas lain diberikan oleh atasan.

(1). Seksi Sarana Teknologi Penyiaran mempunyai tugas menyiapkan bahan pembinaan, Koordinasi, fasilitasi, pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan pendidikan khusus dan layanan khusus pendidikan menengah.

(2). Rincian Tugas Seksi Sarana Teknologi Penyiaran adalah sebagai berikut :

- a. Melaksanakan dan menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pembinaan, Koordinasi, fasilitasi, pemantauan, evaluasi, distribusi penyelenggaraan sarana teknologi penyiaran;
- b. Melaksanakan dan menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pembinaan, koordinasi, fasilitasi, distribusi dan kemitraan sarana teknologi penyiaran;

- c. Melaksanakan dan menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pembinaan, koordinasi, fasilitasi, pemantauan, evaluasi dan kemitraan sarana dan prasarana penyelenggaraan teknologi penyiaran;
- d. Melaksanakan dan menyiapkan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Sarana Teknologi Penyiaran; dan
- e. Melaksanakan tugas lain diberikan oleh atasan.

E. Bidang Informasi Publik

Bidang Informasi Publik mempunyai tugas menyiapkan perumusan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi pemantauan dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan pendapat umum/opini publik, pelayanan informasi publik, pengelolaan dan penyediaan informasi publik dibidang politik, hukum, keamanan, kesejahteraan rakyat dan perekonomian. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Bidang Informasi Publik mempunyai fungsi:

- a. Penyiapan perumusan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan pendapat umum/opini publik;
- b. Penyiapan perumusan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan pelayanan informasi publik, pengelolaan dan penyediaan informasi publik dibidang politik, hukum, keamanan, kesejahteraan;
- c. Penyiapan perumusan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan pelayanan informasi publik bidang perekonomian;

- d. Pelaporan pelaksanaan tugas Bidang Informasi Publik; dan
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atas.

Bidang Informasi Publik dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Bidang Informasi Publik, membawahi:

- a. Seksi Pengelolaan Pendapatan Umum;
- b. Seksi Informasi POLHUKAM; dan
- c. Seksi Informasi Kesra dan Perekonomian.

(1). Seksi Pengelolaan Pendapatan Umum mempunyai tugas menyiapkan bahan pembinaan, Koordinasi, fasilitasi, pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan pelestarian cagar budaya dan permuseuman.

(2). Rincian Tugas Seksi Pengelolaan Pendapatan Umum adalah sebagai berikut:

- a. Melaksanakan dan menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pembinaan, koordinasi, fasilitasi, pemantauan dan evaluasi pengelolaan pendapatan umum/publik;
- b. Melaksanakan dan menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pembinaan, koordinasi, fasilitasi, pemantauan dan evaluasi ketenagaan pengelolaan pendapatan umum/ publik;
- c. Melaksanakan dan menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pembinaan, koordinasi, fasilitasi, pemantauan dan evaluasi sarana dan prasarana pengelolaan pendapatan umum/publik;

- d. Melaksanakan dan menyiapkan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Pengelolaan Pendapatan Umum; dan
- e. Melaksanakan tugas lain diberikan oleh atasan.

(1).Seksi Informasi POLHUKAM mempunyai tugas menyiapkan bahan pembinaan, Koordinasi, fasilitasi, pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan pembinaan politik, hukum dan keamanan.

(2).Rincian Tugas Seksi Informasi POLHUKAM adalah sebagai berikut:

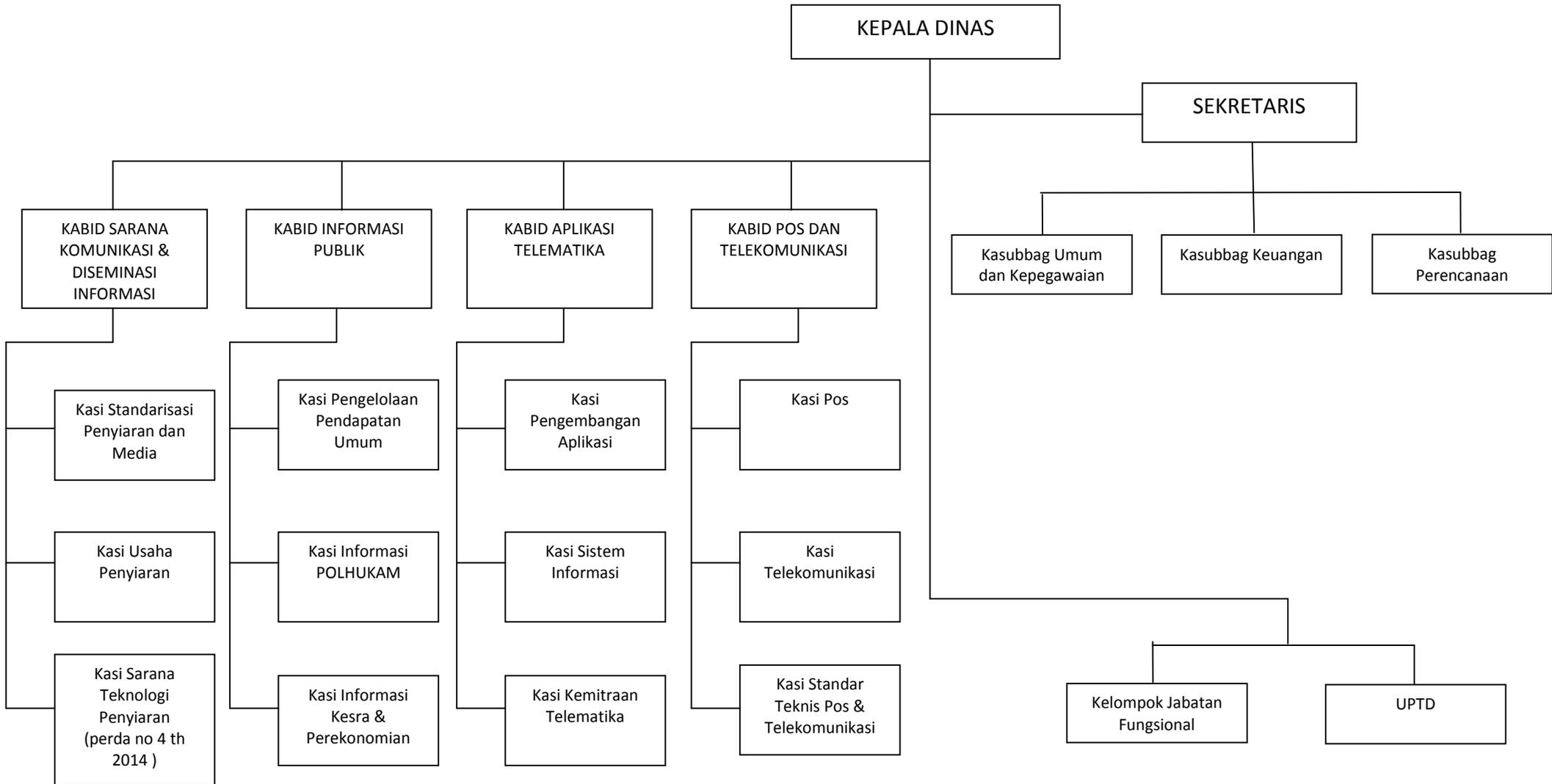
- a. Melaksanakan dan menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pembinaan, koordinasi, fasilitasi, pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan informasi politik, hukum dan keamanan;
- b. Melaksanakan dan menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pembinaan, koordinasi, fasilitasi, pemantauan dan evaluasi ketenagaan penyelenggaraan informasi politik, hukum dan keamanan;
- c. Melaksanakan dan menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pembinaan, koordinasi, fasilitasi, pemantauan dan evaluasi pembinaan penyelenggaraan informasi politi, hukum dan keamanan;
- d. Melaksanakan dan menyiapkan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Informasi POLHUKAM; dan
- e. Melaksanakan tugas lain diberikan oleh atasan.

(1). Seksi Informasi Kesra dan Perekonomian mempunyai tugas menyiapkan bahan pembinaan, Koordinasi, fasilitasi, pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan internalisasi nilai dan diplomasi budaya.

(2). Rincian Tugas Seksi Informasi Kesra dan Perekonomian adalah sebagai berikut:

- a. Melaksanakan dan menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pembinaan, koordinasi, fasilitasi, pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan informasi Kesra dan Perekonomian;
- b. Melaksanakan dan menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pembinaan, koordinasi, fasilitasi, pemantauan dan evaluasi ketenagaan penyelenggaraan informasi Kesra dan Perekonomian;
- c. Melaksanakan dan menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pembinaan, koordinasi, fasilitasi, pemantauan dan evaluasi sarana dan prasarana penyelenggaraan informasi Kesra dan Perekonomian;
- d. Melaksanakan dan menyiapkan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Informasi Kesra dan perekonomian; dan
- e. Melaksanakan tugas lain diberikan oleh atasan.

GAMBAR 2
STRUKTUR ORGANISASI DINAS KOMINFO PROVINSI LAMPUNG



Sumber : Peraturan Gubernur NO 69. Tahun 2014.

4.2 Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Lampung

Adapun Misi Tujuan dan sasaran Dinas Komunikasi dan Informatika provinsi Lampung dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 4.7 Misi, Tujuan dan Sasaran Jangka Menengah

NO	URUAIAN MISI	TUJUAN	SASARAN
1	Memperluas jangkauan layanan teknologi informasi ke seluruh masyarakat Provinsi Lampung dengan membangun infrastruktur jaringan komunikasi dan informatika hingga ke pedesaan	Tersedianya jaringan komunikasi dan informatika hingga pedesaan	Meningkatnya jumlah jaringan komunikasi dan informatika sampai pedesaan
2	Mewujudkan manajemen penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance), efektif, efisien, profesional, transparan dan akuntabel melalui komunikasi dan informatika	a. Tersedianya teknologi informasi yang mendukung penyelenggaraan pemerintahan yang baik b. Tersediaya SDM aparatur dan masyarakat Provinsi Lampung untuk dapat memanfaatkan teknologi informasi secara optimal	- Meningkatkan ketersediaan teknologi informasi yang terintegrasi dalam pelayanan publik - Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan aparatur dan masyarakat dalam pemanfaatan TI
3	Meningkatkan peran serta masyarakat dalam rangka mewujudkan informasi yang beretika dan bertanggung jawab	Tersedianya akses informasi publik kepada masyarakat	- Meningkatkan penyediaan dan Penyebarluasan data/informasi yang transparan dan akuntabel

4.3 Rencana Program Kegiatan Dinas Komunikasi dan Informatika

1. Program Pelayanan Administrasi Perkantoran

Dengan Kegiatan :

1. Menyediakan Jasa Komunikasi Sumber Daya Air dan Listrik
2. Menyediakan Jasa Peralatan dan Perlengkapan Kantor
3. Menyediakan Jasa Administrasi Keuangan
4. Menyediakan Alat Tulis Kantor
5. Menyediakan Barang Cetak dan Penggandaan
6. Penyediaan Bahan Bacaan dan Peraturan Perundang – Undangan
7. Rapat Koordinasi dan Konsultasi ke Luar Daerah
8. Menyediakan Jasa Pendukung Administrasi/Teknis Perkantoran
9. Pengembangan Data dan Pengelolaan Keuangan SKPD
10. Penataan Usaha Barang Milik Daerah

2. Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur

Dengan Kegiatan :

1. Pengadaan Peralatan Gedung Kantor
2. Pengadaan Kendaraan Dinas Roda Empat
3. Pemeliharaan Rutin/Berkala Peralatan Gedung Kantor
4. Pemeliharaan Rutin/Berkala Kendaraan Dinas/Oprasional

3. Program Peningkatan Disiplin Aparatur

Kegiatan :

Pengadaan Pakaian Dinas Beserta Perlengkapannya.

4. Program Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Aparatur

Kegiatan :

Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Pegawai/Aparatur.

5. Program Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan.

Kegiatan :

1. Penyusunan laporan capaian kinerja dan ikhtisar realisasi kinerja SKPD;
2. Penyusunan rencana kerja (Renja) dan RKA SKPD.

6. Program Pengembangan Komunikasi Informasi dan Media Massa.

Kegiatan :

1. Penerbitan majalah saburai;
2. Pengawasan dan pembinaan pada kegiatan standarisasi postel;
3. Pengawasan dan pembinaan pada kegiatan frekwensi radio;
4. Pembinaan dan pengembangan sumber daya komunikasi dan informasi;
5. Pengawasan dan pembinaan USO;
6. Penyebarluasan informasi pembangunan Provinsi Lampung melalui kaledioskop (kaset VCD) SKPD Provinsi Lampung;
7. Penyusunan media analisis;
8. Monitoring media masa;

9. Pembuatan buku 1 tahun masa kepemimpinan Gubernur dan Wakil Gubernur Lampung;
10. Peningkatan penyebaran informasi bidang pembangunan, pemerintahan dan kemasyarakatan;
11. Peningkatan dan penyebaran informasi bidang pembangunan, pemerintahan, dan kemasyarakatan melalui jaringan TV.

7. Program Fasilitasi Peningkatan SDM bidang Komunikasi dan Informasi

Kegiatan :

1. Pendidikan dan pelatihan bidang Kominfo;
2. Pengembangan SDM bidang Kominfo.

8. Program Kerjasama Informasi dan Media Massa.

Kegiatan :

1. Penyebarluasan informasi yang bersifat penyuluhan bagi masyarakat melalui mobil unit film;
2. Penyediaan informasi media publik LKBN ANTARA;
3. Publikasi hasil pembangunan melalui media elektronik;
4. Publikasi hasil pembangunan melalui media luar ruang (Baliho, Banner, Spanduk);
5. Publikasi hasil pembangunan melalui media cetak;
6. Bakohumas;
7. Penyebarluasan informasi pembangunan melalui pameran dan Harkitnas;

8. Pengembangan kemitraan dan kerjasama dengan media;
9. Konsultasi dan aktivasi media sosial;
10. Sosialisasi undang- undang dan peraturan politik, hukum, dan keamanan;
11. Liputan khusus.

9. Program Pengkajian dan Penerapan Teknologi.

Kegiatan :

1. Oprasional sekretariat komisi informasi provinsi;
2. Pengembangan jaringan teknologi dan sistem informasi;
3. Pengembangan media center;
4. Pengembangan pemberdayaan telematika pada masyarakat.

10. Program Pembinaan dan Pemberdayaan Lembaga Komunikasi

Kegiatan :

1. Desiminasi informasi melalui lembaga komunikasi media dan PID;
2. Fasilitasi pengembangan informasi melalui PWI.

11. Peningkatan Kapasitas Updating Situs Resmi Mitra Praja Utama (MPU)

Kegiatan :

Pengembangan layanan online sistem antara provinsi anggota MPU.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika dianalisis melalui komponen-komponen penilaian kinerja terdiri dari : Komponen *Input*, dukungan sumber daya belum terfokus pada penyediaan kebutuhan organisasi berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi. Komponen *Output*, diwujudkan dalam pencapaian sasaran strategis namun belum optimal. Komponen *Outcome*, pencapaian hasil kegiatan jangka pendek berupa pemanfaatan teknologi dan tersedianya akses informasi publik belum optimal. Komponen *Benefit*, strategi Pemerintah Provinsi Lampung dalam meningkatkan Kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika belum dapat mewujudkan tata kelola Pemerintah berbasis TIK, sehingga manfaatnya belum dapat di rasakan oleh masyarakat. Komponen *Impact*, Strategi Pemerintah Provinsi Lampung belum dapat meningkatkan Kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika.

2. Strategi Pemerintah Provinsi Lampung dalam meningkatkan Kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika melalui penataan Organisasi Perangkat Daerah daianalisis berdasarkan fungsi-fungsi manajemen yaitu : Perencanaan, perencanaan program/kegiatan Dinas Komunikasi dan Informatika belum difokuskan kepada rencana program penyediaan sarana prasarana Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).

Pengorganisasian, pemisahan Dinas Kominfo dan Biro Humas dan Protokol merupakan langkah yang tepat untuk memisahkan fungsi pencitraan pimpinan/pemerintah dan fungsi pelayanan informasi publik, namun untuk memperkuat peran dan fungsi dari kedua lembaga tersebut perlu adanya penegasan rincian tugas dan fungsi subbidang yang bertanggung jawab untuk melakukan pemuktahiran data informasi.

Implementasi, mencakup : Komunikasi, rapat internal yang dilaksanakan tidak membahas pelaksanaan dan hambatan kegiatan tata kelola TIK melainkan pembahasan realisasi anggaran. Sumber daya anggaran pada Dinas Komunikasi dan Informatika belum terfokus pada kegiatan tata kelola TIK, kurang tersedia SDM yang memiliki latar belakang pendidikan dan pengalaman di bidang TIK, kondisi SARPRAS tidak memadai karena 30% dalam kondisi rusak disebabkan pengadaan SARPRAS telah melampaui usia kelayakan. Disposisi, sikap kepatuhan dan pelaksana kebijakan dalam melakukan kebijakan cenderung apatis, ditandai sikap kurang memiliki daya tanggap dan tanggung jawab terhadap pengembangan program / kegiatan. Insentif, pemberian insentif

tidak berpengaruh terhadap peningkatan motivasi kerja PNS Dinas Kominfo. Struktur Birokrasi dari 15 Sub Bidang hanya 26 % atau 4 Sub Bidang yang memiliki SOP. Sedangkan penyebaran tanggungjawabnya tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi yang berorientasi pada bidang TIK.

Pengawasan dan pengendalian, belum ada kerangka acuan penilaian standar hasil kerja pengembangan telematika. Pengawasan yang dilakukan oleh Inspektorat dan Badan Pengawasan Keuangan (BPK) hanya pengawasan pada capaian realisasi anggaran/penyerapan anggaran kerja.

3. Kendala-kendala Dinas Komunikasi dan Informatika dalam meningkatkan Kinerja adalah :

a. Terbatasnya sumber daya berupa keterbatasan anggaran yang mendukung tata kelola TIK, keterbatasan keterampilan SDM dibidang TIK dan dukungan Sarana Prasarana TIK.

b. Sistem Regulasi.

Dalam PERGUB Nomor 69 Tahun 2014 belum merinci tugas fungsi yang bertanggung jawab terhadap akurasi data/informasi, serta belum diterbitkannya regulasi yang mengatur dan mengevaluasi tata kelola TIK.

c. Sistem Koordinasi.

Lemahnya sistem koordinasi pengelolaan data/informasi antar SKPD se-Provinsi Lampung.

d. Sistem Perencanaan Anggaran.

Dalam sistem perencanaan kebutuhan barang dan jasa kurang memperhatikan kemanfaatan alokasi anggaran.

6.2 Saran

Beberapa saran yang disampaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan Kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika maka perlu peningkatan sumber daya berupa penambahan alokasi anggaran khususnya program pendukung tata kelola TIK, peningkatan pengetahuan dan keterampilan SDM dibidang penguasaan Teknologi Informatika Komunikasi atau penempatan SDM/rekrutment pegawai yang memiliki pengetahuan dan keterampilan TIK, serta peningkatan pengadaan dan pemeliharaan SARPRAS TIK.
2. Perlu adanya penyempurnaan regulasi PERGUB Nomor 69 Tahun 2014 yang mengatur tugas fungsi secara terperinci, terutama sub bidang yang bertanggung jawab terhadap akurasi data/informasi, Oleh sebab itu agar Bidang Informasi Publik atau Bidang Aplikasi Telematika memiliki Subsie pengumpulan data /informasi dan Subsie Evaluasi Data/ Informasi Publik. Sehingga terdapat subsie yang bertanggungjawab terhadap akurasi data. Selain itu perlu diterbitkannya regulasi yang mengatur serta mengevaluasi tata kelola TIK.
3. Perlunya upaya memperkuat koordinasi antar satuan kerja terutama terhadap penyediaan dan pengelolaan data/informasi Satuan Kerja Perangkat Daerah, melalui pembinaan pengelolaan data/informasi dengan

pemberian reward dan punishment kepada Kepala Satuan Kerja Daerah baik Teguran Tertulis atau Lisan pada saat rapat koordinasi Provinsi. Selain itu dalam konteks organisasi perlu dibentuk Komite lintas SKPD untuk mengimplementasikan pola kerja berbasis TIK untuk mengatasi hambatan birokratis.

4. Perlunya kecermatan perencanaan penyusunan Rencana Kegiatan Anggaran (RKA) SKPD dengan melakukan analisis kebutuhan barang dan jasa serta, kecermatan dalam menentukan program prioritas SKPD. Selain itu program pemerintahan dan pengembangan SARPRAS TIK hendaknya dilakukan secara berkesinambungan untuk mengantisipasi perkembangan teknologi dan tuntutan pola kerja berbasis TIK.
5. Strategi Pemerintah Provinsi Lampung untuk meningkatkan kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika melalui penataan Organisasi Perangkat Daerah perlu dipertegas melalui penguatan fungsi-fungsi manajerial seperti: Perencanaan yang berfokus pada program TIK. Pengorganisasian yang merinci sub bidang yang bertanggungjawab terhadap akurasi data informasi basis tata kelola TIK, Implementasi diwujudkan dengan komunikasi tentang kendala-kendala teknis penghambat tata kelola TIK, terkait pengawasan dan pengendalian perlu dibuat kerangka acuan penilaian standar hasil kerja pengembangan telematika.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul W., Solichin. 2008. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Edisi ke dua. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Anwar, M. Khoirul dan Oetojo S, Asianti, 2004. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintah di Era Otonomi Daerah SIMDA*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Rhineka Cipta. Jakarta.
- Assegaf, S. 2009. *Strategi Pengembangan Situs Pemerintah Daerah Dalam Sarana Publik Berbasis Web*. Jurnal. Sekolah Tinggi Ilmu Komputer Jambi. Jambi.
- Barata, Atep A. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Bernard, Sidharta. 2010. *Struktur Ilmu Hukum*. Mandar Maju. Bandung.
- Billiawan, Mizwar. 2013. *Kinerja Bagian Protokol Dalam Implementasi Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 Tentang Keprotokolan di Provinsi Lampung (Studi Pada Bagian Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Lampung)*. Tesis. Universitas Lampung. Bandar Lampung.
- Brian, Tracy. 2008. *Management Control System*. New York : Prentice Hall.
- Bungin, Burhan. 2010. *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya*. Kencana Premana Media Grup. Jakarta.
- Bryson, Jhon M. 2001. (Penerjemah: Miftahudin), *Perencanaan Strategis Bagi Organisasi Sosial* :Pengantar : DR Mansour Fakih, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Canfiel, R. Bertrand and M. Frazier. 2003. *Public Relations Principles Cases and Problem*. Sxh edition, Illionis. USA: Ricahard D. Irwain Inc
- David, Thomas. 2003. (Penerjemah : Julianto Agung S), *Manajemen Strategis*. Andi. Yogyakarta.
- Dunn, Wiliam. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Media Presindo. Yogyakarta.

- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik* Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Erwan A. P. dan D. R. Sulistyastuti. 2012. *Implementasi Kebijakan Publik : Konsep dan Aplikasinya*. Gava Media. Yogyakarta.
- Eko Indrajit, Ricardius. 2002. *Electronic Goverment – Strategi Pembangunan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Andi. Yogyakarta.
- Fahmi, Irawan. 2013. *Manajemen Strategis Teori dan Aplikasi*. Alfabeta, Yogyakarta.
- Gibson, Ivancevich, Donnelly. 2006. *Perilaku struktur dan Proses*. Bina Aksara. Jakarta.
- Grant, Robert. 2009. (Penerjemah JR. Purba), *Manajemen Strategi*, Salemba Empat. Jakarta.
- Hamdi, Muchlis. 2013. *Kebijakan Publik : Proses, Analisis, dan Partisipasi*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Hanif, Nurcholis. 2005. *Teori dan Praktik Pemerintahan dalam Otonomi Daerah*. Grasindo. Jakarta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gaya Media Yogyakarta
- Hasibuan, M. S. P. 2003. *Organisasi dan Manajemen*, Rajawali Press. Jakarta.
- Hunger, David & T. L. Wheelen. 1996. *Manajemen Strategis*. Andi. Yogyakarta.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang *Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Elektronik Government*. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Irawan, Prasetya. 2000. *Logika dan Prosedur Penelitian*. CV. Infomedika. Jakarta.
- Jainuddin. 2012. *Strategi Peningkatan Peran Humas Kota Bandar Lampung dalam Pelayanan Informasi Publik*, Tesis, Universitas Lampung, Bandar Lampung.
- Keith, Davis & J. W. Newstrom. 2003. *Principle of Marketing*. Ted Alexander Sindoro. Jakarta: Prenhallindo.
- Kooten, J. 1991. *Strategic Management in Public California*: Sage Publications, Inc. LAN-RI. 2003. *SANKRI Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Negara* (Buku 1). Perum Percetakan Negara RI Jakarta.
- Machmud. 2005. *Manajemen sektor Publik*. STIMYKPN. Yogyakarta.

- Marliana. 2010. *Digital Divide*. Jurnal. Universitas Sultan Agung Tirtayasa. Banten.
- Moloeng, Lexy J. 2006. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bina Aksara. Jakarta.
- Mustopadidjaja, A. R. 2003. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia*. LAN. Jakarta.
- Nawawi, Hadari. 2005. *Kepemimpinan yang Efektif*. Press UGM . Yogyakarta.
- Nazir, Moh. 2003. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Ndraha, Talidizuhu. 2003. *Teori Budaya Organisasi*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Notoatmojo, Soekijo. 2010. *Metodelogi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Nugroho, D. Riant. 2009. *Public Policy* (edisi revisi). PT Elek Media Computendo. Jakarta.
- Osborne, David and T. Gaebler. 1992. *Reinventing Government : How The Enter Preneurial Spirit is Transforming The Public Sector*. New York : Penguin Book.
- Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2012 tentang *Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2014 tentang *Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Lampung*.
- Peraturan Gubernur Nomor 69 Tahun 2014 tentang *Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah pada Pemerintah Provinsi Lampung*.
- Raharjo, Budi. 2002. *Memahami Teknologi Informasi*. Gramedia. Jakarta.
- Reinaldo, Doddy. 2012. *Penerapan Website Pemerintah Provinsi Lampung (<http://lampung.go.id>) Dalam Peningkatan Layanan Informasi Publik (Studi Kasus di Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Provinsi Lampung)*. Tesis. Universitas Lampung. Bandar Lampung.
- Roger, W. Schmenner. 2002. *Managing Service: Marketing, Operations, and Humab Resources*. New Jersey. Prentice Hall Inc.
- Septian, Fendi. 2008. *Pengembangan e-Goverment di Indonesia*. Jurnal. Universitas Pembangunan Nasional Yogyakarta. Jurnal. Yogyakarta.
- Siagian, Sondang P. 2001. *Sistem Informasi Manajemen*. Bumi aksara. Jakarta.

Siagian, Sondang P. 2002. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Rineka Cipta. Jakarta.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang *Keterbukaan Informasi Publik*.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang *Pemerintah Daerah*.

Winarno, Budi. 2008. *Teori dan Proses Kebijakan*, Media Pressindo, Yogyakarta.

Zakayudin, Ais. 2012. *Sistem Informasi Manajemen*, Mitra Wacana Media. Jakarta.