

# Evaluasi Penerapan E-Government Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkalis

<sup>1</sup> Adi Sutrisno \*, <sup>1</sup> Sujianto & <sup>2</sup>Hasim As'ari

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Pascasarjana Universitas Riau,

\* Corresponding email: adi.sutrisno7531@grad.unri.ac.id

*Abstrak*— Era globalisasi yang ditandai dengan kemajuan teknologi, informasi dan komunikasi menuntut pelayanan kepada publik yang lebih cepat dan tepat. Mengingat akses pelayanan tidak lagi dengan metode kuno atau manual yang hanya mengandalkan tenaga sumber daya masyarakat (SDM) semata, namun harus mampu memadukan kolaborasi antara keberadaan SDM dengan teknologi, informasi dan komunikasi. Pemanfaatan teknologi informatika menjadi kebutuhan pada setiap sektor, termasuk sektor pelayanan pemerintahan, sehingga membawa dampak signifikan bagi kemajuan sebuah negara, khusus pemerintah daerah. Pemanfaatan teknologi informatika membuat komunikasi semakin mudah dan cepat, akses informasi semakin mudah, dapat mempersingkat waktu dan menghemat biaya. Untuk meningkatkan pelayanan publik yang prima dan baik dengan mengandalkan pada pelayanan berbasis elektronik, Presiden Republik Indonesia mengeluarkan payung hukum berupa Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Lahirnya Peraturan Presiden (Perpres) menjadi sebuah dorongan bagi instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah untuk saling berkolaborasi guna menerapkan tata kelola pemerintahan berbasis elektronik dan digitalisasi atau lazim disebut Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau e-government..

**Kata Kunci:** *e-government, SPBE, Kabupaten Bengkalis.*

## PENDAHULUAN

Penerapan SPBE dalam jajaran instansi pemerintahan mendorong dan mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka, partisipatif, inovatif, dan akuntabel, sehingga

---

Manuscript received October 9, 2001 (Write the date on which you submitted your paper for review.) This work was supported in part by the U.S. Department of Commerce under Grant BS123456 (sponsor and financial support acknowledgment goes here). Paper titles should be written in uppercase and lowercase letters, not all uppercase. Avoid writing long formulas with subscripts in the title; short formulas that identify the elements are fine (e.g., "Nd-Fe-B"). Do not write "(Invited)" in the title. Full names of authors are preferred in the author field, but are not required. Put a space between authors' initials.

F. A. Author is with the National Institute of Standards and Technology, Boulder, CO 80305 USA (e-mail: author@boulder.nist.gov).

S. B. Author, Jr., was with Rice University, Houston, TX 77005 USA. He is now with the Department of Physics, Colorado State University, Fort Collins, CO 80523 USA (e-mail: author@lamar.colostate.edu).

T. C. Author is with the Electrical Engineering Department, University of Colorado, Boulder, CO 80309 USA, on leave from the National Research Institute for Metals, Tsukuba, Japan (e-mail: author@nrim.go.jp).

mampu meningkatkan kualitas dan jangkauan pelayanan publik kepada masyarakat (Falih Suaedi dan Bintoro Wardianto, 2010).

Melalui penerapan e-government dalam jajaran pemerintahan dapat mengurangi kontak langsung antara pejabat publik dengan pihak lain yang berkepentingan. Hal ini juga dapat mengurangi timbulnya kolusi antara pejabat dengan pihak lain tersebut (Angga, 2017).

Fungsi pemerintah menjadi empat bagian yaitu pelayanan (public service) yang akan membuahkan keadilan dalam masyarakat, pembangunan (development) yang akan menciptakan kemakmuran dalam masyarakat, pemberdayaan (empowering) yang akan mendorong kemandirian masyarakat dan pengaturan (regulation) yang lazim dikenal sebagai fungsi regulasi sehingga menjadi kondusif bagi berlangsungnya berbagai aktivitas serta mengemukakan bahwa untuk mengetahui suatu masyarakat, maka dilihatlah pemerintahnya (Rasyid M. Ryaas, 2007).

Pemerintah Kabupaten Bengkalis mengeluarkan Peraturan Bupati (Perbup) Nomor 69 Tahun 2019 tentang Tata Kelola Penyelenggaraan Sistem Elektronik Dalam Pemerintahan (e-government) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkalis. Kehadiran Peraturan Bupati ini, tentu menjadi sebuah cambuk bagi jajaran instansi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkalis untuk segera menerapkan e-government. Selaras dengan visi misi Kabupaten Bengkalis tahun 2021-2021, yakni “Terwujudnya Kabupaten Bengkalis Bermarwah, Maju dan Sejahtera”, maka melalui misi kedua yakni mewujudkan reformasi birokrasi serta penguatan nilai-nilai agama dan budaya Melayu menuju tata kelola pemerintahan yang baik.

Saat ini pelayanan administrasi perkantoran di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkalis masih manual, belum ada penerapan surat menyurat berbasis aplikasi yang ditopang dengan tanda tangan elektronik, begitu juga dengan penilaian kinerja pegawai, absensi dan lainnya. Padahal, jika ditelisik dengan seksama, pelayanan secara manual, selain ketinggalan zaman juga tidak seimbang dengan tuntutan era digitalisasi yang menginginkan pelayanan cepat, akurat, transparan dan akuntabel.

Evaluasi adalah kegiatan mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam pengambilan sebuah keputusan (Arikunto 2010).

Evaluasi memiliki hubungan dengan hasil informasi mengenai gambaran serta memberikan nilai manfaat dalam kebijakan. Melalui evaluasi dapat memberikan informasi valid, sehingga dapat dipercaya terhadap sebuah kinerja kebijakan, yaitu mengetahui seberapa besar kebutuhan, nilai dan kesempatan dapat dicapai melalui tindakan publik, evaluasi berkontribusi terhadap klarifikasi dan kritik pada nilai-nilai sebagai dasar pemilihan tujuan

maupun target, evaluasi berkontribusi metode-metode analisis kebijakan, seperti untuk perumusan masalah dan rekomendasi (Wiliam N Dunn, 2003).

Dalam *E-government: Konsep, Esensi dan Studi Kasus*, membahas tentang konsep evaluasi e-government sebagaimana teori yang dikemukakan Fietkiewicz, Mainka, & Stock (2017) meformulasikan model lima pilar untuk mendeskripsikan tahapan evolusi/maturitas e-government.: 1) information dissemination (catalogue); 2) communication; 3) transaction; 4) interoperability (integration); dan 5) participation. Fietkiewicz et al. menggunakan istilah pilar, karena mereka sependapat dengan Coursey & Norris (2008) yang mengatakan bahwa tahapan dalam evolusi e-government tidak selalu harus linier dan berurutan (Bambang Irawan dan Muhammad Nizar Hidayat 2021).

Tiap-tiap tahap bagi mereka merupakan tahap tersendiri yang terpisah satu sama lain tanpa ada tingkatan hirarki dari tahap terendah sampai tertinggi. Untuk itulah Fietkiewicz et al. menggunakan istilah pilar yang ditujukan utamanya untuk menilai tingkat kedewasaan (maturitas) program e-government, masing-masing pilar tersebut berisikan variabel-variabel yang bisa diukur secara kuantitatif.

Tabel 1. Model Evaluasi E-Government Fietkiewicz et. al

| Website Evaluation Metrics | Variabel   |
|----------------------------|--|
| Information                | Are press release available?<br>Is basic information available?<br>Is information on healthcare available?<br>Is information on politics available?<br>Is information on services available?<br>Are forms for services available?<br>Is information for various user-groups available?<br>Is the website accessible via smartphones?<br>Are applications for smartphones available?<br>Are push services available?<br>Is the website available in English?<br>Is the website available in the languages of the three most important immigrant groups? |
| Communication              | Are social media services used?<br>Is it possible to make appointments with an authority via the web?<br>Do I get answers to email requests?<br>Is emailing possible instead of written (snail) mail?<br>Is it possible to leave feedback or complaints?   |
| Transaction                | Is it possible to fill out forms online?   |

|               |   |
|---------------|---|
|               | <p>Is it possible to pay taxes online?<br/>Is it possible to pay penalties online?<br/>Is it possible to pay fees online?<br/>Are services for libraries available?<br/>Is a personalized portal available?</p> |
| Integration   | <p>Is an entry homepage available?<br/>Email: Cooperation with authorities?<br/>Software/safety measure/intranet/database?</p>  |
| Participation | <p>Are online questionnaires available?<br/>Do forums and platforms for asking questions exist?<br/>Is it possible to participate in a community meeting via the WWW?<br/>Is it possible to vote online?</p>    |

Sumber : Buku Bambang Irawan dan Muhammad Nizar Hidayat (2021)

## METODE PENELITIAN

Penggunaan pendekatan kualitatif membantu peneliti menemukan dan memahami apa yang terjadi di belakang sebuah fenomena. Hal ini memerlukan pemahaman dan pemaknaan yang baik dari peneliti sebab hasilnya adalah sesuatu yang tidak bulat dan tidak pasti. Sementara itu, sifat penelitian penerapan e-government pada Pemerintah Kabupaten Bengkalis ini adalah eksplanatif. Studi eksplanatif bertujuan untuk menjelaskan informasi deskriptif. Artinya, pertanyaan yang diajukan kepada informan merupakan pertanyaan ‘mengapa’ dan ‘bagaimana’ (Boru, 2018). Peneliti yang melakukan penelitian secara kualitatif harus datang ke lapangan dan mengamati serta terlibat secara intensif sampai dia menemukan secara rinci apa yang diinginkan. Peneliti harus mendeskripsikan suatu objek, fenomena, atau setting sosial yang akan dituangkan dalam tulisan yang bersifat naratif (Anggito & Setiawan 2018). Dalam menguji penelitian kualitatif ini lebih memfokuskan cara mencari informasi setelah itu bergeser pada hasil penelitian. Oleh karena itu, peneliti mengambil lokus penelitian di Pemerintah Kabupaten Bengkalis dengan tujuan untuk menemukan hasil penelitian terkait evaluasi penerapan e-government di Pemerintah Kabupaten Bengkalis..

## HASIL PEMBAHASAN

### a. Penerapan e-Government di Kabupaten Bengkalis

Sebagaimana termaktub pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Bengkalis tahun 2021–2026, penerapan SPBE Kabupaten Bengkalis merupakan salah satu fokus dalam misi kedua yakni mewujudkan reformasi birokrasi serta penguatan nilai-nilai agama dan budaya Melayu menuju tata kelola pemerintahan yang baik

dan masyarakat yang berkarakter. Tujuan dan sasaran dari misi tersebut dalam rangka peningkatan kualitas reformasi birokrasi pada penyelenggaraan pemerintahan. Selaras dengan visi misi yang tertung dalam RPJMD tersebut, menjadi sebuah kewajiban bagi Pemerintah Kabupaten Bengkalis untuk menyelenggarakan pelayanan yang menerapkan pelayanan berbasis elektronik atau digitalisasi. Hal ini untu menjawab sebuah tantangan era dimana setiap orang sudah melek digital, sehingga pemerintah harus bekerja keras untuk mengimbangi pelayanan yang serba cepat namun tetap mengutamakan ketepatan dan kehati-hatian sesuai peraturan dan perundang-undangan. Intinya, pemerintah harus mampu berinovasi dalam pelayanan publik, guna mewujudkan pemerintahan yang smart atau smart government.

Untuk mewujudkan pelayanan yang mendekat dengan masyarakat, maka butuh dukungan dan komitmen bersama dari seluruh elemen baik itu dari jajaran aparatur pemerintah maupun legislatif dan masyarakat itu sendiri. Mengingat pelayanan yang menghandalkan layanan berbasis elektronik, merupakan sebuah keharusan sekaligus kebutuhan yang harus dilakukan pemerintah kepada publik. Sejauh ini, sejumlah pelayanan publik di Kabupaten Bengkalis sudah berbasis elektronik, seperti pelayanan pembayaran pajak, pelayanan pengurusan beasiswa pelajaran dan mahasiswa, program menyalurkan bantuan melalui Kartu Bengkalis Sejahtera (KBS), pelayanan pengurusan dokumen kependudukan yang diberi nama pelayanan Molduk, pelayanan pengadaan barang dan jasa serta lainnya. Intinya sejumlah perangkat daerah sudah berlomba-lomba untuk berinovasi memberikan layanan tercepat dan akurat.

Kalangan masyarakat ceruk-ceruk kampung sudah biasa dengan pelayanan berbasis elektronik. Sebagai contoh dalam hal belanja online, masyarakat cukup menggunakan fitur yang tersedia di layanan smartphone, lantas barang yang diinginkan sudah sampai ditujuan. Begitu juga bagi pelaku usaha kecil dan menengah, tidak harus membuka toko atau kedai, tapi cukup memajukan produknya di etalase penjualan online.

#### **b. Penerapan Satu Data di Kabupaten Bengkalis**

Sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 51 Tahun 2020 tentang Satu Data Kabupaten Bengkalis, disebutkan pengaturan satu data untuk penyelenggaraan tata kelola data yang dihasilkan oleh perangkat daerah dan instansi pusat untuk mendukung perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pengendalian pembangunan daerah. Tujannya untuk memberikan acuan pelaksanan dan pedoman perangkat daerah dan instansi pusat dalam rangka penyelenggaraan tata kelola data untuk mendukung perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pengendalian pembangunan daerah.

Dalam implementasi Peraturan Bupati Nomor 51 Tahun 2020, diterbitkan Surat Keputusan Bupati Bengkalis Nomor 378/KPTS/IV/2022, tentang Pembentukan Tim Penyelenggaraan Satu Data Kabupaten Bengkalis. Keputusan ini merupakan penyempurnaan dari sebelumnya. Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Bengkalis sebagai walidata, yakni perangkat daerah yang melaksanakan kegiatan pengumpulan, pemeriksaan, dan pengelolaan data, serta menyebarluaskan data. Sementara itu Koordinator Satu Data adalah Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bengkalis.

### **1. Pilar Pertama, Information Dissemination**

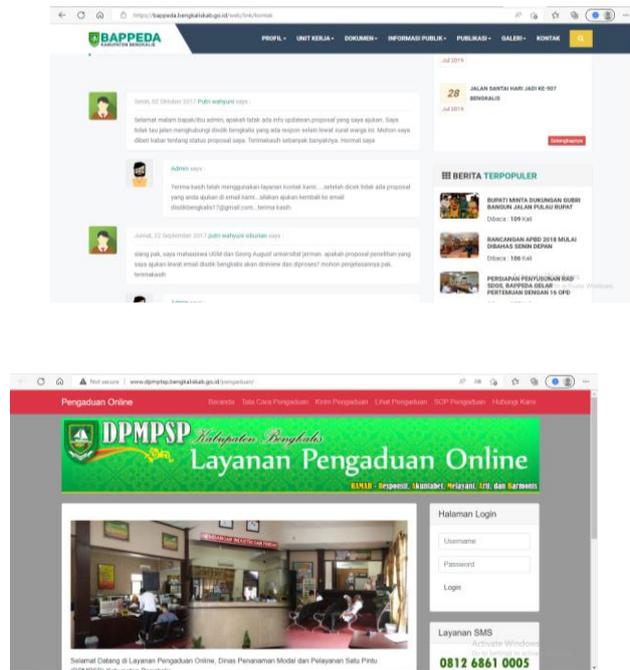
Pilar pertama adalah information dissemination (catalogue), meliputi aspek usability dan accessibility dari konten tersebut. Variabel yang digunakan untuk pilar pertama meliputi ketersediaan Press Release (PR); Informasi Dasar (ID); Informasi Layanan Kesehatan (ILK); Informasi Politik (IP); Informasi Layanan Publik Umum (ILPU); Formulir Layanan Publik (FLP); Informasi Bagi Berbagai Kelompok User (IKU); Bisa Diakses Melalui Smartphone (BAS); Aplikasi Untuk Smartphone (AUS); push services (PS); Informasi Dalam Bahasa Inggris (ING); dan informasi dalam tiga bahasa kelompok imigran terbesar (IMIG). Adapun website yang menjadi sampel penelitian ini sebanyak lima website yang dikelola oleh Perangkat Daerah

Berdasarkan observasi terhadap 6 (enam) website sampel menunjukkan bahwa sebagian besar website sesuai memenuhi pilar pertama yakni pilar Information dissemination (catalogue), yakni aspek kegunaan (usability) dan kemudahan (accessibility) terhadap mengakses konten tersedia. Untuk kebutuhan pengumpulan data, sejak beberapa tahun Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bengkalis telah membangun website. Kehadiran website sangat membantu untuk menginput data dari perangkat daerah sebagai produsen data, sebagaimana amanat dari Perbup Satu Data Kabupaten Bengkalis.

### **2. Pilar Kedua, Communication**

Pada pilar kedua Communication, peneliti melakukan observasi beberapa objek seperti website sampel dan kanal media sosial yang dimiliki dan dikelola beberapa Perangkat Daerah yang mempunyai tugas dan fungsi memberikan pelayanan publik secara langsung. Adapun variabel dari pilar ini adalah penggunaan media sosial (MDS), ketersediaan opsi temu janji dengan aparat pemerintah melalui website (OTJ), ketersediaan jawaban mengenai pelayanan publik melalui email (JAB), ketersediaan kanal email (KTE), ketersediaan fitur untuk memberikan umpan balik dan komplain (UBK). Websiste yang dibangun tidak hanya menyediakan layanan

penyebarluasan informasi kegiatan maupun program perangkat daerah, namun menyediakan layanan timbal balik untuk merespon aspirasi dan keluh kesah masyarakat.



Gambar 1. Layanan Umpan Balik di Website Bappeda dan DPMPTSP

Berdasarkan analisa dari hasil observasi website dan wawancara terhadap informan menunjukkan bahwa evaluasi terhadap pilar kedua Communication, belum seluruhnya terpenuhi. Karena dari lima variabel hanya sebagian yang telah memenuhi, bahwa untuk variabel penggunaan media sosial (MDS), sebanyak dua website tidak terpenuhi. Kemudian ketersediaan opsi temu janji dengan aparat pemerintah melalui website (OTJ), seluruh website tidak menyediakan fitur dimaksud. Selanjutnya untuk variabel ketersediaan jawaban mengenai pelayanan publik melalui email (JAB), hanya dua website yang menyediakan fitur. Sebaliknya untuk variabel ketersediaan kanal email (KTE), seluruh website yang dikelola Perangkat Daerah menyediakan kanal email.

### 3.Evaluasi Pilar Transaction Pada Penerapan E-Government

Adapun variabel pada pilar ketiga, meliputi pengisian formulir secara online (FON), pembayaran pajak secara online (PAJ), pembayaran denda secara online, pembayaran jasa secara online (JAS), ketersediaan layanan perpustakaan umum (PUS), ketersediaan portal yang terkostumisasi –costumized- (COS). Hal ini dapat dilihat sebagaimana tabel berikut ini:

Berdasarkan observasi terhadap aplikasi Smartgov Revenue menunjukkan bahwa pilar ketiga transaction sudah memenuhi. Dari 6 (enam) variabel sebagaimana pilar ketiga evaluasi e-government sebagaimana teori Fietkiewicz, dimana 4 (empat) variabel semuanya bisa dilakukan secara online seperti pengisian formulir, pembayaran denda, pembayaran jasa. Namun berbeda dengan penerapan satu data dari enam variabel pada pilar ketiga, yakni ternyata satu variabel yang terpenuhi yakni ketersediaan portal yang terkostumisasi –costumized- (COS).

#### 4. Evaluasi Pilar Keempat, Interoperability (*Integration*)

Pilar keempat dari model evaluasi pada teori Fietkiewicz adalah Interoperability (Integration). Untuk melakukan evaluasi terhadap penerapan e-government dan satu data di Kabupaten Bengkalis, peneliti melakukan wawancara terhadap informan dan observasi langsung sejumlah website yang menjadi sampel. Adapun variabel yang ada pada pilar ini, terkait dengan ketersediaan entry homepage dan keberadaan koordinasi antar otoritas (software/standar keamanan/intranet/database). Seyogianya, penerapan e-government dalam sebuah pemerintahan, tersedia layanan publik dalam bentuk aplikasi maupun website yang terintegrasi dalam satu tempat.



Gambar 2 Homepage pada website bengkaliskab.go.id

Berdasarkan observasi seluruh aplikasi pelayanan publik yang dikelola Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkalis belum terintegrasi dalam satu wadah atau satu website. Meskipun demikian, keberadaan fitur maupun aplikasi pelayanan itu tetap bisa dimanfaatkan oleh masyarakat.

Sementara itu, data yang ditampilkan merupakan dari produsen data dalam hal ini perangkat daerah maupun instansi vertikal, sehingga datanya dapat dikatakan terintegrasi dan tidak ada perbedaan. Jika ada deviasi data yang diperoleh dengan data yang dicocokkan antara data dari instansi terkait, maka Walidata langsung berkoordinasi untuk memastikan data tersebut benar-benar akurat.

## **5. Evaluasi Pilar Kelima, Participation**

Pilar kelima dari model evaluasi pada teori Fietkiewicz adalah Participation. Adapun variabel dalam pilar ini meliputi ketersediaan kuisioner online (KON), keberadaan forum atau platform untuk memberikan pertanyaan kepada penyedia layanan (TAY), ketersediaan saluran untuk melakukan pertemuan publik secara online (TMO), dan ketersediaan saluran untuk melakukan voting secara online (VOT). Hasil observasi terhadap penerapan e-government dan satu data di Kabupaten Bengkalis menunjukkan bahwa ternyata belum memenuhi pilar kelima sebagaimana teori Fietkiewicz, yakni pilar partisipasi (participation).

### **Kendala Penerapan E-Government**

Terdapat beberapa kendala dalam penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan penerapan Satu Data di Kabupaten Bengkalis, sebagai berikut:

#### **1). Minimnya Sumberdaya Manusia Tenaga Ahli**

Masalah sumberdaya manusia (SDM) pada penerapan e-government di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkalis menjadi persoalan urgen. Jumlah tenaga TIK maupun pengelola Satu Data sangat minim dan didominasi oleh tenaga honorer.

#### **2). Aplikasi Belum Terintegrasi**

Jumlah website milik Perangkat Daerah sebanyak 47 website, sedangkan jumlah aplikasi pelayanan publik lebih dari 25 aplikasi. Meskipun demikian dari sekian banyak website dan aplikasi layanan publik yang dibangun, namun belum terintegrasi dalam satu wadah, sehingga setiap publik yang ingin membuka dan membuka aplikasi, harus mencari satu-satu.

#### **3). Ego Sektoral Perangkat Daerah**

Ada anggapan tanggungjawab pelaksanaan e-government atau SPBE berada pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bengkalis. Disamping itu dalam hal pengadaan internet, tidak dilakukan satu pintu oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bengkalis, melainkan seluruh Perangkat Daerah mengalokasikan pengadaan internet masing-masing. Dalam penerapan Satu Data di Kabupaten Bengkalis, terjadi datanya hanya diketahui oleh pengampu bidang urusan tersebut, sementara Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bengkalis sebagai walidata tidak mendapatkan informasi. Tidak hanya itu, belum ada kesadaran dari perangkat daerah untuk mengupload sendiri data-data yang ada di website statistik.bengkaliskab.go.id.

#### **4). Sarana Pendukung Masih Minim**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara informan menunjukkan bahwa sarana pendukung penerapan SPBE di Kabupaten Bengkalis ini belum terpenuhi secara maksimal. Diantaranya, saat ini Pemerintah Kabupaten Bengkalis belum mempunyai sarana command center atau pusat komando pelaksanaan SPBE, kapasitas server yang dikelola sendiri masih terbatas, yakni sebanyak 3 (tiga) unit. Kemudian jumlah fasilitas internet gratis di fasilitas sebanyak 5 (lima) lokasi dan fasilitas CCTV baru sebatas pada 2 (dua) lokasi. Begitu juga dalam hal penyelenggaraan Satu Data sarana infrastruktur pendukung sangat minim, seperti komputer yang memiliki spesifikasi dan kapasitas tinggi, peningkatan server, pengembangan aplikasi, dan lain sebagainya

#### **5). Belum Terbentuk Forum Data**

Saat ini belum terbentuknya Forum Satu Data, padahal wadah ini berfungsi sebagai wahana untuk berkumpul seluruh produsen data mulai level instansi daerah dan vertikal untuk mengolah data statistik. Padahal sesuai ketentuan Perpres nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia, dan Kabupaten Bengkalis dikeluarkan Perbup nomor 51 Tahun 2020 tentang Satu Data Kabupaten Bengkalis, mengamanatkan kehadiran forum data bertujuan untuk mewujudkan basis data yang akurat, terpadu, terpusat, dan terintegrasi

#### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disusun oleh penulis, maka dapat disimpulkan bahwa pemerintah Kabupaten Bengkalis telah menerapkan pelayanan berbasis elektronik, seperti Sistem Informasi Pemerintah Daerah (SIPD), Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE), Sistem Informasi Rencana Umum Pengadaan (SIRUP), layanan pembayaran perpajakan melalui QRIS, layanan pembayaran pajak, layanan kerja sama media, layanan pengaduan dan lainnya. Evaluasi penerapan e-government di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkalis, belum seluruhnya memenuhi kriteria sebagaimana teori Fietkiewicz yakni yakni pilar pertama information dissemination (*catalogue*), pilar kedua, communication, pilar ketiga, transaction, pilar keempat, interoperability (integration), pilar kelima, participation. Meski telah menerapkan e-government dalam pelayanan publik, namun belum menerapkan layanan e-office untuk mengurangi penggunaan kertas atau paperless. Saat ini dalam pelayanan surat menyurat masih menggunakan kertas. . Satu Data Kabupaten Bengkalis merupakan bagian untuk mewujudkan transparansi, saat ini sudah terintegrasi. Hal ini dengan terbentuknya Tim Penyelenggaraan Satu Data Kabupaten Bengkalis.

Berberapa faktor yang mempengaruhi penerapan e-government dan Satu Data di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkalis yaitu Sumberdaya manusia dalam penerapan e-government dan Satu Data di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkalis masih minim,.Selain itu sarana dan prasarana dalam penerapan e-government dan Satu Data di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkalis juga masih minim, selanjutnya masih ditemukan ego sektoral masing-masing perangkat daerah, disamping itu aplikasi belum terintegrasi dalam satu website, dan juga belum terbentuk forum data dalam pengelolaan Satu Data di Kabupaten Bengkalis.

## REFERENSI

- Angga, Dita, 2017. Sistem E-Government Belum Efektif. Koran Sindo. <http://koran-sindo.com/page/news/2017-03-13/0/26>
- Anggito, Albi. Setiawan, Johan. 2018. Metodologi Penelitian Kualitatif. Sukabumi Jawa Barat, CV Jejak. ISBN: 978-602-474-392-5 Diakses pada cetakan pertama Oktober 2018
- Arikunto, S. 2010, Dasar-Dasar Evaluasi Program Pendidikan (Edisi Ketiga). Bumi Aksara
- Bambang Irawan, Muhammad Nizar Hidayat (2021), E-government: Konsep, Esensi dan Studi Kasus, Mulawarman University Press.
- Boru, T. (2018). Research design and methodology. Retrieved on 2 March 2021. DOI: 10.13140/RG.2.2.21467.62242
- Hiller, J. S. 2001. Privacy strategies for electronic government. E-Government, 200, 162–198.
- Rasyid M. Ryaas, 2007. Memaknai Fungsi Pemerintah, Cetakan VI, Jakarta, Penerbit PT. Mutiara Sumber Widya
- Suaedi, Falih dan Wirdayanto, Bintoro (2010). Revitalisasi Administrasi Negara (Reformasi Birokraasi dan E-Governance. Yogyakarta. Graha Ilmu..