

**IMPLEMENTASI *E-BILLING SYSTEM* DALAM MENGOPTIMALKAN
PENDISTRIBUSIAN PUPUK BERSUBSIDI DI KOTA METRO**

(Skripsi)

Oleh
ROHANI JULIANA SIHOTANG



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2019**

ABSTRAK

IMPLEMENTASI *E-BILLING SYSTEM* DALAM MENGOPTIMALKAN PENDISTRIBUSIAN PUPUK BERSUBSIDI DI KOTA METRO

Oleh

ROHANI JULIANA SIHOTANG

Pupuk bersubsidi menjadi salah satu komoditi penting dalam sektor pertanian. Sebagai upaya pemerataan distribusi pupuk bersubsidi, Pemerintah Provinsi Lampung mengeluarkan Peraturan Gubernur Nomor 99 Tahun 2016 tentang Pola Distribusi Pupuk Bersubsidi Sektor Pertanian Provinsi Lampung. Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa sistem pendistribusian pupuk bersubsidi akan dilaksanakan melalui sistem *online* yaitu *e-billing system*. Salah satu Kabupaten/Kota yang telah menerapkan *e-billing system* adalah Kota Metro.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan *e-billing system* dan hambatan-hambatan pelaksanaan *e-billing system* di Kota Metro. Tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi dan teori yang digunakan oleh peneliti adalah teori kesiapan pelaksanaan *e-governance* oleh Heeks dan indikator tingkat keoptimalan pendistribusian pupuk bersubsidi. Hasil temuan dari penelitian ini mengungkapkan bahwa *e-billing system* telah memenuhi konsep *governance as innovation*, *governance as collaboration* dan *governance as public service*. Namun dalam pelaksanaannya dinilai belum baik karena belum mampu memenuhi indikator kesiapan pelaksanaan *e-governance* dan indikator tingkat keoptimalan pendistribusian pupuk bersubsidi melalui *e-billing system* di Kota Metro.

Penelitian ini merekomendasikan saran kepada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Metro guna mengoptimalkan kesiapan pelaksanaan *e-billing system* di Kota Metro, supaya pemerataan distribusi pupuk bersubsidi di KotaMetro dapat terwujud sesuai dengan azas enam tepat.

Kata Kunci: Implementasi, optimalisasi, *e-governance*, pupuk bersubsidi.

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF E-BILLING SYSTEM IN OPTIMIZING THE DISTRIBUTION OF SUBSIDIZED FERTILIZERS IN METRO CITY

By

ROHANI JULIANA SIHOTANG

Subsidized fertilizer has become an important commodity in the agricultural sector. As an effort to equalize the distribution of subsidized fertilizers, the Government of Lampung Province issued Governor Regulation Number 99 Year 2016 concerning the Pattern of Distribution of Subsidized Fertilizer Agriculture Sector in Lampung Province. The regulation explained that the subsidized fertilizer distribution system would be implemented through an online system, e-billing system. One of the regencies / cities that has implemented an e-billing system is Metro City.

This study aims to analyze the implementation of e-billing system and the obstacles in implementing e-billing system in Metro City. This type of research is descriptive with a qualitative approach. In this study, researchers used interview and documentation techniques and the theory used by researchers was the theory of the readiness of e-governance by Heeks and indicators of the optimal level of distribution of subsidized fertilizers. The findings of this study reveal that e-billing systems have met the concepts of governance as innovation, governance as collaboration and governance as public service. However, in its implementation it is considered not good because it has not been able to meet the readiness indicators for the implementation of e-governance and indicators of the optimal level of distribution of subsidized fertilizer through the e-billing system in Metro City.

This study recommends suggestions to Metro City's Department of Food Security, Agriculture and Fisheries in order to optimize the readiness of the implementation of e-billing systems in Metro City, so that the distribution of subsidized fertilizer distribution in the City of Metro can be realized in accordance with the six principles correctly.

Keywords: Implementation, optimization, e-governance, subsidized fertilizer.

**IMPLEMENTASI *E-BILLING SYSTEM* DALAM MENGOPTIMALKAN
PENDISTRIBUSIAN PUPUK BERSUBSIDI DI KOTA METRO**

Oleh
ROHANI JULIANA SIHOTANG

Skripsi
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA

Pada
**Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2019**

Judul Skripsi : **Implementasi *E-Billing System* Dalam
Mengoptimalkan Pendistribusian Pupuk
Berubsidi di Kota Metro**


Nama Mahasiswa : **Rohani Juliana Sihotang**


Nomor Pokok Mahasiswa : 1516041012

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara


Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik




Dr. Noverman Duadji, M.Si
NIP. 19691103 200112 1 002


Dewie Brima Atika, S.IP, M.Si
NIP. 19821212 200812 2 017

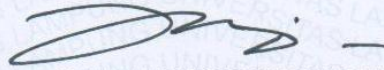
2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik


Dr. Noverman Duadji, M.Si.
NIP 19691103 200112 1 002

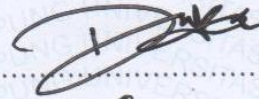
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Dr. Noverman Duadji, M.Si**



Sekretaris : **Dewie Brima Atika, S.IP, M.Si**



Penguji Utama: **Devi Yulianti, S.A.N, M.A**



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Syarif Makhya
NIP 19590803 198603 1 003

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: **18 September 2019**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi/Laporan akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana/Ahli Madya), baik Universitas Lampung maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademi berupa pencabutan gelar yang telah di peroleh dari karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Bandar Lampung, 18 September 2019
Yang membuat pernyataan,



Rohani Juliana Sihotang
NPM.1516041012

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Rohani Juliana Sihotang, dilahirkan di Kalirejo, Lampung Tengah, pada tanggal 6 Juli 1997. Penulis merupakan anak pertama dari empat bersaudara pasangan Bapak Mariden Sihotang, dan Ibu Risma Sirait. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Fransiskus Kalirejo pada tahun 2009, menyelesaikan pendidikan menengah pertama di SMP Negeri 1 Kalirejo pada tahun 2012 dan menamatkan pendidikan menengah atas di SMA Negeri 1 Pringsewu pada tahun 2015. Pada tahun 2015, penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SNMPTN). Pada tahun 2018, penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Candra Kencana, Kabupaten Tulang Bawang Barat. Kegiatan ini telah memberikan pengalaman berharga bagi penulis mengenai fenomena empiris di lapangan berkaitan dengan bidang ilmu penulis.

Selama menjadi mahasiswa, penulis berusaha ikut serta aktif dalam organisasi di internal kampus. Di lingkup internal kampus, penulis aktif di Koperasi Mahasiswa Universitas Lampung sebagai staff administrasi (2016-2017) dan di Himpunan

Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara (HIMAGARA) FISIP Universitas Lampung sebagai anggota bidang Kajian Pengembangan Keilmuan (2015-2016) dan anggota bidang Minat dan Bakat (2016-2017). Pada tahun 2019 penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi *E-Billing System* Dalam Mengoptimalkan Pendistribusian Pupuk Bersubsidi di Kota Metro”.

PERSEMBAHAN

Dengan penuh ucapan syukur, kupersembahkan karya kecilku ini kepada :

Kedua orangtua yang tercinta

Bapak Mariden Sihotang dan Ibu Risma Sirait

*Terima kasih selalu menjadi sumber semangat dalam menjalani hidup
Terima kasih untuk terus mendo'akan dan mendukungku selama ini
Selalu menjadi yang terdepan dalam keberhasilanku
Semua curahan kasih sayang, cinta, dan pengorbanan yang telah kalian berikan kepadaku tidak akan mampu terbayarkan dengan apapun
Semoga dengan menyandang gelar ini, aku dapat membahagiakan kalian dan dapat membuat kalian bangga AMINN...*

Adik-Adikku tersayang

Yang selalu memberikan dukungan dan doa kepadaku

Segenap keluarga besar yang selalu memberikan do'a dan dukungannya kepadaku

Sahabat-sahabat yang selalu ada dalam setia perjalanan kehidupanku

*Para dosen dan Civitas Akademika,
yang telah memberikan bekal ilmu, dukungan, do'a, dan semangat untuk melangkah jauh lebih baik kedepan*

*Almamater Tercinta,
Universitas Lampung*

MOTTO

Segala Perkara dapat kutanggung di dalam DIA yang memberi kekuatan kepadaku

Filipi 4:13

Sebab Aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada pada-Ku mengenai kamu, dimikianlah firman Tuhan, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari depan yang penuh harapan.

Yeremia 29:11

SANWACANA

Shalom.

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan kasih karunia-Nya kepada Penulis. Dengan berbekal keyakinan dan kemauan yang keras, maka Penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **“Implementasi *E-Billing System* Dalam Mengoptimalkan Pendistribusian Pupuk Bersubsidi Di Kota Metro”**, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara di Universitas Lampung. Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini karena keterbatasan pengetahuan yang peneliti miliki. Melalui kesempatan ini, Penulis hendak mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril, maupun spiritual.

Pada kesempatan ini, Penulis sampaikan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini antara lain:

1. Bapak Dr. Syarief Makhya, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
2. Bapak Drs. Noverman Duadji, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara sekaligus dosen pembimbing utama saya. Terima kasih telah

membimbing saya dan memberikan arahan kepada saya selama proses penyusunan skripsi.

3. Ibu Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan banyak masukan dan motivasi untuk saya dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Devi Yulianti, S.A.N., M.A selaku Dosen Pembahas yang telah memberikan masukan-masukan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dosen-dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Intan, Ibu Rahayu, Ibu Selvi Diana, Ibu Ita Prihantika, Ibu Novita, Ibu Dian, Ibu Anisa, Prof.Yuli, Pak Nana, Pak Simon, Pak Syamsul dan Pak Dedi yang telah dengan ikhlas memberikan ilmu yang bermanfaat dan memberikan pengalaman yang luar biasa bagi penulis. Semoga Tuhan Yang Maha Esa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada beliau sekalian.
6. Kepada kedua orang tuaku, Bapak Mariden Sihotang dan Ibu Risma Sirait, yang selalu memberikan semangat, cinta kasih dan doa yang tak pernah putus untukku. Terima kasih untuk setiap nasehat yang menguatkan disaat aku sudah mulai merasa lelah. Kalian selalu menjadi motivasi terbesar dalam hidupku. Semoga Tuhan senantiasa memberikan kasih karunia dan damai sejahtera kepada kalian.
7. Adik-Adikku, Desmon Mahendra Sihotang, Nerly Cahya dan Rendi Revantinus Sihotang, terimakasih untuk semangat dan doa yang sudah

diberikan untuk kakak. Semakin giat dalam pekerjaan dan sekolah kalian. Kakak akan selalu siap untuk mendukung kalian. Tuhan memberkati.

8. Kak Sinta dan Kak Mona, kakak sepupu yang terus memberikan dukungan dan nasehat yang menguatkan selama ini. Terima kasih juga senantiasa membantu dalam proses penyusunan skripsi ini. Tuhan memberkati.
9. Sahabat-sahabatku, Reza (kawan kemana-mana sejak awal kuliah sampai saat ini), Ajeng (yang sering jadi tempat curhat dan sharing tentang perkuliahan), Nci Rini (yang paling sabar dan paling cengeng), Dita (jail banget ini bocah), Tiwi(Si suara merdu), juga
10. Iyan, Dinan, Atan (yang selalu bikin rame kalo lagi ngumpul bareng). Terima kasih selama 4 tahun ini sudah selalu ada dan mau membantu selama ini.
11. Benri Purba, terima kasih untuk semangat, dukungan serta doa yang telah diberikan serta telah setia menjadi pendengar setiap keluh kesahku. Semoga Tuhan senantiasa menyertaimu dalam setiap pekerjaanmu.
12. Kakak dan abangku di kampus, Kak Sarah, Kak Omega, Kak Adel, Bang Sintong, Bang Satria, Tulang Sangga, terimakasih untuk setiap dukungan yang telah diberikan. Semoga Tuhan selalu memberkati kalian
13. Teman-teman Persekutuan Doa Oikumene (PDO) Fisip Unila, terimakasih untuk setiap pengalaman yang boleh kudapat selama bergabung di PDO Fisip Unila. Semoga PDO Fisip Unila boleh menjadi berkat dan keluarga bagi teman-teman mahasiswa Kristen Fisip Unila.
14. Teman-teman KKN Desa Chandra Kencana, Bella, Garnis, Revi, Mba Sinta, Mba Eni, Adel, Nadya, Meisyandra, Kak Fitra, Kak Ketut, Kak Fikih,Lal

Gilang Ajo, Dony. Terimakasih untuk kebersamaan KKN selama 40 hari.
Sukses terus untuk kalian.

15. Teman-Teman Atlantik yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terimakasih untuk dukungan dan doa yang telah diberikan. Semoga semua segera lulus dan segera meneruskan perjuangan untuk menggapai mimpi-mimpi yang lain.
16. Mba Eka,Erni, Vita, Tia, Hesti serta penghuni asrama safitri yang lain, terima kasih untuk cerita selama 2 tahun di asrama safitri. Untuk Mba Eka, semoga lancar terus dalam pekerjaannya, dan untuk Erni, Vita Tia, Hesti selamat memasuki masa-masa skripsian, semangat!
17. Kepada semua pihak yang telah mendoakan dan mendukung penulis dalam bentuk apapun, saya ucapkan terimakasih. Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas semua kebaikan yang telah diberikan dalam membantu proses yang dijalani penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Tuhan memberkati.

Bandar Lampung, 11 September 2019

Penulis

Rohani Juliana Sihotang

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR ISTILAH	v
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian	10
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Penelitian Terdahulu	12
B. Tinjauan tentang Implementasi	14
C. Konsep <i>Governance</i>	15
D. Tinjauan tentang <i>e-Government</i>	20
1. Pengertian <i>e-Government</i>	20
2. Bentuk-bentuk <i>e-Government</i>	23
E. Tinjauan tentang <i>e-Governance</i>	24
1. Pengertian <i>e-Governance</i>	24
2. Manfaat dan Tujuan <i>e-Governance</i>	29
3. Prinsip-prinsip Utama <i>e-Governance</i>	31
4. Implementasi <i>e-Governance</i> di Sektor Publik	40
5. Hambatan Implementasi <i>e-Governance</i>	41
F. Tinjauan tentang <i>e-Billing System</i>	44
G. Tinjauan tentang Optimalisasi	45

H. Kerangka Pikir	47
III. METODE PENELITIAN	49
A. Tipe dan Metode Penelitian	49
B. Fokus Penelitian	49
C. Lokasi Penelitian	51
D. Jenis dan Sumber Data	52
E. Teknik Pengumpulan Data	53
F. Teknik Analisis Data	55
G. Teknik Keabsahan Data	57
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	61
A. Gambaran Umum	61
1. Gambaran Umum Kota Metro	61
2. Gambaran Umum Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Metro	63
a. Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Metro	63
b. Visi Dan Misi Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Metro	66
3. Gambaran Umum Gapoktan	69
4. Gambaran Umum <i>E-Biling System</i>	70
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	76
1. Implementasi <i>e-Billing system</i>	77
2. Tingkat Keoptimalan Pendistribusian Pupuk Bersubsidi Melalui <i>E-Billing System</i>	102
3. Hambatan-Hambatan yang Dihadapi Dalam Implementasi <i>E-Billing System</i>	117
V. KESIMPULAN DAN SARAN	129
A. Kesimpulan	129
B. Saran	130
DAFTAR PUSTAKA	132

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Data Penduduk Berumur 15 Tahun Keatas Menurut Lapangan Pekerjaan Utama.....	4
Tabel 2. Data <i>e-Billing system</i> Kota Metro Periode Januari-Juni 2018.....	7
Tabel 3. Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 4. Informan Penelitian	54
Tabel 5. Dokumentasi Penelitian.....	55
Tabel 6. Data Anggota Gabungan Kelompok Tani Makmur Sejahtera.....	69
Tabel 7. Data Anggota Gabungan Kelompok Tani Karya Manunggal	70
Tabel 8. Daftar Kios Pupuk Bersubsidi di Kota Metro	108
Tabel 9. Daftar Jumlah Kelompok Tani di Kota Metro.....	109

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Tampilan Form Login Website <i>e-Billing System</i>	6
Gambar 2. Kerangka Pikir.....	48
Gambar 3. Bagan Struktur Organisasi Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan	63
Gambar 4. Peraturan Gubernur Lampung No 99 Tahun 2016 dan SK Walikota Metro tentang Alokasi Pupuk Bersubsidi Kota Metro	83
Gambar 5. SK Penetapan Tim Verifikasi dan Validasi.....	88
Gambar 6. Rapat bersama Penyuluh Pertanian	89
Gambar 7. Ruang Bidang Penyuluhan	97

DAFTAR ISTILAH

BP3K	: Badan Penyuluhan Pertanian, Perikanan dan Kehutanan
Distributor	: Perusahaan perseorangan atau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang berkedudukan di kecamatan dan atau desa yang ditunjuk oleh distributor berdasarkan Surat Perjanjian Jual Beli dengan kegiatan pokok melakukan kegiatan penjualan pupuk bersubsidi untuk kelompok tani dan atau petani.
E-Government	: <i>Electronic Government</i>
E-Governance	: <i>Electronic Governance</i>
Gapoktan	: Gabungan Kelompok Tani
GCS	: Gresik Cipta Sejahtera (distributor pupuk bersubsidi)
HET	: Harga Eceran Tertinggi
ICT	: Information and Tecnology Communication
KPPP	: Komisi Pengawasan Pupuk dan Pestisida
Poktan	: Kelompok Tani
PPL	: Penyuluh Pertanian Lapangan
RDK	: Rencana Definitif Kelompok
RDKK	: Rencana Definitif Kebutuhan Kelompok

RPJMD	: Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah
TIK	: Teknologi Informasi dan Komunikasi
UPTD	: Unit Pelaksana Teknis Daerah
Verifikasi	: Kegiatan pengecekan keabsahan, kelengkapan dan kebenaran dokumen tagihan dan penyaluran pupuk bersubsidi yang dilakukan oleh tim verifikasi
Validasi	: Suatu proses pengesahan oleh Kepala Dinas Pertanian terhadap hasil verifikasi yang dilakukan oleh Tim Verifikasi

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Globalisasi kini telah memasuki era baru yang sering disebut dengan Revolusi Industri 4.0. Revolusi Industri 4.0 dimulai pada tahun 2010-an melalui rekayasa kecerdasan dan *internet of things* sebagai tulang punggung pergerakan dan konektivitas manusia dan mesin. Revolusi industri 4.0 kini telah melahirkan corak masyarakat yang baru yang biasa disebut masyarakat pintar (*smart society*) yang berbeda dari masyarakat sebelumnya, yakni masyarakat agraris, industri dan informasi. Revolusi Industri 4.0 juga secara fundamental mengakibatkan perubahan cara manusia berpikir, hidup dan berhubungan satu dengan yang lain. Era ini pun mengubah pola aktivitas manusia. Perubahan pola aktivitas ini ditandai dengan semakin cepatnya interaksi manusia dan segala sesuatunya haruslah berjalan efektif dan efisien dalam berbagai bidang, bukan saja dalam bidang teknologi, namun juga bidang yang lain seperti bidang ekonomi, sosial, dan politik.

Perubahan pola aktivitas manusia di era Revolusi Industri 4.0 menjadi suatu tantangan tersendiri khususnya bagi pemerintah dalam menjalankan pemerintahan dan pelayanan publik. Pola interaksi yang kian cepat menuntut pemerintah untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta mampu

mewujudkan pemerintahan yang bersih dan transparan. Selain pelayanan yang cepat dan tepat, manusia juga menginginkan pelayanan berkualitas yang dapat diandalkan dan terpercaya serta mudah dijangkau secara interaktif. Dengan adanya perubahan pola interaksi dan kian tingginya tuntutan manusia terhadap kualitas pelayanan publik di era digital ini, pemerintah menerapkan inovasi baru dalam proses pelaksanaan pelayanan publik yakni dengan memanfaatkan teknologi informasi atau yang sering kita sebut sebagai *e-Government*. Pada intinya *e-Government* adalah penggunaan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan agar lebih efektif dan efisien. Ada dua hal utama dalam pengertian tersebut, yang pertama adalah penggunaan teknologi informasi (salah satunya internet) sebagai alat bantu dan yang kedua ialah tujuan pemanfaatannya sehingga pemerintahan dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Dalam pengembangan *e-Government*, kita perlu mempertimbangkan bahwa *e-Government* dapat dikembangkan lebih lanjut dan lebih luas ke *e-Governance*. *E-Governance* dapat diartikan sebagai proses *governance* dimana terdapat banyak sektor yang terlibat (tidak hanya sektor publik tapi juga sektor privat dan sektor non-pemerintah) serta terjadi antar level *governance* yang berbeda (Nurhadryan, 2009). Penerapan *e-Governance* dalam proses pelaksanaan pelayanan publik dapat dilihat dari berbagai sektor mulai dari pendidikan, kesehatan, perdagangan, pertanian dan sektor lainnya.

Sebagai negara agraris, Indonesia memiliki penduduk yang mayoritas bekerja sebagai petani. Sektor pertanian menjadi salah satu sektor penting bagi negara agraris seperti Indonesia. Meskipun sektor pertanian menjadi salah satu sektor

penting, di Indonesia masih banyak terdengar keluhan-keluhan akan pelayanan publik pada sektor pertanian yang disampaikan oleh petani-petani di Indonesia. Keluhan-keluhan yang disampaikan masih berkaitan dengan aspek-aspek pertanian seperti lahan pertanian, bibit tanaman, ketersediaan sumber air hingga pola pendistribusian pupuk. Keluhan-keluhan yang disampaikan para petani sudah coba diatasi oleh Pemerintah salah satunya adalah permasalahan pupuk.

Pupuk merupakan salah satu aspek penting dalam kegiatan pertanian. Pupuk menjadi penting karena dengan pupuk maka tanaman-tanaman pertanian dapat tumbuh dengan baik. Sebagai salah satu aspek penting, pupuk justru sulit didapatkan oleh para petani karena harga pupuk yang dijual terbilang mahal dan mengakibatkan tingginya biaya pertanian. Melihat kondisi tersebut, maka Pemerintah mengeluarkan kebijakan untuk mengadakan subsidi bagi pupuk agar pupuk dapat dijangkau oleh seluruh kalangan petani khususnya petani kalangan menengah ke bawah. Setelah ditetapkannya kebijakan pupuk bersubsidi, ternyata masih didapati permasalahan terkait dengan proses pendistribusian pupuk bersubsidi. Proses pendistribusian pupuk bersubsidi dirasa belum optimal karena belum bisa memenuhi standar enam tepat (tepat jumlah, tepat tempat, tepat jenis, tepat harga, tepat mutu, dan tepat waktu). Pendistribusian pupuk bersubsidi yang masih belum optimal masih banyak terjadi diberbagai wilayah di Indonesia, salah satunya di Provinsi Lampung.

Provinsi Lampung merupakan salah satu provinsi yang warganya banyak bekerja pada sektor pertanian dan perkebunan. Berikut ini adalah data sebaran penduduk Provinsi Lampung berdasarkan lapangan pekerjaan utama.

Tabel 1. Data Penduduk Berumur 15 Tahun Keatas Menurut Lapangan Pekerjaan Utama

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah Penduduk
1.	Pertanian Tanaman Padi dan Palawija	1.233.402
2.	Hortikultura	48.854
3.	Perkebunan	799.313
4.	Perikanan	57.161
5.	Peternakan	41.360
6.	Kehutanan	6.995
7.	Pertambangan dan Penggalian	12.140
8.	Industri Pengolahan	170.536
9.	Listrik dan Gas	7.597
10.	Konstruksi/Bangunan	116.444
11.	Perdagangan	436.975
12.	Hotel dan Rumah Makan	26.513
13.	Transportasi dan Pergudangan	115.881
14.	Informasi dan Komunikasi	9.725
15.	Keuangan dan Asuransi	13.239
16.	Jasa Pendidikan	121.018
17.	Jasa Kesehatan	24.516
18.	Jasa Kemasyarakatan	279.054
19.	Lainnya	36.960
Jumlah		3.557.683

(Sumber: Data Sensus Penduduk 2010 - Badan Pusat Statistik Republik Indonesia, diolah oleh Peneliti)

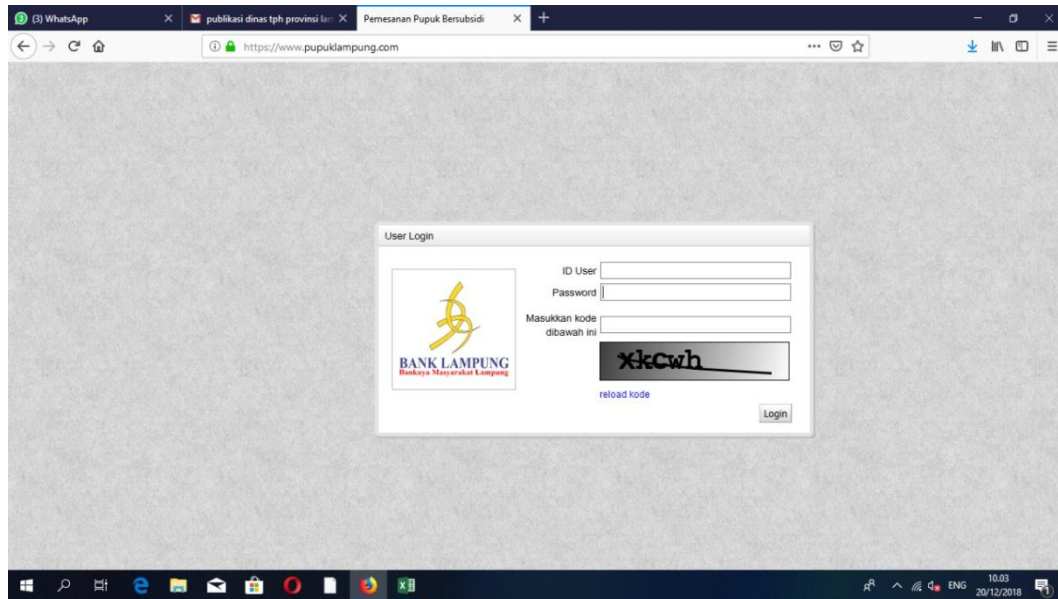
Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sektor pertanian masih menjadi sektor terbesar dalam perekonomian masyarakat Lampung. Sebagai salah satu sektor penting dalam perekonomian Lampung ternyata masih terdapat beberapa permasalahan dalam sektor pertanian. Salah satu permasalahan yang dijumpai pada sektor pertanian di Provinsi Lampung adalah masih terbatasnya kuota pupuk bersubsidi. Selain itu, permasalahan lain yang dijumpai adalah proses distribusi pupuk yang belum merata di kalangan kelompok tani maupun di petani secara individu. Proses pendistribusian yang dianggap cukup panjang menimbulkan keterlambatan dalam pendistribusi pupuk bersubsidi.

Permasalahan tentang distribusi pupuk bersubsidi jika diperhatikan lebih dalam akan berdampak lebih jauh pada program pemerintah pusat dan pemerintah daerah

di bidang sosial. Pupuk bersubsidi apabila tidak dapat terdistribusi dengan baik maka akan berdampak pada penurunan pendapatan petani, yang disebabkan karena naiknya biaya produksi untuk membeli pupuk bersubsidi di atas Harga Eceran Tertinggi (HET) yang ditetapkan pemerintah.

Melihat masih banyaknya permasalahan dalam proses pendistribusian pupuk bersubsidi di Provinsi Lampung, membuat Pemerintah Provinsi Lampung mengeluarkan kebijakan untuk menangani permasalahan-permasalahan tersebut dengan cara menerapkan sistem *e-Governance*. Penerapan sistem *e-Governance* dirasa menjadi alternatif yang tepat untuk menangani permasalahan pendistribusian pupuk, karena sistem *e-Governance* mampu memperpendek jalur distribusi yang rentan penyelewengan. Kebijakan tersebut dituangkan dalam sebuah peraturan yakni Peraturan Gubernur Nomor 99 Tahun 2016 tentang Pola Distribusi Pupuk Bersubsidi Sektor Pertanian Provinsi Lampung.

Pemerintah Provinsi Lampung mengubah pola pendistribusian menjadi berbasis daring (*online*) dengan menggunakan *e-billing system* yang dikelola bersama dengan PT. Bank Lampung. *e-billing system* merupakan salah satu inovasi Pemerintah Provinsi Lampung dalam penerapan sistem *e-Governance*. Dalam *e-billing system* ini terdapat dua produsen sebagai pemasok pupuk bersubsidi yakni PT. Petrokimia Gresik dan PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang. Pelaksanaan *e-billing system* ini nantinya akan membutuhkan peranan dari petani, kelompok tani (poktan) maupun gabungan kelompok tani (gapoktan). Berikut ini adalah gambar tampilan dari *website e-billing system*.



Gambar 1. Tampilan Form Login Website *e-Billing System*.

(Sumber: www.pupuklampung.com, 2018)

Gambar diatas merupakan tampilan *login website* dari *e-billing system*. Kelompok tani yang akan melakukan penebusan pupuk bersubsidi harus mengunjungi *website* tersebut dan diharuskan memasukkan *ID User*, *password* juga kode *chapta*. Setiap kelompok tani yang telah terdaftar sebagai peserta *e-billing system* akan menerima *ID User* serta *password* tersendiri.

Peraturan Gubernur Nomor 99 Tahun 2016 menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan Petani adalah perorangan Warga Negara Indonesia yang mengusahakan lahan untuk budidaya tanaman perkebunan rakyat dengan skala usaha yang tidak mencapai skala tertentu, peternak yang mengusahakan lahan untuk budidaya tanaman hijauan pakan ternak yang tidak dipersyaratkan memiliki izin usaha dan pembudidaya ikan dan atau udang yang tidak dipersyaratkan memiliki izin usaha. Kelompok tani yang selanjutnya akan disebut dengan poktan merupakan kumpulan petani/peternak/pekebun yang dibentuk atas dasar kesamaan kepentingan,

kesamaan kondisi lingkungan sosial, ekonomi dan sumber daya, kesamaan komoditas dan keakraban untuk meningkatkan dan mengembangkan usaha anggota. Dalam rangka untuk meningkatkan skala ekonomi dan efisiensi usaha, beberapa kelompok petani dapat bergabung dan membentuk sebuah kelompok yang biasa disebut sebagai gabungan kelompok tani atau gapoktan.

Berdasarkan data dari Dinas Tanaman Pangan dan Holtikultura Provinsi Lampung, sampai dengan bulan Juni tahun 2018 terdapat 13 Kabupaten/Kota telah menerapkan sistem ini, salah satunya adalah Kota Metro. Kota Metro mulai menerapkan *e-billing system* pada tahun 2017 dan masih terus berjalan hingga saat ini. Berikut ini adalah data pengguna *e-billing system* di Kota Metro.

Tabel 2 Data *e-Billing system* Kota Metro Periode Januari-Juni 2018

No	Kabupaten/ Kota/ Kecamatan	Jumlah Poktan	Jumlah Gapoktan	Jumah Kecamatan	Jumlah Desa	Jumlah Kios/ Pengecer	Jumlah Distributor
1	Metro	1	21	5	21	11	2
	-Pusat	14	4	1	4	1	
	-Barat	25	4	1	4	2	
	-Utara	48	4	1	4	4	
	-Selatan	31	4	1	4	2	
	Timur	19	5	1	5	2	2

(Sumber: Data *e-billing system* Dinas Tanaman Pangan dan Holtikultura Periode Januari-Juni 2018)

Data yang ditampilkan dalam tabel menjadi bukti bahwa *e-billing system* sudah dilaksanakan di Kota Metro. Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa keikutsertaan gapoktan-gapoktan di Kota Metro sudah cukup baik. Diketahui bahwa setiap kecamatan yang ada di Kota Metro telah menerapkan *e-billing system* dan juga telah diikuti oleh 21 Gapoktan. Meskipun sudah menjadi Kota Madya,

sektor pertanian masih menjadi sektor yang penting dan menjadi fokus Pemerintah Kota Metro.

Kota Metro memiliki lahan persawahan sekitar 2.985 hektare, dan dari 2.985 hektare lahan persawahan tersebut, 1.430 hektare sawah di Kota Metro mampu panen 3 kali dalam satu tahun dan 1.555 hektare sawah sisanya mampu panen 2 kali dalam setahun. (<http://info.metrokota.go.id/ridho-ficardo-launching-pendistribusian-pupuk-bersubsidi-pola-billing-system-di-kota-metro/> diakses pada 31 Agustus 2018). Potensi lahan yang ada ini tidak didukung oleh adanya ketersediaan pupuk yang merupakan salah satu hal penting dalam sektor pertanian. Banyak terjadi kasus kelangkaan pupuk bersubsidi di kalangan petani di Kota Metro sehingga membuat petani terpaksa membeli pupuk non-subsidi yang harganya cukup mahal. Selain itu, proses distribusi yang panjang juga menjadi suatu masalah yang akhirnya menimbulkan banyak terjadinya keterlambatan pupuk bersubsidi sampai kepada para petani.

Keterlambatan dalam pemupukan, dapat mempengaruhi proses pertumbuhan tanaman padi. Apabila tanaman padi tidak tumbuh dengan baik, maka akan berpengaruh pada hasil panen dan pendapatan petani. Banyaknya keluhan-keluhan terkait dengan permasalahan pupuk yang terjadi di Kota Metro menjadi satu pertimbangan bagi Pemerintah Provinsi Lampung dan juga Pemerintah Kota Metro untuk menerapkan *e-billing system* di Kota Metro. Pelaksanaan *e-billing system* di Kota Metro telah dilakukan sejak tahun 2017 dan diawasi langsung oleh Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Metro.

Dengan diterapkannya *e-billing system* di Kota Metro, diharapkan mampu memberikan keuntungan bagi petani antara lain pupuk yang diterima sesuai dengan standar optimal pendistribusian pupuk bersubsidi yang sering disebut sebagai enam tepat yaitu tepat jumlah, tepat tempat, tepat jenis, tepat harga, tepat mutu, dan tepat waktu. Kemudian petani dapat membeli pupuk bersubsidi dengan harga sesuai HET (harga eceran tertinggi) dan kepastian ketersediaan pupuk bersubsidi untuk kelompok tani. Keuntungan dari sistem ini juga dapat dirasakan nantinya oleh distributor serta pengecer dalam hal mempermudah pencatatan dan tertib pelaporan. Selain itu, dengan diterapkannya *e-billing system* pupuk ini diharapkan mampu menyelesaikan permasalahan pupuk di kalangan petani sehingga produksi padi pun kian meningkat dan dengan meningkatkannya produksi padi, diharapkan juga kesejahteraan petani menjadi lebih baik dan bukan tidak mungkin lambat laun kedaulatan pangan Indonesia dapat terwujud.

Dengan adanya fenomena yang telah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang "*Implementasi e-Billing System Dalam Mengoptimalkan Pendistribusian Pupuk Bersubsidi di Kota Metro*".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan suatu pokok permasalahan yaitu :

1. Bagaimanakah implementasi *e-billing system* dalam upaya optimalisasi pendistribusian pupuk bersubsidi di Kota Metro?

2. Apa saja hambatan yang dihadapi dalam proses implementasi *e-billing system* untuk mengoptimalkan proses pendistribusian pupuk bersubsidi di Kota Metro?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Implementasi *e-billing system* dilihat dari sisi kesiapan pelaksanaan *e-governance* telah memenuhi beberapa indikator yaitu kesiapan infrastruktur hukum, infrastruktur kelembagaan, dan sumber daya manusia. Dari sisi keoptimalan pendistribusian pupuk bersubsidi juga telah memenuhi beberapa indikator yaitu ketepatan jenis, ketepatan tempat, dan ketepatan harga dan ketepatan mutu.
2. Terdapat beberapa hambatan yang dihadapi oleh Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan Kota Metro dalam proses implementasi *e-billing system* untuk mengoptimalkan proses pendistribusian pupuk bersubsidi di Kota Metro diantaranya terbatasnya permodalan petani, terbatasnya kuota pupuk bersubsidi, sikap petani yang kurang patuh terhadap prosedur penebusan pupuk bersubsidi, dan keterlambatan dalam proses pendistribusian pupuk bersubsidi di Kota Metro.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis, skripsi ini mampu memberikan kontribusi pemikiran, informasi dan pengetahuan bagi studi Ilmu Administrasi Negara mengenai fenomena yang terjadi dalam salah satu ruang lingkup administrasi publik yaitu implementasi *e-Governance*.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi memberikan masukan-masukan yang bermanfaat bagi Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Metro dan Dinas Tanaman Pangan dan Holtikultura Provinsi Lampung dalam pelaksanaan *e-billing system*.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai acuan bagi penulis dalam melakukan penelitian sehingga dapat memperkaya teori yang digunakan untuk mengkaji penelitian yang sedang berjalan. Penelitian terdahulu yang digunakan oleh penulis adalah sebagai berikut:

Tabel 3 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
Muher Sukmayanto, dkk (2019)	Persepsi Petani Padi Terhadap Program <i>Billing System</i> Di Kecamatan Metro Barat Kota Metro	Persepsi petani terhadap program <i>billing system</i> dilihat dari tujuan program dalam kategori baik. Persepsi petani terhadap program <i>billing system</i> dilihat dari pelaksanaan program masih dalam kategori kurang baik. Persepsi petani terhadap program <i>billing system</i> dilihat dari manfaat yang diperoleh petani dikategorikan baik.	Penelitian yang dilakukan oleh Muher Sukmayanto lebih memfokuskan kepada persepsi petani di Kota Metro terhadap program <i>billing system</i> ditinjau dari tujuan program, pelaksanaan program serta manfaat yang diperoleh petani. Sedangkan penulis membahas mengenai pelaksanaan program <i>billing system</i> yang ditinjau dari kesiapan pelaksanaan <i>e-governance</i> dan tingkat keoptimalan pendistribusian pupuk bersubsidi serta mengidentifikasi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan <i>billing system</i> .

Maulana Mukhlis (2013)	Penerapan <i>Good Governance</i> Dalam Pengadaan Barang/Jasa Dan Pengelolaan Aset (Pengalaman Pemerintah Provinsi Lampung)	Berdasarkan empat pilar utama <i>good governance</i> dalam pengadaan barang/jasa yaitu transparansi, akuntabilitas, serta keadilan, ekonomis dan efisiensi secara umum di Provinsi Lampung masih menghadapi kendala yang serius.	Penelitian yang dilakukan oleh Maulana Mukhlis lebih membahas tentang pengadaan barang/jasa berdasarkan empat pilar <i>good governance</i> , sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis lebih menekankan kepada pengadaan barang publik yakni pupuk bersubsidi dengan mengadaptasi pola <i>e-governance</i> .
Dewie Brima Atika dan Andi Windah (2017)	Revitalisasi Peran Karang Taruna Melalui Pemberdayaan SNS (<i>Social Networking Sites</i>) (Studi Pada Karang Taruna Kecamatan Pardasuka Kab Pringsewu)	Peran karang taruna dalam membina generasi muda di kecamatan pardasuka , kabupaten pringsewu belum maksimal baru sebatas peran teknis. Para pemuda juga belum memanfaatkan SNS guna merevitalisasi peran karang taruna dikarenakan beberapa faktor penghambat.	Penelitian yang dilakukan oleh Dewie Brima Atika membahas tentang pemanfaatan SNS (media sosial, <i>website</i>) dalam merevitalisasi peran karang taruna di Pardasuka. Sedangkan dalam penelitian penulis membahas tentang pemanfaatan teknologi informasi (<i>website</i>) oleh Pemerintah Kota Metro dalam proses pemberian pelayanan publik khususnya pendistribusian pupuk bersubsidi.

(Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2019)

Penulis menggunakan beberapa referensi diatas untuk memperkaya hasil penelitian, penulis menggunakan variabel yang berbeda dari ketiga penelitian diatas, tidak ada kesamaan antara penelitian yang sudah dilakukan oleh ketiga peneliti di atas. Penelitian yang akan dilakukan oleh penulis merupakan hal yang baru karena mendapatkan hasil yang berbeda dari variabel sebelumnya, hal itu dilakukan guna menghindari hasil penelitian dan permasalahan yang sama.

B. Tinjauan tentang Implementasi

Implementasi sering dianggap hanya merupakan pelaksanaan dari hal-hal yang telah diputuskan oleh para pengambil keputusan, seolah-olah tahapan ini kurang berpengaruh. Tahapan implementasi pada hakikatnya memiliki peranan dan pengaruh yang besar karena sesuatu yang telah direncanakan akan menjadi berarti apabila proses implementasi yang dilakukan baik dan benar. Dengan kata lain, implementasi merupakan suatu tahapan yang harus dilaksanakan secara maksimal agar tujuan kebijakan dapat tercapai.

Menurut Usman (2002), implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktivitas, tapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan. Setiawan (2004) berpendapat, implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.

Berdasarkan beberapa definisi yang telah dikemukakan oleh para ahli, maka penulis menyimpulkan, implementasi adalah suatu tindakan yang bertujuan untuk melaksanakan hal-hal yang telah dirumuskan sebelumnya untuk mencapai tujuan tertentu.

C. Konsep *Governance*

Dalam studi administrasi publik, *governance* memiliki beberapa posisi diantaranya:

1) *Governance as Innovation*

Inovasi dalam *governance* dianggap penting bagi adaptasi dan penyesuaian lingkungan yang berubah cepat dalam dunia yang sedang mengalami globalisasi. Ini jelas penting bagi pembentukan dan peningkatan kapasitas pemerintahan. Kegagalan berinovasi berarti kegagalan dalam beradaptasi, membangun kapastias, dan melakukan pemerintahan yang efektif. Inovasi dalam proses dan struktur administratif dianggap penting bagi organisasi dan manajemen sistem *governance*, dan bagi implementasi kebijakan inovatif yang efektif.

Tanpa sistem administratif atau manajerial yang inovatif dan adaptif, kebijakan inovatif tidak akan berarti apa-apa tanpa adanya organisasi dan kapasitas untuk mengimplementasikannya. Karena itu inovasi dalam *governance* berisi berbagai ragam inovasi manajerial, institusional, organisasi, budaya, dan teknologi untuk tujuan adaptasi dan sebagai ide kreatif dan baru yang merubah proses dan sruktur *governance*. Ini mempermudah pembentukan dan peningkatan kapasitas manajerial, administratif, dan *governance*, bukan hanya untuk menjaga kinerja tinggi tapi juga proses antisipasi, guna menghadapi tantangan jaman globalisasi. (Farazmand:2004)

2) *Governance as Collaboration*

Model tata kelola baru mengacu pada penekanan penggunaan jaringan, kemitraan, kolaborasi dan sangat banyak istilah lain yang menggarisbawahi tata kelola sebagai keterlibatan eksternal daripada proses internal organisasi. Model ini melibatkan organisasi publik yang terlibat dengan para pemangku kepentingan dalam proses pengambilan keputusan kolektif dengan cara formal, berorientasi konsensus, dan deliberatif sarjana yang mempelajari tata kelola dan kolaborasi melihat pentingnya dan manfaat menggunakan jaringan dalam mempelajari paradigma tata kelola baru di mana administrator publik bekerja lintas sektor dan batas peradilan. Model ini didefinisikan oleh Ansell dan Gash sebagai “pengaturan di mana satu atau semakin banyak lembaga publik yang secara langsung melibatkan pemangku kepentingan non-negara dalam proses pengambilan keputusan kolektif yang bersifat formal, berorientasi pada konsensus, dan deliberatif dan yang bertujuan untuk membuat atau mengimplementasikan kebijakan publik atau mengelola program atau aset”.

Prinsip utamanya adalah bahwa pekerjaan pemerintah, baik dalam hal perumusan kebijakan, implementasi, pemberian layanan, di berbagai tingkatan global, nasional atau lokal harus menjadi produk kemitraan pemerintah yang inklusif, *private* sektor dan masyarakat sipil. Berbagai aplikasi merupakan nuansa penggunaan yang umumnya tidak menyimpang banyak dari prinsip inti ini. Tim Cadman memadukan pandangan para sarjana lain, menjelaskan paradigma ini sebagai berikut:

Pemerintahan modern digambarkan sebagai hakikat sosial politik, dan didefinisikan sebagai “proses interaksi yang terus menerus antara aktor sosial, kelompok dan

kekuatan dan organisasi, lembaga atau otoritas publik atau semi publik ". Interaksi adalah kunci, dan diidentifikasi sebagai serangkaian pengaturan "bersama" antara aktor negara dan non-negara, yang lebih berorientasi pada pendekatan kolaboratif dalam penyelesaian masalah. Dalam model seperti itu, transmisi informasi dan pengetahuan serta penilaiannya oleh mereka yang terlibat memainkan peran sentral, dan musyawarah daripada arahan telah menjadi mekanisme alternatif untuk menangani kompleksitas dan ambiguitas masalah politik dan sosial. Sorotan penting meliputi yang berikut ini:

- 1) Forum tata kelola kolaboratif diprakarsai oleh badan-badan publik atau lembaga,
- 2) Peserta dalam forum tata kelola termasuk aktor non-pemerintah,
- 3) Peserta terlibat langsung dalam proses pengambilan keputusan, tidak hanya berkonsultasi,
- 4) Forum tata kelola secara formal diselenggarakan dan bertemu secara kolektif,
- 5) Forum tata kelola bertujuan untuk membuat keputusan berdasarkan konsensus, dan
- 6) Fokus kolaborasi adalah pada kebijakan publik atau manajemen publik.

Laporan Umum Tata Pemerintahan Kemitraan dan menunjukkan bahwa alasan penggunaan kemitraan atau jaringan tata kelola meliputi:

- 1) Peningkatan efisiensi, seperti: mengoptimalkan pembagian kerja atau memberikandampakdari skala pembangunan,
- 2) Peningkatan efektivitas, seperti: meningkatkan keterampilan dan sumber daya dan berinovasi pada metodedan cara pengiriman barang publik;

- 3) Peningkatan pemerataan dalam proses dan hasil seperti: membangun kelembagaan tingkat masyarakat struktur, jaringan dan kapasitas untuk memungkinkan kontrol lokal. (Ikeanyibe:2017)

3) . *Governance as Public Service*

Birokrasi pemerintah dibentuk sebagai organisasi publik dengan maksud untuk melayani dan melindungi kepentingan publik. Konsep kepentingan dan publik berkaitan dengan kebutuhan yang dapat berupa barang atau jasa. Konsep pelayanan adalah cara melayani atau usaha melayani kebutuhan orang lain. Dalam pelayanan publik orang lain yang dimaksud adalah warga Negara sebagai konsumen sedangkan pihak penyedia layanan bisa swasta melalui mekanisme pasar, bisa Negara melalui birokrasi pemerintah dan bisa juga masyarakat melalui lembaga swadaya masyarakat dan organisasi profesi. Instansi atau birokrasi pemerintah dimaknai sebagai satuan kerja atau satuan organisasi, departemen, lembaga pemerintah non departemen, dan instansi pemerintah lainnya baik pusat maupun daerah. Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Duadji (2012) penting untuk mampu memberikan pelayanan publik yang konkrit, aplikatif, cepat, tepat, mudah, murah, makin baik, terus menerus meningkat dan tidak diskriminatif ke arah peningkatan kualitas pelayanan publik

Menurut Lembaga Administrasi Negara, pelayanan yang dikelola oleh tiap-tiap instansi pemerintah terbagi atas: pelayanan utama (*core service*), pelayanan fasilitas (*facilitating service*) dan pelayanan pendukung (*supporting service*).

Pelayanan utama adalah pelayanan yang diberikan oleh suatu unit penyedia jasa pelayanan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi utama yang diberikan kepada unit penyedia pelayanan tersebut. Pelayanan fasilitas, yaitu pelayanan yang diberikan untuk menunjang pelaksanaan pelayanan utama dimana bila pelayanan fasilitas ini tidak diberikan, maka pelayanan utama tidak dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya. Dan yang dimaksud dengan pelayanan pendukung adalah pelayanan tambahan yang berfungsi untuk menambah nilai/kualitas pelayanan utama yang diberikan.

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/ 7 /2003, pelayanan tersebut dikelompokkan ke dalam :

- 1) Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau perusahaan terhadap sesuatu barang/jasa. Dokumen-dokumen itu antara lain Kartu tanda Penduduk, Akta Pernikahan, Akta Kelahiran, Bukti Pemilikan Kendaraan Bermotor, Surat Izin Mengemudi, Izin Mendirikan Bangunan, Paspor, Sertifikat kepemilikan/penguasaan tanah dan sebagainya.
- 2) Kelompok pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk barang yang dibutuhkan oleh publik. Misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, Bahan bakar gas, air bersih dan sebagainya.

- 3) Kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, seperti Pendidikan, Pemeliharaan kesehatan, pos, penyelenggaraan transportasi, dan sebagainya (Martua:2017)

D. Tinjauan tentang *e-Government*

1. Pengertian *e-Government*

The World Bank Group (2006), mendefinisikan bahwa *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh badan-badan pemerintah, seperti : *Wide Area Network*, *Internet*, dan *Mobile Computing*, yang mempunyai kemampuan untuk merubah hubungan dengan warga negara, pelaku bisnis, dan badan pemerintah lainnya.

Menurut UNDP definisi *e-Government* sebagai berikut: “*E-Government is the application of Information and Tecnology Communication (ICT) by government agencies*” (*e-Government* adalah aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dari agen pemerintah), dan pemerintah pun dalam Inpres No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* menjelaskan bahwa pengembangan *e-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik, dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja dilingkungan pemerintah dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi. Inpres ini menginstruksikan agar tiap instansi pemerintah melakukan perumusan

strategi/*action plan* untuk lingkungan instansinya masing-masing. Menurut Kepmen PAN & RB No.11 Tahun 2011, tentang Kriteria dan Ukuran Keberhasilan Reformasi Birokrasi, salah satu kriteria keberhasilan reformasi birokrasi adalah adanya pengembangan *e-government* pada masing-masing Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah. Didalam hal ini *e-goverment* yang diselenggarakan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika yang bertujuan :

- 1) Menyediakan acuan bagi pengembangan dan pemanfaatan TIK di lingkungan pemerintah.
- 2) Memberikan dorongan bagi peningkatan TIK di lingkungan pemerintah melalui evaluasi yang utuh, seimbang, dan obyektif.
- 3) Melihat peta kondisi pemanfaatan TIK di lingkungan pemerintah secara nasional.

Definisi *e-government* telah dirumuskan oleh berbagai lembaga dan para ahli yang masing masing memiliki perbedaan karena latarbelakang dan tujuan perumusan yang berbeda. Secara sederhana *e-government* dapat kita pahami bersama, yaitu sebagai upaya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Teknologi informasi berperan merupakan sebagai alat dalam mendorong efisiensi dan efektifitas pelayanan publik.

Seiring dengan perkembangan TIK dan tuntutan masyarakat dalam penyediaan pelayanan publik, praktik *e-government* juga mengalami perkembangan yang berimbas terhadap pola interaksi, aktor, konten, dan konteks implementasinya. Menurut Habibi ada tiga ide atau pemikiran utama pemanfaatan TIK dalam tata kelola pemerintahan.

Pertama adalah *e-officele-administration/traditional e-government* yaitu penggunaan TIK lingkup pemerintahan dengan tujuan utama untuk membantu operasionalisasi organisasi dan manajemen sektor publik. Dalam lingkup internal, dapat disebut sebagai *e-officele-administration* yang menunjuk pada otomatisasi proses bisnis internal organisasi pemerintah dengan relasi ke dalam (antar internal pemerintah). Aktivitas yang dominan terjadi adalah koordinasi, konsultasi, standarisasi, dan otomatisasi. Kemudian dalam lingkup eksternal, pemerintah berinteraksi dengan warga negara dan dunia bisnis. Namun demikian, komunikasi yang terbentuk cenderung masih bersifat satu arah (*one-way*) dengan aktivitas utama diseminasi informasi publik dan upaya untuk mewujudkan transparansi. Dalam kajian literatur, pola ini analog dengan konsep *cataloguing*

Kedua adalah *e-government* yaitu pemanfaatan TIK dalam praktik pemerintah dengan karakteristik komunikasi dan transaksi dua arah antar aktor tata kelola (pemerintah, dunia bisnis, dan masyarakat) yang terintegrasi dalam satu platform digital. Aktivitas dominan yang terjadi diantaranya komunikasi dua arah, transaksi data dan finansial, dan partisipasi masyarakat. Sesuai dengan istilahnya *Governance*, merujuk pada konsepsi jaringan aktor yang terintegrasi dan saling mempengaruhi dalam kebijakan dan pelayanan publik. dengan demikian, *e-Governance* lebih luas dari pengertian *e-Government* dari segi terminology maupun praksi interaksi antara aktor dilapangan(Hiller, 2001).

Ketiga adalah *We-Governance* yang mengacu pada prefix *we* (kami atau kita) yang mengandung pengertian melalui pemanfaatan TIK, pemerintah, masyarakat, dan dunia

usaha dapat bersinergi mengatur atau mengelola pemerintahan. *we-Government* dapat diartikan pemerintah milik bersama dengan pelibatan maksimal seluruh aktor-aktor *Governance* dalam menjalankan roda pemerintahan dan penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Bentuk-bentuk *e-Government*

Bentuk-bentuk layanan *e-government* yaitu *Government-to-Citizen* (G2C), *Government-to-Business* (G2B), *Government-to-Employee* (G2E), dan *Government-to-Government* (G2G). (Indrajit, 2004: 41).

1. G2C mencakup penyebaran informasi kepada masyarakat, layanan dasar masyarakat seperti pembaruan surat izin, pemesanan akta kelahiran/kematian/pernikahan, dan pembayaran pajak pendapatan, yang membantu masyarakat untuk layanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, informasi rumah sakit, perpustakaan, dan lain-lain.
2. G2B meliputi berbagai pertukaran layanan antara pemerintah dengan komunitas bisnis, termasuk penyebaran kebijakan, peringatan, aturan, dan undang-undang. Layanan bisnis memperoleh informasi bisnis, formulir surat lamaran, pembaharuan surat izin, pendaftaran perusahaan, perolehan surat izin, dan pembayaran pajak.
3. G2E meliputi layanan G2C serta layanan khusus yang hanya mencakup pegawai pemerintah seperti syarat pelatihan dan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) yang meningkatkan fungsi birokrasi dari hari ke hari dan hubungan dengan warga.

4. G2G dibagi menjadi dua tingkat, yaitu tingkat lokal atau domestik dan tingkat internasional. Layanan G2G merupakan transaksi antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah, dan antardepartemen serta perwakilan dan biro terkait. Selain itu, layanan G2G juga transaksi antarpemerintah, dan dapat digunakan sebagai alat hubungan dan diplomasi internasional.

E. Tinjauan tentang *e-Governance*

1. Pengertian *e-Governance*

e-Governance atau *electronic governance* merupakan wujud dari *governance* (tata kelola pemerintahan) yang dijalankan oleh pemerintah pusat dan daerah dalam melakukan pelayanan publik ke masyarakat dengan berbasiskan teknologi informasi dan komunikasi. *e-Governance* dapat didefinisikan sebagai 'pengiriman layanan pemerintah dan informasi kepada publik dengan menggunakan sarana elektronik. Umumnya, sarana penyampaian informasi ini disebut sebagai Teknologi Informasi atau 'TI'. Penggunaan TI diterapkan oleh pemerintah dengan tujuan untuk menghasilkan suatu proses pelayanan publik yang efisien dalam bekerja, cepat tanggap dan transparan. Proses ini dimaksudkan untuk menyediakan informasi kepada publik dan lembaga-lembaga yang bersangkutan lainnya, dan untuk melaksanakan kegiatan administrasi pemerintah. Dengan menggunakan *e-Governance*, dan dengan menggunakan teknologi informasi, khususnya Internet, layanan pemerintah disampaikan kepada masyarakat, bisnis, dan lembaga pemerintah lainnya secara

efisien. *e-Governance* dapat memungkinkan warga untuk sepanjang waktu, berinteraksi dan dengan memanfaatkan layanan. (Ilyas:2016)

Dalam pelaksanaannya, *e-Governance* mencakup beberapa hal yaitu:

- 1) *e-Administration*: untuk memperbaiki proses pemerintahan dengan menghemat biaya, dengan mengelola kinerja, dengan membangun koneksi strategis dalam pemerintahan sendiri, dan dengan menciptakan pemberdayaan.
- 2) *e-Citizen and e-Services* : menghubungkan warga masyarakat dan pemerintah dengan cara berbicara dengan warga dan mendukung akuntabilitas, mendengarkan masyarakat dan mendukung demokrasi serta meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- 3) *e-Society* : membangun interaksi di luar pemerintah dengan bekerja secara lebih baik dengan pihak bisnis, dengan mengembangkan masyarakat, dengan membangun kerjasama antar pemerintah dan dengan membangun masyarakat madani.

Dalam hal ini, menurut Heeks (2001b), terdapat tiga cara potensial bagi pemerintah untuk berkembang, yaitu:

- 1) Otomasi : mengganti proses pengumpulan, penyimpanan, pengolahan, penyampaian hasil atau informasi yang dilakukan oleh tenaga manusia dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Misal: otomasi fungsi klerikal (tata usaha) yang ada.

- 2) Informatisasi : mendukung proses yang kini dilakukan dengan tenaga manusia. Misal: pengambilan keputusan beserta pengkomunikasian dan implementasinya.
- 3) Transformasi : menciptakan proses baru pengolahan informasi yang dijalankan dengan teknologi informasi dan komunikasi atau mendukung proses baru pengolahan informasi yang dijalankan oleh tenaga manusia.

Dengan ketiga cara tersebut diharapkan tata kelola pemerintahan dapat menjadi lebih efisien dalam arti dapat lebih menghemat biaya, dapat menyelesaikan lebih banyak pekerjaan dan mampu bekerja dengan lebih cepat. Selain itu, diharapkan juga agar lebih efektif dalam arti dapat bekerja lebih baik dan inovatif.

Untuk mewujudkan *e-Governance*, Heeks (2001b) berpendapat bahwa ada 6 hal yang perlu dipersiapkan, yaitu :

1. Infrastruktur sistem data
2. Infrastruktur legal/hukum
3. Infrastruktur kelembagaan
4. Infrastruktur sumber daya manusia
5. Infrastruktur teknologi
6. Kepemimpinan dan pemikiran strategis

Pertama, infrastruktur sistem data dalam kebijakan penerapan *e-Governance*. Ketersediaan infrastruktur ini sangat penting untuk dipenuhi seperti adanya manajemen sistem yang mendukung kebijakan penerapan *e-Governance*. Untuk mendukung

pencapaian sasaran manajemen sistem tersebut ada 6M yakni, *Men* (Manusia), *Materials*(Bahan), *Machines* (Mesin), *Methods* (Metode), *Money*(Uang), dan *Market* (pasar). Kemudian memiliki dokumentasi, adanya kualitas data serta keamanan data yang mendukung kebijakan penerapan *e-Governance*.

Kedua, dalam kebijakan penerapan *e-Governance* dibutuhkan infrastruktur legal dari lembaga atau penyedia layanan. Infrastruktur legal meliputi adanya dasar hukum, serta peraturan-peraturan dalam kebijakan penerapan *e-Governance*. Infrastruktur legal sangat diperlukan sebagai sebuah kekuatan hukum. Dengan adanya infrastruktur legal, maka kebijakan penerapan *e-Governance* mempunyai dasar hukum untuk menerapkannya dengan diimbangi oleh aturan-aturan yang berlaku.

Ketiga, kebijakan penerapan *e-Governance* harus ditunjang dengan infrastruktur institusional yang dapat diwujudkan apabila institusi pemerintah memiliki kesadaran dan eksis melaksanakan tujuannya. Infrastruktur institusional tersebut meliputi adanya koordinasi antar instansi, meningkatkan kerjasama serta memiliki komunikasi yang baik antar instansi terkait. Kemudian, untuk keberhasilan implementasi kebijakan terkait dengan komunikasi antar organisasi/instansi ini disamping diperlukan ketepatan pemahaman dan konsistensi dalam mengomunikasikan ukuran-ukuran dan sasaran tersebut juga diperlukan mekanisme dan prosedur-prosedur yang memungkinkan pejabat atasan dan bawahan dapat melakukan komunikasi secara baik sehingga bawahan dapat bertindak, sesuai harapan atasan. Dalam kebijakan penerapan *e-Governance* kesadaran aparatur yang tinggi sangat diperlukan. Kesadaran yang tinggi dari aparatur tersebut harus diikuti dengan eksistensi pemerintah dalam melaksanakan

tujuannya. Infrastruktur institusional merupakan faktor penunjang bagi kebijakan penerapan *e-Governance*. Koordinasi antar instansi dalam memberikan informasi merupakan sebuah langkah yang baik dengan demikian kerjasama antar instansi akan semakin erat, sehingga penerapan *e-Governance* akan berhasil jika memperhatikan faktor-faktor yang terdapat pada infrastruktur institusional tersebut.

Keempat, kebijakan penerapan *e-Governance* juga harus ditunjang dengan infrastruktur lainnya seperti infrastruktur manusia. Karena jika infrastruktur manusia tidak diperhatikan maka kebijakan penerapan *e-Governance* tidak dapat tercapai dengan baik. Adapun hal yang perlu diperhatikan dalam infrastruktur manusia adalah sikap aparatur dalam kebijakan penerapan *e-Governance*, aparatur tersebut harus memiliki pengetahuan serta kemampuan yang memadai, juga membudayakan kebijakan penerapan *e-Governance*. Infrastruktur manusia merupakan infrastruktur yang sangat penting. Kebijakan penerapan *e-Governance* tidak akan berjalan dengan benar jika infrastruktur manusianya tidak diperhatikan. Hal ini akan dapat terlihat dalam pelaksanaannya. Penempatan infrastruktur manusia harus sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya sesuai dengan tempat dalam kebijakan penerapan *e-Governance*

Kelima, dalam menunjang kebijakan penerapan *e-Governance* hal lain yang harus diperhatikan adalah infrastruktur teknologi. Infrastruktur teknologi sebagai faktor penting dalam kebijakan penerapan *e-Governance* karena merupakan sebuah kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Adapun infrastruktur teknologi tersebut meliputi jumlah

komputer dan jaringan komputer yang memadai sehingga memberikan kemudahan bagi publik dalam mengaksesnya.

Keenam, keseluruhan indikator tersebut harus ditunjang dengan strategi dari seorang pemimpin. Strategi dari seorang pemimpin tersebut memegang peranan yang penting dalam kebijakan penerapane-*Governance*. Adapun strategi dari seorang pemimpin yang harus diperhatikan adalah seorang pemimpin harus memiliki visi yang jelas, strategi yang berkualitas serta adanya kesadaran dari seorang pemimpin dan yang lebih penting adalah seorang pemimpin harus ditunjang dengan pengetahuan dan kemampuan yang baik serta memiliki komitmen dalam kebijakan penerapan *e-Governance* tersebut.

2. Manfaat dan Tujuan e-Governance

Berbicara tentang *e-Governance* tentunya selalu diartikan sebagai bagian dalam reformasi tata kelola pemerintahan, yang pada tahap implementasinya difasilitasi oleh penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Adanya proses modernisasi dengan penggunaan teknologi diharapkan *e-Governance* dapat memiliki manfaat dalam hal (UNDP:1997) :

1. Akses yang lebih baik terhadap informasi dan layanan yang berkualitas bagi warga Negara.

Hal berikut merupakan aspek yang sangat penting, karena dengan demikian akses yang lebih baik diharapkan akan membuat informasi tepat waktu dan dapat ketentuan hukum, peraturan, prosedur dll kemudian menjangkau lebih

luas lagi termasuk informasi terperinci. Dengan adanya kemudahan akses untuk menjangkau otomatis masyarakat dapat lebih muda menggunakan *e-Governance* serta mengetahui ketentuan-ketentuan yang dapat menjadi pedoman masyarakat dalam menggunakan *e-Governance* secara bijak. Karena tujuan utama dari *e-Governance* sendiri ialah untuk menjangkau warga dengan memberikan pelayanan publik yang berkualitas

2. Kesederhanaan

Efisiensi dan akuntabilitas dalam pemerintahan: struktur yang *rigid* serta rumit membuat kualitas pelayanan tidak bisa diterapkan dengan baik. Dengan penerapan *e-Governance* akan mengakibatkan penyederhanaan dalam struktur pemerintahan, sehingga dalam proses pelayanan publik pemerintah bisa mempergunakan sumber daya yang proporsional. Disamping itu penyederhanaan struktur pemerintah ini membuat kemampuan dari segi efisiensi meningkat. Hal ini karena *e-Governance* berkontribusi terhadap lingkungan pemerintahan yang mengotomatisasi bidang-bidang tertentu. Sehingga, pada gilirannya, akan menghasilkan peningkatan produktivitas dan efisiensi di semua sektor.

3. Perluasan jangkauan pemerintahan

Pertumbuhan yang cepat dari teknologi informasi komunikasi dan proses adaptasi pemerintah, akan membantu dalam membawa teknologi pemerintahan ke depan pintu rumah warga. Perluasan jaringan internet atau banyaknya *spot-spot wifi* di ruang terbuka dan penguatan infrastruktur komunikasi lainnya akan

memfasilitasi pengiriman sejumlah besar layanan yang disediakan oleh pemerintah. Peningkatan ini yang dilihat dari jangkauan pemerintah, baik spasial dan demografi juga akan memungkinkan partisipasi yang lebih baik dari warga/masyarakat dalam proses pemerintahan.

3. Prinsip-prinsip Utama *e-Governance*

e-Governance memerlukan pedoman dalam proses pelaksanaannya. Pedoman pelaksanaan ini biasanya disebut sebagai prinsip-prinsip *e-Governance*. Prinsip-prinsip *e-Governance* diperlukan agar pelaksanaannya sesuai dengan tujuan dicanangkannya *e-Governance*. Menurut *Second Administrative Reforms commission* (2008) dalam laporan penelitiannya yang berjudul *Promoting E-Governance The Smart Way Forward* merumuskan prinsip-prinsip *e-Governance* yang akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Kejelasan Tujuan

Perlu ada pemahaman dan apresiasi yang jelas tentang maksud dan tujuan yang ingin dicapai dalam proyek *e-Governance*. Di masa lalu, sejumlah besar proyek tampaknya didasarkan pada teknologi yang dapat dicapai daripada yang dibutuhkan warga *e-Governance* tidak harus diambil hanya untuk menunjukkan kemampuan teknologi yang ada, tetapi teknologi tersebut harus diadopsi untuk menyelesaikan masalah yang ada. *Customer centricity* harus menjadi jantung dari semua inisiatif *e-Governance*.

2. Pembangunan Lingkungan

Ada kebutuhan untuk mengubah pola pikir semua pemangku kepentingan yang terlibat, yaitu politisi, pejabat pemerintah dan masyarakat sipil pada umumnya. Ini membutuhkan kemauan yang kuat untuk berubah diantara berbagai pemangku kepentingan dalam sistem tata kelola. Karena tugasnya melibatkan mendesain ulang proses pemerintah di berbagai tingkatan, penerapan *e-Governance* akan memerlukan dukungan politik di semua tingkatan.

Di sisi lain, pegawai pemerintah harus diberi insentif untuk mengubah kebiasaan lama dan memperoleh keterampilan baru. Di masyarakat, kesadaran perlu diciptakan sehingga ada permintaan konstan untuk reformasi dalam pemerintahan melalui implementasi *e-Governance*. Pada akhirnya, lingkungannya harus sedemikian rupa sehingga ancaman yang dirasakan terhadap kepentingan yang mengakar dihilangkan dan penolakan terhadap perubahan ditangani dengan menangani pengaduan yang sebenarnya. Dengan demikian, pendekatan positif personel pemerintah terhadap kebutuhan warga akan menjadi elemen yang diperlukan untuk menciptakan lingkungan yang kondusif. Meningkatkan kesadaran publik, membentuk kemitraan dengan lembaga-lembaga akademik - publik dan swasta, Kemitraan Publik-Swasta (*Public Private Partnership*), pertukaran praktik terbaik termasuk dengan sektor swasta dan keterlibatan kelompok-warga negara semua harus menjadi bagian dari proses ini.

3. *e-Governance* sebagai Bagian Integral dari Reformasi dalam Tata Kelola

e-Governance tidak dapat dipisahkan dari tata kelola secara keseluruhan. Selain itu, tidak dapat dianggap sebagai tambahan dari tata kelola. *e-Governance* harus menjadi bagian integral dari struktur dan proses tata kelola. Dengan demikian, setiap organisasi atau entitas pemerintah, setiap program atau kebijakan pemerintah dan setiap undang-undang dan peraturan harus mengintegrasikan modul-modul *e-Governance* di dalam dirinya sendiri daripada dibawa sebagai renungan atau diperkenalkan sebagai tambahan. Ini karena di bawah *e-Governance*, fokus selalu pada 'tata kelola' dan berbagai alat teknologi yang disediakan digunakan untuk membawa perubahan dengan mengingat kebutuhan warga dan organisasi itu sendiri. Karena tata kelola mencakup berbagai kegiatan di setiap bidang, struktur dan proses yang perlu diubah atau dimodifikasi melalui penggunaan teknologi harus diidentifikasi secara terpisah. Tugas ini tidak dapat dilakukan dengan memuaskan jika *e-Governance* tidak dijadikan bagian integral dari organisasi yang sedang melakukan reformasi itu sendiri.

4. Kesiapsiagaan dan Langkah-Langkah Pendekatan

e-Governance tidak dapat diperkenalkan di seluruh negara di seluruh pemerintahan dan organisasi sekaligus. Seperti disebutkan di atas, *e-Governance* adalah bagian integral dari reformasi dalam pemerintahan dan setiap organisasi. Pemerintah perlu menerapkan sistem *e-Governance* dalam organisasi dengan cara yang mulus. Namun, berbagai organisasi saat ini tidak memiliki tingkat kesiapsiagaan yang sama. Harus ada pendekatan untuk

memperkenalkan *e-Governance* sehingga implementasi dapat dilakukan secara maksimal dan warga negara mendapatkan manfaat awal dari *e-Governance*.

Langkah-langkah ini disebutkan di bawah ini:

a. Kesiapan elektronik

Tingkat kesiapsiagaan tertentu sangat penting untuk setiap proyek *e-Governance*. Kesiapan yang dimaksud adalah dalam bentuk keberadaan infrastruktur dasar dan kemampuan sumber daya manusia. Penilaian yang jelas tentang kesiapsiagaan e-aktual dari suatu organisasi harus terlebih dahulu dilakukan ketika mengkonsepkan proyek apa pun. Harus ada upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kesiapsiagaan elektronik ke tingkat yang diinginkan.

b. Identifikasi proyek-proyek *e-Governance* oleh setiap organisasi/entitas

Setiap organisasi harus mengidentifikasi area/kegiatan yang berada di bawah domain fungsionalnya yang dapat mengambil manfaat dari *e-Governance*. Identifikasi ini harus didasarkan pada kebutuhan warga.

c. Prioritas

Setelah proyek *e-Governance* yang akan dilakukan oleh suatu organisasi telah diidentifikasi, maka perlu ditentukan prioritasnya. Ini harus didasarkan pada kesederhanaan proyek, kemudahan dalam implementasi dan manfaat bagi warga. Namun, pengembangan kapasitas untuk proyek yang lebih kompleks harus tetap menjadi fokus. Proyek sederhana berfungsi untuk memunculkan manfaat potensial dari *e-Governance*. Hal ini dapat menciptakan permintaan

untuk lebih banyak inisiatif semacam itu. Namun, inisiatif yang lebih kompleks memiliki potensi untuk membawa manfaat tata kelola yang lebih baik kepada warga.

d. Rekayasa ulang proses bisnis

Baik itu untuk memberikan informasi dan layanan kepada warga atau untuk merampingkan fungsi internal pemerintah, setiap inisiatif *e-Governance* harus disertai dengan analisis langkah-demi-langkah dari proses pemerintah yang terlibat dan diuji pada landasan kesederhanaan dan keinginan. Ini akan mengarah pada pendesainan ulang proses dengan menggunakan teknologi. Jika diperlukan, proses ini akan menghasilkan perubahan dalam bentuk, proses, struktur dan hukum serta peraturan. Latihan harus berpusat pada kebutuhan warga. Rekayasa ulang proses bisnis dalam organisasi pemerintah adalah tugas yang kompleks karena, berbeda dengan organisasi swasta, proses dan struktur pemerintah dirancang atau diatur oleh berbagai undang-undang, peraturan, instruksi, dll. Mengubah mereka akan membutuhkan pemahaman lengkap tentang fungsi dari pemerintah, individu, organisasi dan hukum serta peraturan yang terkait dengan mereka di satu sisi dan aplikasi teknologi dan kebutuhan warga di sisi lain. Dengan demikian, latihan ini akan membentuk tulang punggung inisiatif *e-Governance*.

e. Mengembangkan teknologi yang dibutuhkan

Setiap inisiatif *e-Governance* akan membutuhkan solusi teknologinya sendiri. Namun, akan ada kesamaan di tingkat Union, Negara Bagian dan pemerintah

daerah. Lebih lanjut, akan ada kebutuhan untuk berbagi informasi dan membangun konektivitas antar organisasi ditingkat yang berbeda. Ini akan membutuhkan standarisasi persyaratan dasar, adopsi *platform* yang dapat dioperasikan dan pembuatan penyimpanan data dan sistem pengambilan. Pada akhirnya, teknologi harus dimodifikasi sesuai dengan kebutuhan spesifik organisasi dengan bantuan para ahli lapangan. Karena langkah cepat dalam pengembangan teknologi informasi dan komunikasi, ada alasan kuat untuk “lompatan-katak” dalam pemilihan teknologi dan aplikasi untuk mencapai hasil yang lebih baik. Aplikasi yang dipasang pada perangkat ponsel dan perangkat genggam lainnya adalah contoh dari kemajuan tersebut. Solusi teknologi harus dapat menyediakan antarmuka yang sederhana bagi warga negara, efektif dari segi biaya, meningkatkan efisiensi, berkelanjutan dan andal, serta memungkinkannya untuk skalabilitas.

f. Implementasi proyek *e-Governance*

Ketika langkah-langkah yang disebutkan di atas telah dilakukan, proyek *e-Governance* kemudian dapat dilaksanakan. Pelaksanaan *e-Governance* mungkin dalam bentuk proyek percontohan pada awalnya, menguji solusi teknologi dan input prosedural dan fungsional. Namun, proses bisnis rekayasa ulang harus sedemikian rupa dilakukan sehingga setelah proyek *e-Governance* telah berhasil diuji berdasarkan uji coba, sistem yang ditingkatkan harus dapat membuat *e-Governance* tidak dapat diubah, yaitu tidak boleh kembali ke pra-pemerintahan. Di masa lalu, ada banyak contoh proyek yang berhasil namun tidak ditingkatkan dan tidak adanya evaluasi terhadap proyek yang gagal. Oleh

karena itu, setiap proyek percontohan harus selalu dievaluasi dan dicari penyebab tidak adanya peningkatan pelayanan. Proyek yang gagal harus dirancang ulang untuk menghilangkan kekurangan. Ini akan memastikan bahwa organisasi tidak menjadi kuburan proyek percontohan.

Karena *e-Governance* diharapkan dapat menyentuh semua aspek tata kelola ekonomi, sosial dan administrasi, identifikasi dan prioritas proyek-proyek *e-Governance* mengasumsikan signifikansi yang sangat besar. Kesiapan elektornik dan langkah pendekatan adalah resep untuk memulai dari yang kecil tetapi membangun kesuksesan.

5. Cara kerja yang disiplin.

Dalam penerapan *e-Governance* dibutuhkan cara kerja yang disiplin dan sistematis dalam organisasi yang terakit. Sebagian besar teknologi mengandaikan seperangkat perilaku rasional di pihak pengguna. Elemen ini perlu ditekankan selama pengembangan kapasitas serta dalam siklus hidup proyek.

6. Pemantauan dan Evaluasi

Pemantauan ketat terhadap proyek-proyek *e-Governance* diperlukan baik dalam fase uji coba maupun selama kerja aktual. Ini membantu dalam deteksi dini masalah dan dengan adanya pemantauan akan mampu mengambil tindakan korektif yang cepat apabila terjadi kesalahan-kesalahan selama proses implementasi *e-Governance*. Namun, terlepas dari pemantauan berkala inisiatif

e-Governance pada tahap pasca-implementasi, perlu juga untuk diadakan evaluasi terhadap dampak dari inisiatif tersebut melalui lembaga independen terhadap parameter yang akan menentukan tujuan telah tercapai atau tidak.

7. Mengembangkan Sistem yang Aman, Gagal-aman, dan Sistem Pemulihan Bencana

Mengingat skala potensi aplikasi *e-Governance* di negara ini dan aliran data prospektif yang terlibat, arsitektur tempat pemasangan teknologi aplikasi perlu dibuat tidak hanya aman tetapi juga gagal-aman. Mekanisme harus dimasukkan yang akan menempatkan sistem dalam “*safe mode*” di saat krisis. Lebih lanjut, penyimpanan dan 'mirror' perlu dibuat dengan modul pemulihan bencana yang baik dengan fitur keamanan yang memadai untuk mencegah hilangnya data dan runtuhnya sistem.

Kecuali jika fitur keamanan diterapkan dengan benar, biasanya transaksi elektronik akan lebih rentan terhadap penipuan dan penyalahgunaan jika dibandingkan dengan transaksi berbasis kertas tradisional. Ketika pemerintah bergerak ke arah menyediakan berbagai layanan pemerintah berbasis *online* dengan kemampuan untuk melakukan transaksi sensitif, perlu dipastikan bahwa transaksi ini aman dan privasi warga negara tidak terganggu. Selain itu, sistem ini juga perlu diisolasi dari kemungkinan serangan *cyber*, peretasan, dll.

8. Keberlanjutan

Pada akhirnya, inisiatif *e-Governance* perlu keberkelanjutan. Setelah ditetapkan bahwa inisiatif tertentu adalah cara yang lebih baik untuk memberikan layanan atau informasi kepada masyarakat atau melakukan bisnis pemerintah, itu tidak boleh dibiarkan kumbuh dengan alasan kemanfaatan. Reformasi selalu lebih sulit untuk diterapkan dan dipertahankan, tetapi begitu mereka berakar, mereka memberikan hasil terbaik. Keberlanjutan dapat diatasi dengan beberapa inisiatif mungkin memerlukan perancangan sedemikian rupa sehingga berkelanjutan secara finansial. Yang lain mungkin didorong oleh tujuan administratif atau kesederhanaan penggunaan. Penghematan waktu dan uang mungkin menjadi kekuatan pendorong dalam kasus beberapa proyek. Semua ini adalah tujuan, yang berdasarkan kemampuan mereka sendiri, membenarkan kelanjutan dari inisiatif tertentu. Jika proyek telah dapat mencapai salah satu dari tujuan ini, keberlanjutannya tidak boleh dibiarkan terancam dengan alasan lain.

9. Memungkinkan Penerapan Horizontal

Diperlukan mekanisme koordinasi untuk mencegah kasus-kasus yang serupa. Pengalaman masa lalu telah menunjukkan bahwa sejumlah Negara telah melakukan proyek *e-Governance* untuk mengatasi masalah serupa. Untuk membuat *e-Governance* lebih efektif dan berhasil dari segi biaya, keberhasilan perlu diadopsi seluruh negara dan organisasi sehingga meminimalkan pengulangan yang mahal dan dalam banyak kasus kegagalan.

10. Pengembangan *Interface* Bahasa Lokal

Dalam sebuah wilayah biasanya terdapat masyarakat yang multibahasa. Prakarsa *e-Governance* perlu menyediakan *interface* dalam bahasa lokal masing-masing. Dengan demikian, tampilan dan kunci harus didasarkan pada penggunaan bahasa lokal dan instruksi multimedia yang digunakan harus umum agar membuat *interface* dapat diakses di daerah pedesaan, di mana tingkat melek huruf yang rendah dapat menjadi hambatan.

4. Implementasi *e-Governance* di Sektor Publik

Teknologi Informasi dan Komunikasi adalah alat untuk mempromosikan dalam masyarakat kita suatu lingkungan berbasis pengetahuan di mana interaksi antara warga negara dan pejabat pemerintah berlangsung secara elektronik menjadi lingkungan kerja yang ortodoks seperti kita, interaksi semacam itu terjadi di kantor-kantor pemerintah, dan kebanyakan terikat waktu dan ruang. Sekarang ini adalah waktu munculnya TIK, pusat layanan dapat dengan mudah dilacak lebih dekat ke pengguna. Banyak kecerdikan mungkin terjadi di domain ini. Misalnya, layanan pemerintah, sebagaimana disebutkan di atas, dapat disediakan melalui kios otomatis yang terletak dekat dengan klien terutama yang di perkotaan, atau penggunaan komputer pribadi di rumah atau kantor, dengan keinginan dominan untuk kualitas, relevansi dan efisiensi. (Ilyas:2016)

Tetapi kondisi *e-Governance* di sebagian besar lembaga-lembaga negara kita berada pada kondisi tertinggal dalam memahami kebutuhan pemegang saham dalam perspektif yang sehat. Perspektif *e-Governance* meliputi Publikasi, Interaksi, dan

Transaksi. Melalui kegiatan-kegiatan ini, tujuan meningkatkan akses informasi pemerintah seperti undang-undang dan peraturan; data yang relevan untuk individu tertentu; meningkatkan partisipasi publik dalam pengambilan keputusan dapat ditingkatkan dan dijamin secara efektif. Melalui, misalnya penerbitan alamat *e-mail* pejabat pemerintah dan formulir *on-line*, layanan pemerintah lebih siap tersedia untuk umum melalui *e-filing* pengembalian pajak, aplikasi *online* untuk mengemudi atau lisensi senjata, banyak kemudahan dapat dilakukan. dihasilkan untuk masyarakat umum. Sayangnya, hingga saat ini, dalam domain *e-Governance*, upaya utama masih terpusat pada publikasi informasi, dan tidak ada langkah konkret yang diambil untuk bergerak menuju fase interaksi dan transaksi selanjutnya. Otomatisasi berkaitan baik dalam domain operasi internal pemerintah dan interaksi eksternal dengan warga dan lembaga lain. Dengan mengotomatisasi interaksi, biaya akan berkurang dan proses akan menjadi efektif biaya.(Ilyas:2016)

5. Hambatan Implementasi *e-Governance*

Dalam banyak hal *e-governance* membawa keuntungan utama yang berkaitan dengan biaya dan efisiensi, yang sangat erat terkait. Pada dasarnya biaya modal komputasi dapat dilakukan jauh dengan jika sebuah organisasi bergantung pada *cloud* publik, membeli *virtual server* waktu dan ruang penyimpanan sesuai permintaan. Pengeluaran di atasnya menjadi operasional, daripada modal. Selain itu, ruang fisik yang diperlukan untuk rak *server* ini tidak lagi diperlukan dan organisasi tidak akan dikenakan biaya energi untuk menjalankan dan pendinginan *server*. Untuk banyak *start-up* Bisnis,

komputasi *cloud* menawarkan akses ke daya komputasi yang kalau tidak akan melampaui jangkauan mereka. Komputasi *cloud* memegang sejumlah keuntungan bagi pemerintah. Keuntungan tersebut diantaranya "mengurangi biaya, peningkatan penyimpanan, tingkat otomatisasi yang lebih tinggi, meningkatkan fleksibilitas, dan tingkat mobilitas karyawan yang lebih tinggi. *Electronic governance* merupakan sebuah kesempatan besar untuk memberikan pelayanan kepada semua warga negara, tetapi ada beberapa hambatan serius untuk dipertimbangkan.

Hambatan tersebut dapat dikategorikan ke dalam tiga kategori utama, yaitu:

1. Hambatan teknis
2. Hambatan ekonomi
3. Hambatan sosial

1) Hambatan Teknis

Setiap proyek tidak bisa mulai hanya dari sekedar sebuah goresan. Tapi ada dalam persyaratan investasi yang tepat dapat menghasilkan sistem warisan. Beberapa dari mereka dapat ditulis ulang dalam lingkungan baru, sementara dalam beberapa kasus, ini bisa menjadi terlalu mahal. Oleh karena itu interoperabilitas adalah faktor kunci antara *platform* perangkat keras dan perangkat lunak yang ada. Beberapa aspek hukum seperti keamanan dan privasi juga harus menjadi pertimbangan penting. Jaminan pemerintah tidak bisa cukup kecuali disertai dengan solusi teknis, transparansi dan prosedur audit independen .

2) Hambatan ekonomi

Isu-isu ekonomi terutama berkaitan dengan pengembalian investasi dan perlindungan dari sistem yang sebelumnya. Dalam pelaksanaannya, biaya pemeliharaan operasional dan evolusi harus cukup rendah untuk menjamin baik biaya dan rasio manfaat dari *e-governance* itu sendiri. *E-governance* harus dilihat sebagai rencana nasional, diimplementasikannya *e-governance* harus dapat digunakan kembali oleh pemerintah lainnya. Kemerdekaan dari *platform hardware* dan *software* adalah perhatian utama untuk aplikasi x ada juga masalah utama dari kemampuan dalam perawatan, ini adalah faktor kunci sukses untuk keberlanjutan sistem di lingkungan teknis yang berubah dengan cepat.

3) Hambatan sosial

Hal ini berfokus pada berkait penggunaan *e-governance* yang dibuat untuk masyarakat. Di beberapa negara, biasanya memiliki berbagai jenis bahasa, dan tingkat melek huruf ini juga tidak begitu baik. Kemudian ada tantangan aksesibilitas, penggunaan dan penerimaan dari *e-governance*. Bahkan jika populasi internet tumbuh secara eksponensial ada porsi yang signifikan dari orang-orang yang mungkin tidak dapat mengakses *e-governance* untuk berbagai alasan. Pengguna yang rata-rata bukan pengguna ahli, mereka membutuhkan bimbingan untuk menemukan cara yang tepat untuk melakukan transaksi mereka. Keberhasilan pelaksanaan *e-governance* memerlukan *reconceptualization* pemerintah. Sebagai e-pemerintah menjadi kenyataan, struktur organisasi sektor publik akan berubah baik secara internal maupun eksternal. (Tripathi:2017)

F. Tinjauan tentang *e-Billing System*

Pupuk merupakan salah satu sarana produksi pertanian strategis yang setiap musim tanam dibutuhkan para petani/pelaku utama pembangunan pertanian dalam melaksanakan usaha taninya agar menghasilkan produksi dan produktivitas yang optimal baik untuk tanaman pangan, perkebunan, peternakan dan perikanan.

e-Billing system merupakan pola pendistribusian pupuk bersubsidi berbasis daring (*online*) yang dikelola bersama dengan PT. Bank Lampung. Dinas yang terkait dalam pelaksanaan sistem ini adalah Dinas Tanaman Pangan dan Holtikultura Provinsi Lampung. Dalam *e-Billing system* ini terdapat dua produsen sebagai pemasok pupuk bersubsidi yakni PT. Petrokimia Gresik dan PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang. Pelaksanaan *e-Billing system* ini nantinya akan membutuhkan peranan dari petani, kelompok tani (poktan) maupun gabungan kelompok tani (gapoktan).

Dengan dilaksanakannya *e-Billing system* ini diharapkan dapat menjaga kestabilan Harga Eceran Tertinggi (HET) dan memberikan kemudahan bagi perusahaan pupuk untuk berkoordinasi dengan Pemerintah terkait dengan penyediaan pupuk. Selain itu, sistem ini juga diterapkan untuk menyederhanakan pola distribusi pupuk bersubsidi yang sebelumnya begitu panjang dan rentan akan tindak penyelewengan. Selain bagi para petani, keuntungan juga dapat dirasakan oleh para distributor dan pengecer. Dengan adanya sistem ini, para distributor dan pengecer akan dipermudah dalam proses pencatatan dan pelaporan.

G. Tinjauan tentang Optimalisasi

Pengoptimalan merupakan proses, cara, pembuatan mengoptimalkan. Badudu (2013:964), mengartikan optimal sebagai perolehan hasil yang baik haruslah melalui usaha. Maka dapat disimpulkan optimalisasi adalah proses ataupun cara menjadikan sempurna, menjadikan paling tinggi, atau menjadikan paling maksimal. Jadi, segala sesuatu yang menginginkan hasil yang optimal pastilah melalui cara yang terbaik dan usaha yang maksimal. Tentu hal tersebut membutuhkan waktu yang panjang dan lama namun bila kita terus melakukan usaha dengan sebaik-baiknya maka hasil yang akan kita dapatkan tentu akan seimbang dengan seberapa besar usaha yang telah kita perbuat.

Sedarmayanti (2010:687), menyatakan pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan suatu tugas dan fungsi administrasi negara. Dalam penelitian kali ini, pelayanan yang menjadi objek adalah pelayanan dalam hal pendistribusian pupuk bersubsidi.

Dalam program pupuk bersubsidi, keberhasilan penyaluran pupuk subsidi dikatakan berhasil jika pupuk tersebut memenuhi azas 6 tepat dan dikatakan tidak berhasil jika pupuk tersebut tidak memenuhi azas 6 tepat. Maksud azas 6 tepat itu adalah:

- 1) Tepat Tempat : tempat dimana pupuk itu diberi
- 2) Tepat Jenis : jenis pupuk yang diberikan sesuai kebutuhan petani.

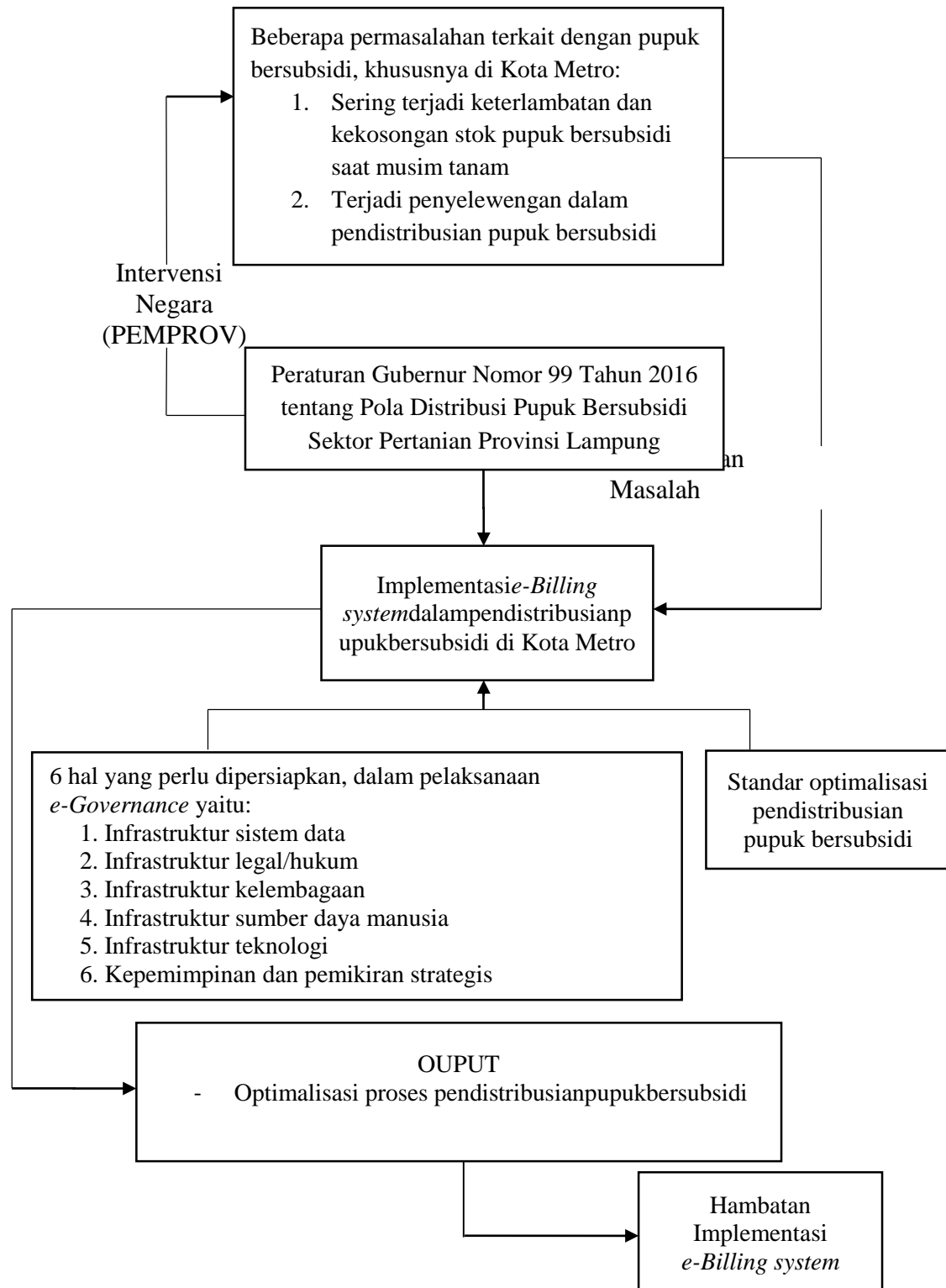
- 3) Tepat Harga : harga sesuai HET atau tidak untuk petani
- 4) Tepat Mutu : pupuk yang diberikan sesuai atau tidak untuk petani
- 5) Tepat Jumlah : jumlah pupuk sesuai atau tidak dengan kebutuhan dan luas lahan petani (lahan dibawah 2 hektar)
- 6) Tepat Waktu : waktu pemberian pupuk sesuai kebutuhan petani 1 (satu) bulan sebelum musim panen. (Peraturan Menteri Perdagangan Indonesia, 2013).

Kriteria optimal dalam proses pendistribusian pupuk bersubsidi diatas juga tercantum di dalam Pergub No 99 Tahun 2016 tentang Pola Distribusi Pupuk Bersubsidi Sektor Pertanian di Provinsi Lampung Pasal 2 yaitu pendistribusian yang sesuai dengan standar enam tepat. Standar enam tepat kemudian dirincikan kembali di dalam Pasal 11, yaitu tepat jumlah, tepat tempat, tepat jenis, tepat harga, tepat mutu, tepat waktu. Apabila dalam proses pendistribusian pupuk bersubsidi sudah memenuhi keenam standar tersebut, maka proses pendistribusian pupuk bersubsidi tersebut dapat dikatakan optimal.

H. Kerangka Pikir

Pupuk menjadi salah satu komoditi penting dalam sektor pertanian setelah benih dan obat-obatan. Di Provinsi Lampung khususnya di Kota Metro masih terjadi permasalahan terkait dengan pendistribusian pupuk bersubsidi, seperti terjadinya keterlambatan dan kekosongan stok pupuk saat musim tanam dan juga kerap terjadi penyelewengan dalam pendistribusian pupuk bersubsidi. Melihat banyaknya permasalahan pendistribusian pupuk bersubsidi, Pemerintah Provinsi Lampung mengeluarkan Peraturan Gubernur Nomor 99 Tahun 2016 tentang Pola Distribusi Pupuk Bersubsidi Sektor Pertanian Provinsi Lampung untuk menuntaskan permasalahan-permasalahan yang kerap kali terjadi. Dalam Peraturan Gubernur Nomor 99 Tahun 2016 telah diatur kembali alur pendistribusian pupuk bersubsidi yakni proses pendistribusian pupuk diubah menjadi proses/sistem yang berbasis *online*.

Sistem *online* yang digunakan untuk melaksanakan proses pendistribusian pupuk ini disebut sebagai *e-Billing system*. Sistem ini diidentifikasi oleh peneliti sebagai sistem yang mengadopsi pola *e-Governance*. Hal-hal yang akan diteliti dalam penelitian ini terkait dengan kesiapan implementasi *e-Billing system* di Kota Metro dilihat dari beberapa aspek infrastruktur dan juga menganalisis standar optimalisasi pendistribusian pupuk bersubsidi serta hambatan-hambatan yang dihadapi selama proses implementasi *e-Billing system* di Kota Metro. Berikut ini adalah gambar kerangka pikir dari penjelasan di atas:



Gambar 2. Kerangka Pikir.

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2019

III. METODE PENELITIAN

A. Tipe dan Metode Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan penelitian ini dipilih karena peneliti ingin memperoleh pemahaman menyeluruh dan mendalam tentang implementasi *e-billing system* sebagai upaya optimalisasi pendistribusian pupuk di Provinsi Lampung dan mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam mengoptimalkan proses implementasi *e-billing system*, berdasarkan fakta-fakta yang diperoleh dari wawancara dan studi kepustakaan yang berkaitan dengan *e-billing system*. Kemudian peneliti menyesuaikan dengan fakta yang ada di lapangan sesuai dengan pernyataan Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2013:4), berupaya menggambarkan kejadian atau fenomena sesuai dengan yang terjadi di lapangan, dimana data yang dihasilkan berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

B. Fokus Penelitian

Menurut Moleong (2013:94), ada dua maksud tertentu yang ingin peneliti capai dalam merumuskan masalah penelitian dengan jalan memanfaatkan fokus. Pertama, penetapan fokus dapat membatasi studi. Kedua, penetapan fokus itu berfungsi untuk

memenuhi kriteria inklusi-inklusi atau kriteria masuk-keluar suatu informasi yang baru diperoleh di lapangan. Sehingga peneliti memfokuskan penelitian terhadap masalah-masalah yang menjadi tujuan dari penelitian. Fokus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Implementasi *e-Billing system* dilihat dari:
 - a. Kesiapan infrastruktur sistem data. Hal yang perlu dilihat adalah pemeliharaan dan pengembangan *website*.
 - b. Infrastruktur legal/hukum. Maksud dari komponen ini adalah dasar dan aturan hukum yang mendukung pelaksanaan *e-billing system*, pemantauan kepatuhan, keadilan, efisiensi dan kinerja pengadaan pemerintah.
 - c. Infrastruktur kelembagaan. Hal ini berkaitan dengan pembagian tugas dalam pelaksanaan *e-Billing system* dan tata alur yang jelas melalui prosedur standar kerja (SOP). SOP diperlukan dalam setiap kelembagaan karena dengan adanya pembagian tugas yang telah dibagi disetiap masing-masing pelaksana maka proses pelaksanaan *e-Billing system* akan berjalan secara rapih dan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan.
 - d. Infrastruktur sumber daya manusia. Hal ini berkaitan dengan pendidikan pengembangan keterampilan, keahlian, dan pengembangan karir. Sangat dibutuhkan dalam sebuah organisasi untuk melakukan hal ini apalagi jika berbicara IT, salah satu kendala dalam menerapkan program IT dalam sebuah organisasi adalah kurangnya sumber daya manusia yang mampu mengoperasikan aplikasi, maka hal ini yang harus ditelaah lebih jauh.

- e. Infrastruktur teknologi. Hal ini berkaitan dengan usaha Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Metro dalam menyediakan infrastruktur penunjang seperti komputer dan akses jaringan.
 - f. Kepemimpinan dan pemikiran strategis. Maksud dari komponen ini adalah bagaimana pimpinan dari Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Metro melihat penerapan *e-billing system* di Kota Metro. Hal ini berkaitan dengan visi pemimpin dalam sebuah organisasi, termasuk pula dukungan *stakeholder*, dan bagaimana pimpinan mendukung pelaksanaan *e-billing system* dalam mengoptimalkan pendistribusian pupuk bersubsidi.
2. Tingkat keoptimalan pendistribusian pupuk bersubsidi melalui *e-billing system*, dilihat dari
 - a. Ketepatan jumlah
 - b. Ketepatan jenis
 - c. Ketepatan lokasi
 - d. Ketepatan harga
 - e. Ketepatan mutu
 - f. Ketepatan waktu
 3. Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam implementasi *e-billing system*.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dipilih peneliti sebagai lokasi penelitian adalah Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan Kota Metro, dan Gabungan Kelompok Tani (Gapoktan) di

Kota Metro khususnya di Metro Utara dan Metro Barat. Kota Metro dipilih sebagai lokasi penelitian karena Kota Metro telah beberapa kali mendapatkan penghargaan dalam sektor pelayanan publik karena Kota Metro telah menerapkan *e-Government* dalam tata kelola pemerintahan. Sejak tahun 2017, Kota Metro mulai menerapkan *e-Billing system* untuk mengoptimalkan pelayanan terhadap masyarakat khususnya para petani di Kota Metro. Dengan dilaksanakannya sistem ini, diharapkan pelayanan publik di Kota Metro akan semakin baik di berbagai sektor pelayanan.

D. Jenis dan Sumber Data

Menurut Lofland dan Lofland dalam Moleong (2013:157), sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti membagi data dalam penelitian ini ke dalam 2 (dua) jenis yaitu:

1. Data primer

Merupakan data yang berkaitan dengan fokus penelitian dan merupakan hasil pengumpulan peneliti sendiri selama berada di lokasi penelitian. Data-data tersebut merupakan bahan analisis utama yang digunakan dalam penelitian ini yang berupa hasil wawancara dan pengamatan pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan Kota Metro, dan Gabungan Kelompok Tani di sekitar lokasi penelitian

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan bahan tambahan yang berasal dari sumber tertulis dan digunakan sebagai informasi pendukung dalam analisis data primer. Data-data yang dapat dijadikan informasi yakni berupa surat-surat, Peraturan Gubernur, koran, artikel dan data-data lainnya yang berkaitan dengan implementasi kebijakan *e-Biling system* sebagai upaya optimalisasi pendistribusian pupuk di Provinsi Lampung.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pada tahap ini ada dua macam metode yang digunakan dalam mengumpulkan data, yaitu:

1. Wawancara

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan terstruktur karena peneliti menggunakan pedoman wawancara yang disusun secara sistematis dan lengkap untuk mengumpulkan data yang dicari. Isi wawancara menanyakan tentang pelaksanaan *e-billing system* dari 6 indikator kesiapan pelaksanaan *e-governance* dan 6 indikator optimalisasi pendistribusian pupuk bersubsidi serta penghambat pelaksanaan *e-billing system* yang selama ini dirasakan oleh Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Metro serta gabungan kelompok tani. Berikut ini adalah daftar informan yang diwawancarai oleh peneliti:

Tabel 4 Informan Penelitian.

No	Informan	Data yang Diperoleh	Tanggal Wawancara
1.	Wiji, S.P (Kepala Bidang Tanaman Pangan dan Holtikultura sekaligus Pelaksana Tugas Sekretaris Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Metro)	1. Latar belakang adanya <i>e-billing system</i> di Kota Metro. 2. Proses pelaksanaan <i>e-billing system</i> di Kota Metro. 3. Pengembangan sistem (website) <i>e-billing system</i> . 4. Hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan <i>e-billing system</i>	2 Mei 2019
2.	AG. Herman Susilo, S.Si, M.T.A (Kepala Bidang Penyuluhan Pertanian Dinas Ketahanan Pangan Pertanian dan Perikanan Kota Metro)	1. Latar belakang adanya <i>e-billing system</i> di Kota Metro. 2. Proses pelaksanaan <i>e-billing system</i> di Kota Metro. 3. Pengembangan sistem (website) <i>e-billing system</i> . 4. Hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan <i>e-billing system</i>	7 Mei 2019
3.	M. Suhada (Ketua Gapoktan Makmur Sejahtera)	1. Proses pelaksanaan <i>e-billing system</i> di Kota Metro. 2. Hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan <i>e-billing system</i>	7 Mei 2019
4.	Rahmat (Ketua Kelompok Tani Marta)	1. Proses pelaksanaan <i>e-billing system</i> di Kota Metro. 2. Hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan <i>e-billing system</i>	7 Mei 2019

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2019

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan data oleh peneliti dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen dari sumber terpercaya yang mengetahui tentang narasumber. Penelitian ini menggunakan metode dokumentasi untuk mencari data cetak dan gambar pelaksanaan *e-billing system* dari Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan Kota Metro dan gabungan kelompok tani. Berikut ini adalah dokumen-dokumen yang peneliti dapatkan selama penelitian berlangsung:

Tabel 5 Dokumentasi Penelitian.

No	Nama Dokumen	Data yang Diperoleh
1.	Profil Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Metro	1. Struktur Organisasi 2. Visi dan Misi 3. Tugas Pokok dan Fungsi
2.	<i>Standard Operating Procedures (SOP)</i>	Peraturan tertulis mengenai pelaksanaan <i>e-billing system</i>
3.	Petunjuk Pelaksanaan dan Teknis	Dokumen pembelajaran <i>e-billing system</i>
4.	Dokumentasi Foto	Foto kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan <i>e-billing system</i>
5.	Undang-Undang	Peraturan Gubernur No 99 Tahun 2016 tentang Pola Distribusi Pupuk Bersubsidi Sektor Pertanian Provinsi Lampung

(Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2019)

F. Teknik Analisis Data

Bogdan dalam Sugiyono (2017:244), analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya

diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun dalam pola, memilih yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang diceritakan kepada orang lain. Miles and Huberman dalam Sugiyono (2107:246-252), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif yaitu:

1. Reduksi Data (*Reduction Data*)

Reduksi data diartikan proses pemilihan, *focusing*, penyederhanaan, abstraksi dan transformasi data mentah yang ada dalam semua bentuk catatan dan dokumen lapangan. Data yang ada di lapangan kemudian dirangkum, memilah hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas. Dalam tahap ini peneliti memilah-milah mana data yang dibutuhkan dalam penelitian pelaksanaan *e-Biling system* dan mana yang bukan. Kemudian peneliti akan memisahkan data yang tidak perlu dan memfokuskan data yang benar-benar berhubungan dengan pelaksanaan *e-billing system*.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang berguna untuk memudahkan peneliti memahami gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian. Dengan menyajikan data maka akan memudahkan untuk memahami kondisi yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Batasan yang diberikan dalam penyajian data adalah sekumpulan

informasi yang tersusun dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

Dalam penelitian ini, penyajian data diwujudkan dalam bentuk uraian dengan teks naratif, bagan, foto atau gambar dan sejenisnya untuk menjelaskan implementasi kebijakan *e-billing system* sebagai upaya optimalisasi pendistribusian pupuk di Provinsi Lampung.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dan verifikasi dilakukan secara terus menerus selama penelitian berlangsung. Dalam penelitian ini penarikan kesimpulan dilakukan dengan mengambil intisari dari rangkaian hasil penelitian berdasarkan sumber data primer dan sekunder sehingga diperoleh jawaban tentang implementasi kebijakan *e-billing system*.

G. Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan konsep penting yang diperbaharui dari konsep kesahihan (*validitas*) atas keandalan (*realibilitas*). Derajat kepercayaan atau kebenaran suatu penilaian akan ditentukan oleh standar apa yang digunakan. Peneliti kualitatif menyebut standar tersebut dengan keabsahan data. Menurut Moleong (2007:324) ada beberapa kriteria yang digunakan untuk memeriksa keabsahan data, yaitu:

1. Derajat Kepercayaan (*credibility*)

Penerapan derajat kepercayaan pada dasarnya menggantikan konsep validitas internal dan nonkualitatif. Fungsi dari derajat kepercayaan: pertama, penemuannya dapat dicapai; kedua, mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti. Kriteria derajat kepercayaan diperiksa dengan beberapa teknik pemeriksaan, yaitu :

a. Triangulasi

Triangulasi yaitu memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data yang diperoleh. Menurut Tresiana (2013:86) triangulasi menyangkut empat hal pokok, yaitu :

- 1) Triangulasi data yaitu memanfaatkan berbagai sumber data.
- 2) Triangulasi peneliti yaitu melibatkan berbagai peneliti yang berbeda latar belakang keilmuannya.
- 3) Triangulasi teori yaitu menggunakan perspektif yang berbeda untuk menginterpretasikan serangkaian data yang terkumpul.
- 4) Triangulasi metode yaitu penggunaan berbagai metode untuk mempelajari suatu persoalan.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi data dengan melakukan pengumpulan data melalui beberapa sumber dengan melakukan wawancara ke beberapa informan yang terkait dengan fokus penelitian. Selain itu peneliti membandingkan data yang diperoleh melalui sumber wawancara, dokumentasi, di lapangan.

b. Keteralihan Data (*transferability*)

Keteralihan sebagai persoalan empiris bergantung pada pengamatan antara konteks pengirim dan penerima. Untuk melakukan pengalihan tersebut seorang peneliti perlu mencari dan mengumpulkan data kejadian empiris dalam konteks yang sama. Derajat keteralihan data dapat dicapai lewat uraian yang cermat, rinci, tebal, atau mendalam serta adanya kesamaan konteks antara pengirim dan penerima. Penulis dalam hal ini mendeskripsikan atau memaparkan data yang telah diperoleh, baik berupa hasil wawancara, maupun dokumentasi secara transparan dan menguraikannya secara rinci.

c. Kebergantungan Data (*dependability*)

Dalam penelitian kualitatif, uji kebergantungan dilakukan dengan melakukan pemeriksaan terhadap keseluruhan proses penelitian. Sering terjadi peneliti tidak melakukan penelitian di lapangan, tetapi bisa memberikan data. Peneliti seperti ini perlu diuji *dependability*-nya, dan untuk mengecek apakah hasil penelitian ini benar atau tidak, maka peneliti selalu mendiskusikannya dengan pembimbing. Hasil yang dikonsultasikan antara lain proses penelitian dan taraf kebenaran data serta penafsirannya, sehingga dalam hal ini penulis perlu menyediakan data mentah, hasil analisis data dan sintesis data serta catatan mengenai proses yang digunakan.

d. Kepastian Data (*confirmability*)

Dalam penelitian kualitatif uji kepastian mirip dengan uji kebergantungan, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Menguji kepastian

(*confirmability*) berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan dalam penelitian, jangan sampai proses tidak ada tetapi hasilnya ada. Derajat ini dapat dicapai melalui audit atau pemeriksaan yang cermat terhadap seluruh komponendan proses penelitian serta hasil penelitiannya. Pemeriksaan yang dilakukan oleh pembimbing menyangkut kepastian asal-usul data, logika penarikan kesimpulan dari data dan penilaian derajat ketelitian serta telaah terhadap kegiatan peneliti tentang keabsahan data.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang dilakukan peneliti tentang “Implementasi *e-Billing System* di Kota Metro” maka kesimpulannya adalah sebagai berikut.

1. Implementasi *e-billing system*

E-billing system telah memenuhi konsep *governance as innovation*, *governance as collaboration* dan *governance as public service*. Namun dalam pelaksanaannya dinilai belum baik karena belum mampu memenuhi indikator kesiapan pelaksanaan *e-governance* dan indikator tingkat keoptimalan pendistribusian pupuk bersubsidi melalui *e-billing system* di Kota Metro.

2. Hambatan-Hambatan yang Dihadapi Dalam Implementasi *e-Billing System*

Dalam pelaksanaan *e-billing system*, masih didapati beberapa hambatan-hambatan diantaranya:

- a. terbatasnya permodalan petani,
- b. terbatasnya kuota pupuk bersubsidi,
- c. sikap petani yang kurang patuh terhadap prosedur pennebusan pupuk bersubsidi,

- d. serta masih dijumpainya keterlambatan dalam proses pendistribusian pupuk bersubsidi di Kota Metro.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang peneliti ajukan berupa rekomendasi yaitu sebagai berikut:

1. Dinas pertanian tingkat Kabupaten/Kota seperti Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Metro juga diberikan akses masuk ke website *e-billing system*(www.pupuklampung.com) agar mempermudah dalam proses penguploadan RDKK dan juga mampu ikut serta dalam mengawasi perkembangan website serta jalannya *e-billing system* melalui website yang ada.
2. Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Metro perlu melakukan pengadaan infrastruktur teknologi khususnya laptop bagi para penyuluh pertanian guna memaksimalkan kinerja penyuluh. serta perlu mengupayakan peningkatan kuota pupuk bersubsidi agar kebutuhan pupuk petani dapat terpenuhi.
3. Produsen pupuk bersubsidi perlu meningkatkan kinerjanya dalam proses pendistribusian pupuk bersubsidi agar tidak terjadi keterlambatan terus-menerus.

4. Kelompok tani di Kota Metro dapat melakukan penebusan pupuk bersubsidi sebelum masa tanam agar apabila terjadi keterlambatan pupuk bersubsidi hal tersebut dapat diantisipasi dan tidak mengganggu jadwal pemupukan tanaman.
5. Bank Lampung sebagai mitra dalam pelaksanaan *e-billing system* mampu membantu petani dalam masalah permodalan. Kredit Usaha Rakyat (KUR) yang diberikan dengan bunga sebesar 7% masih dirasa berat oleh petani. Akan lebih baik jika Bank Lampung mampu menurunkan bunga pinjaman agar petani lebih antusias menyambut program KUR yang ditawarkan.

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku

Batinggi, A dan Ahmad Badudu. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*.
Yogyakarta: Andi

Moleong, L. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda
Karya.

Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan
Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama

Setiawan, Guntur. 2004. *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*.
Bandung: Remaja Rosdakarya Offset

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:
Alfabeta.

Tresiana, Novita. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif. Bandar Lampung: Lembaga
Penelitian Universitas Lampung*.

Usman, Husaini dan Purnomo Setiadi Akbar. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial*.
Jakarta: PT Bumi Aksara

Usman, Nurdin. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Bandung: CV
Sinar Baru

Refrensi Jurnal dan Skripsi:

- Atika, Dewie Brima. 2017. Revitalisasi Peran Karang Taruna Melalui Pemberdayaan SNS (*Social Networking Sites*) (Studi Pada Karang Taruna Kecamatan Pardasuka Kab Pringsewu). *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan* Vol 8 Nomor 2. (tersedia di jurnaladministratio.fisip.unila.ac.id/index.php/administration/article/view/27, diakses pada 23 September 2019)
- Backus, M. 2001. *E-Governance and Developing countries: introduction and examples. Research Report no 3* (tersedia di <http://www.bibalex.org/Search4Dev/files/288383/119334.pdf>, diakses pada 18 Desember 2018)
- Duadji, Noverman. 2012. *Good Governance dalam Pemerintah Daerah*. MIMBAR, Vol. 28, No. 2 (Desember, 2012): 201-209 'Terakreditasi' SK Dikti No.64a/DIKTI/Kep/2010, berlaku 1-11-2010 s.d. 1-11-2013 201 (tersedia di <https://ejournal.unisba.ac.id/index.php/mimbar/article/download/356/27>, diakses pada 23 Juli 2019)
- Farazmand, Ali. 2004. *Sound Governance: Policy and Administrative Innovation*. (tersedia di <https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=UXBAzQsgi9cC&oi=fnd&pg=PR7&dq=sound+governance+ali+farazmand&ots>, diakses pada 23 Juli 2019)
- Heeks, R. 2001. *Building e-Governance for Development: A Framework for National and Donor Action. i-Government Working Paper Series, Paper no 12*. (tersedia di <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/NISPAcee/UNPAN015485.pdf>, diakses pada 22 Oktober 2018)
- Hiller, J. S. 2001. *Privacy Strategies For Electronic Government. E-Government*, 200, 162–198 (diakses pada 20 Maret 2019)
- Ikeanyibe, Okey Marcellus, Ogbonnaya Eze Ori & Arinze Emmanuel Okoye. 2017. *Governance Paradigm in Public Administration and The Dilema of National Question in Nigeria*. *Cogent Social Science*. (tersedia di <http://dx.doi.org/10.1080/23311886.2017.1334294> diakses pada 23 Juli 2019)
- Indrajid, Richardus Eko. (2004). *Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*. Yogyakarta: Penerbit ANDI (diakses pada 25 September 2019)

- Layne, K., & Lee, J. 2001. *Developing fully functional E- government: A four stage model. Government Information Quarterly*, 18(2), 122–136. (diakses pada 20 Maret 2019)
- Lee, G., & Kwak, Y. H. 2012. *An Open Government Maturity Model for social media-based public engagement. Government Information Quarterly*, 29(4), 492–503. (tersedia di <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.06.001>) diakses pada 20 Maret 2019
- Ilyas, M. 2016. *E-Governance Practice and Models: Option for Pakistan. ISSRA Paper* (tersedia di [https://ndu.edu.pk/issra/issra_pub/articles/issra-paper/ISSRA_Papers_Vol8_Issue1_2016/03_June-e-Governance_Practices\(Col-Ilyas\).pdf](https://ndu.edu.pk/issra/issra_pub/articles/issra-paper/ISSRA_Papers_Vol8_Issue1_2016/03_June-e-Governance_Practices(Col-Ilyas).pdf)), diakses pada 18 Desember 2018)
- Karen Layne, A. J. 2001. *Developing Fully Functional E-Government: A Four Stage Model. Government Information Quarterly*, 18, 122–136. (diakses pada 20 Maret 2019)
- Martua, Junindra dan Rahmat. 2017. *Peran Birokrasi Pemerintah sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik* (tersedia di https://www.google.com/search?safe=strict&biw=1366&bih=695&ei=8Dk4Xd6lI5PgZ7sP2I6naA&q=pemerintah+sebagai+penyelenggara+pelayanan+publik&oq=pemerintahan+sebagai+pen&gs_l=psy-), diakses pada 23 Juli 2019)
- Mukhlis, Maulana. 2013. Penerapan *Good Governance* Dalam Pengadaan Barang/Jasa Dan Pengelolaan Aset (Pengalaman Pemerintah Provinsi Lampung). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan* Vol 4 Nomor 1
- Nurhadryan, Y. 2009. *Memahami Konsep e-Governance Serta Hubungannya Dengan e-Government dan e-Demokrasi. Makalah pada Seminar Nasional Informatika.* (tersedia di <https://media.neliti.com/media/publications/171988-ID-memahami-konsep-e-governance-serta-hubun.pdf>), diakses pada 22 Oktober 2018)
- Pandey, Prabhat Kumar. 2015. *Impact of e-Governance.* (tersedia di <https://www.slideshare.net/pandeyprabhat1994/researche-governance-impact-of-egovernance-role-of-egovernance-in-indian-economy>), diakses pada 22 Oktober 2018)
- Second Administrative Reforms Commission. 2008. *Promoting E-Governance The Smart Way Forward. Eleventh Report* (tersedia di https://darpg.gov.in/sites/default/files/promoting_egov11.pdf) diakses pada 20 Maret 2019)

Sukmayanto, Muher. 2019. Persepsi Petani Padi Terhadap Program *Billing System* Di Kecamatan Metro Barat Kota Metro. *Jurnal Pemikiran Masyarakat Ilmiah Berwawasan Agribisnis*. (tersedia di researchgate.net/publication/330522605_PERSEPSI_PETANI_TERHADAP_PROGRAM_BILLING_SISTEM_DI_KECAMATAN_METRO_BARAT_KOTA_METRO, diakses pada 23 September 2019)

The World Bank Group: “*A Definition of E-Government*”, (tersedia di <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/definition.html>, diakses pada 20 Maret 2019)

Tripathi, Aprna. 2011. *E-Governance challenges and cloud benefits*, (tersedia di <https://www.researchgate.net/publication/252018728>, diakses pada 26 Agustus 2019)

UNDP, 1997, *Governance for Sustainable Human Development*, (tersedia di <http://www.pogar.org/publications/other/undp/governance/undppolicydoc9e.pdf>, diakses pada 20 Maret 2019)

Peraturan Perundangan:

Keputusan Gubernur Lampung Nomor G/056/B.IV/HK/2009 tentang Pembentukan Komisi Pengawas Pupuk Dan Pestisida (KP3) Provinsi Lampung (tersedia di <http://jdih.lampungprov.go.id/html/> , diakses pada 22 Oktober 2018)

Peraturan Gubernur Nomor 99 Tahun 2016 tentang Pola Distribusi Pupuk Bersubsidi Sektor Pertanian Provinsi Lampung (tersedia di <http://jdih.lampungprov.go.id/html/>, diakses pada 22 Oktober 2018)

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 15/M-DAG/PER/4/2013 tentang Pengadaan Dan Penyaluran Pupuk Bersubsidi Untuk Sektor Pertanian (tesedia di <http://www.kemendag.go.id/files/regulasi/2013/04/01/15m-dagper42013-id-1369388345.pdf>, diakses pada 22 Oktober 2018)

Website

<http://www.saibumi.com/artikel-80825-petani-di-lampung-timur-kesulitan-mencari-pupuk.html> (diakses pada 10 Oktober 2018)

<http://inilampung.com/polda-lampung-bongkar-penyelewengan-pupuk>(diakses pada 10 Oktober 2018)

<http://info.metrokota.go.id/ridho-ficardo-launching-pendistribusian-pupuk-bersubsisdi-pola-billing-system-di-kota-metro/> ((diakses pada 11 Oktober 2018)

www.pupuklampung.com /www.pupuklampung.co.id (diakses pada 11 Oktober 2018)