

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teori

2.1.1. Pengertian *E-Government*

Electronic government atau yang biasa kita kenaldengan *E-government* merupakan program pemerintah dalam upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik serta melakukan transformasi guna memfasilitasi kegiatan masyarakat dan kalangan bisnis, melalui pengembangan *E-Government*, pemerintah mengharapkan dapat dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja dilingkungan pemerintah dan pemerintah daerah otonom dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. *E-Government* dapat diartikan secara beragam karena pada dasarnya *E-Government* dapat menampakkan dirinya dalam berbagai bentuk dan ruang lingkup. Ada beberapa definisi mengenai *E-Government*, tergantung kepada sudut pandang mana pihak yang mendefinisikan serta tingkatan perkembangan yang ada.

Dalam mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi terbentuk sebuah sistem manajemen dan aktivitas kerja di lingkungan pemerintahan. *E-Government* atau *electronic government* merupakan suatu upaya untuk menyebarluaskan bentuk pemerintahan yang berbasis elektronik. *E-Government* memiliki banyak definisi yang dikemukakan oleh para ahli ataupun oleh suatu institusi. Beberapa definisi mengenai *E-Government* antara lain:

Menurut Hardiansyah (2011, 107) menyatakan bahwa “*E-Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi (seperti internet, telepon, satelit) oleh institusi pemerintahan untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis, dan kelompok terkait lainnya.”

Menurut *Information Technology Association of America* (ITAA) dalam Sutarman (2009:13), *E-Government* adalah suatu studi, perancangan pengembangan, implementasi, dukungan atau manajemen sistem informasi berbasis komputer. TI memanfaatkan komputer elektronik dan perangkat lunak komputer untuk mengubah, menyimpan, melindungi, memproses, mentransmisikan, dan memperoleh informasi secara aman.

Menurut Bank Dunia (World Bank) dalam Indrajit (2016, 5) definisi *E-Government* merupakan “*electronic government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government.*” That means *electronic government (E- Government)* berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti area network yang luas, internet dan mobile computer) oleh organisasi pemerintah yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warga negara, bisnis, dan organisasi lain dalam pemerintahan.

Menurut Akadun (2009, 131) *E-Government* merupakan pemrosesan teknologi informasi yang digunakan pemerintah untuk mengkomunikasikan,

menyebarkan atau mengumpulkan informasi sebagai fasilitas transaksi dan perizinan untuk suatu tujuan.

2.1.2. Penerapan *E-Government*

Di dalam buku *E-government In action*, Indrajit (2005, 5) menyatakan *E-Government* adalah suatu usaha menciptakan suasana pelayanan pemerintah yang sesuai dengan objektif bersama (*shared goals*) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan, oleh karena itu visi yang dicanangkan juga harus mencerminkan visi bersama dari pada *stakeholder* yang ada misalnya:

1. Memperbaiki produktifitas dan kinerja operasional pemerintah dalam melayani masyarakatnya.
2. Mempromosikan pemerintah yang bersih dan transparan
3. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat melalui kinerja pelayanan publik.
4. Menjamin terciptanya penyelenggaraan negara yang demokratis.

Menurut Indrajit (2005,107) Penerapan *E-Government* tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya manajemen perubahan pada strategi sumber daya pegawai dan aset negara lainnya. Untuk mencapai itu semua, manajemen perubahan membutuhkan beberapa langkah strategis yang perlu ditempuh untuk menopang penerapan *E-Government*, yaitu :

1. *Business Process Reengineering* adalah mengisyaratkan untuk mereview secara total proses kerja yang sekarang ini berjalan. *E-Government* tidak

boleh hanya sekedar membuat alternatif akses untuk pelayanan pemerintah, karena hal itu berarti justru menambah biaya. Lebih dari itu, *E-Government* adalah proses kerja baru di mana layanan pemerintah terintegrasi dalam sistem yang lebih baik. Perubahan karena itu juga tidak hanya sekedar penampilan di sisi akses masyarakat, tetapi juga pada proses kerja secara keseluruhan yang perlu di-review secara reguler;

2. Staf dan pegawai memerlukan cara kerja baru, di mana memungkinkan terbentuknya “kantor virtual” di antara mereka. Kantor virtual adalah kondisi di mana setiap staf bisa mengerjakan segala sesuatunya dari manapun ia berada tanpa perlu berkantor setiap hari. Pemimpin dituntut untuk mengubah pendekatan kepemimpinannya dengan menjadikan performa dan hasil kerja sebagai dasar penilaian seseorang, dan bukan lagi pada kehadiran. Tentu saja hal ini membutuhkan manajemen perubahan yang terencana dengan baik;
3. Fasilitas yang memungkinkan staf dan pegawai bekerja dari rumah dan kerja jarak jauh. Melalui penggunaan fasilitas teknologi dan internet, seorang staf bisa mengerjakan hampir seluruh proses pelayanan masyarakat tanpa perlu datang ke kantor;
4. Untuk mencapai semua itu tentu saja dibutuhkan ketrampilan dan pengetahuan yang memadai bagi semua pegawai. Pendidikan dan pelatihan adalah cara terbaik bagaimana menyiapkan pegawai untuk bisa bekerja ketika saatnya *E-Government* diterapkan.

Selain itu, menurut Indrajit (2005, 18-19) paling tidak ada enam komponen penting yang harus diperhatikan dalam menerapkan *E-Government* masing-masing diantaranya :

1. *Content Development*, menyangkut pengembangan aplikasi (perangkat lunak), pemilihan standar teknis, penggunaan bahasa pemrograman, spesifikasi sistem basis data, kesepakatan user interface, dan lain sebagainya;
2. *Competency Building*, menyangkut pengadaan SDM pelatihan dan pengembangan kompetensi maupun keahlian seluruh jajaran sumber daya manusia diberbagai lini pemerintahan;
3. *Connectivity*, menyangkut ketersediaan infrastruktur komunikasi dan teknologi dilokasi *E-Government* diterapkan;
4. *Cyber Laws*, menyangkut keberadaan kerangka dan perangkat hukum yang telah diberlakukan terkait dengan seluk beluk aktivitas *E-Government*;
5. *Citizen Interfaces*, menyangkut pengadaan SDM dan pengembangan berbagai kanal akses (*multi akses chanel*) yang dapat digunakan oleh seluruh masyarakat dan *stakeholder E-Government* dimana saja dan kapan saja mereka inginkan;
6. *Capital*, menyangkut permodalan proyek *E-Government* terutama yang berkaitan dengan biaya setelah selesai proyek dilakukan seperti untuk keperluan pemeliharaan dan perkembangan, disini tim harus memikirkan

jenis-jenis pendapatan (*value* modal) yang mungkin untuk diterapkan di pemerintah.

2.1.3. Elemen Sukses Penerapan *E-Government*

Menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government dalam Indrajit (2016, 11-12) menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Ketiga elemen sukses tersebut adalah: *Support*, *Capacity*, dan *Value*.

1. *Support* (Dukungan)

Support atau dukungan disini pada dasarnya merupakan elemen yang penting dalam menerapkan *E-Government*. Hal terpenting dalam dukungan adalah unsur pimpinan. Pimpinan harus memiliki *political will* (keinginan politis) untuk mengembangkan *E-Government*, karena hal ini akan menyangkut seluruh proses dari *E-Government*. Artinya, pemimpin tidak saja harus pandai dalam hal penyusunan konsep, tetapi harus juga menjadi motivator handal pada tahap pelaksanaannya (*action*). Dukungan Penerapan program *E-Government* yang efektif harus dimulai dari para pimpinan. Namun dukungan yang dimaksud disini bukan hanya dukungan verbal saja tetapi dalam berbagai bentuk sebagai berikut:

- a. Adanya kesepakatan bersama konsep *E-Government* oleh seluruh pihak yang terlibat;

- b. Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan;
- c. Pembangunan berbagai infrastruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *E-Government*;
- d. Sosialisasi konsep *E-Government* secara merata, berkelanjutan, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan baik pemerintah itu sendiri maupun masyarakat secara luas melalui berbagai cara sosialisasi yang menarik.

2. *Capacity* (Kemampuan)

Capacity yang dimaksud dalam elemen kedua ini adalah kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah dalam mewujudkan penerapan *E-Government*. Ada tiga hal yang paling tidak wajib dimiliki oleh pemerintah, yaitu :

- a. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *E-Government*;
- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang; dan
- c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *E-Government* dapat sesuai dengan manfaat yang diharapkan.

3. *Value* (Manfaat)

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supply side*). Pelaksanaan *E-Government* tidak akan ada gunanya apabila tidak ada pihak yang

merasa diuntungkan; dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *E-Government* bukanlah kalangan pemerintah saja, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (*demand side*). Untuk itulah pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *E-Government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan value (manfaat) yang secara signifikan dirasakan langsung oleh masyarakatnya.

Perpaduan antara ketiga elemen di atas akan membentuk sebuah jaringan utama *E-Government* yang akan menjadi kunci sukses utama penjamin keberhasilan *E-Government*.

2.1.4. Tujuan *E-Government*

Tujuan dari diselenggarakannya e-government pada suatu negara atau daerah adalah untuk meningkatkan pelayanannya terhadap masyarakat secara efektif dan efisien serta untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis dan kelompok terkait lainnya menuju *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik.

Pada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi pengembangan *E-Government* disebutkan tujuan dari dilaksanakannya *E-Government*, yaitu:

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas

serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat, tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.

2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Menurut Andri Kristanto (2007, 79) mengatakan bahwa tujuan penerapan *E-Government* adalah menuntut hubungan pemerintah dengan masyarakatnya maupun dengan pelaku bisnis dapat berlangsung secara efisien, efektif dan ekonomis. Hal ini diperlukan mengingat dinamisnya gerak masyarakat pada saat ini, sehingga pemerintah harus dapat menyesuaikan fungsinya dalam negara, agar masyarakat dapat menikmati haknya dan menjalankan kewajibannya dengan nyaman dan aman, yang kesemuanya itu dapat dicapai dengan pembenahan sistem dan pemerintahan itu sendiri dari *E-Government* adalah salah satu caranya. Selain itu tujuan penerapan *E-*

Government adalah untuk mencapai suatu tata pemerintahan yang baik (*good governance*).

2.1.3. Manfaat E-Government

Menurut Indrajit (2016, 4) E-government diharapkan dapat memberikan manfaat dalam hal:

1. Layanan Masyarakat

Pemberian layanan yang lebih baik pada masyarakat; informasi dari pemerintah dapat disediakan 24 jam sehari. 7 hari dalam seminggu tanpa harus menunggu dibukanya kantor pemerintah. Informasi dari pemerintah dapat dicari dan diperoleh dari kantor, rumah tanpa secara fisik harus datang ke kantor pemerintah.

2. Hubungan antar pemerintah, masyarakat pelaku bisnis

Terjadi peningkatan hubungan antar pemerintah dengan masyarakat dan pelaku bisnis. Adanya keterbukaan diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik, keterbukaan akan menghilangkan rasa ketidakpercayaan dari semua pihak kepada pemerintah.

3. Pemberdayaan masyarakat melalui informasi

Pemberdayaan masyarakat dilaksanakan melalui informasi yang mudah diperoleh. Adanya informasi yang mencukupi, maka masyarakat

akan belajar untuk menentukan pilihannya didalam mendapatkan suatu informasi yang diperlukan.

4. Pelaksanaan pemerintahan lebih efisien

E-Government diharapkan pelaksanaan pemerintahan akan berjalan lebih efisien karena koordinasi pemerintahan dapat dilakukan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Koordinasi dan diskusi antara pemerintah pusat dengan pimpinan daerah dapat dilakukan tanpa harus berada pada lokasi fisik yang sama.

2.1.4. Macam-Macam E-Governemnet

Terdapat empat klasifikasi hubungan bentuk baru dari penggunaan teknologi informasi dan komunikasi ini Indrajit (2016, 24-26) :

1. Government to Citizens(G-to-C)

Aplikasi E-Government dalam tipe G-to-C ini merupakan aplikasi yang paling umum, dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi untuk berinteraksi dengan masyarakat.

2. Government to Business (G-to-B)

Tipe G-to-B adalah bentuk penyediaan pelayanan informasi bagi kalangan bisnis. Kalangan bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan data dan informasi dari pemerintah. Selain itu, interaksi antara kalangan bisnis dengan lembaga pemerintahan juga berkaitan

dengan hak dan kewajiban dari kalangan bisnis tersebut sebagai entity yang berorientasi profit

3. Government to Government (G-to-G)

Aplikasi e-government juga diperlukan dalam berinteraksi antara satu pemerintah dengan pemerintah lainnya (government to government) untuk memperlancar kerjasama, baik antar negara atau kerjasama antar entiti-entiti negara dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, dan lain sebagainya.

4. Government to Employees (G-to-E)

Tipe aplikasi G-to-E diperuntukkan secara internal bagi para staf di instansi pemerintahan.(Pembahasan Lengkap Teori E-Government Menurut Para Ahli Dan Contoh Tesis Tentang E-Government, n.d.)

2.1.5. Aspek-Aspek dalam Aplikasi *E-Government*

Dalam penerapan layanan e-Government ini agar mendapat hasil yang diharapkan maka harus melihat aspek-aspek dalam Penerapan e-Government, untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik Menurut Rianto dan Lestari (2012:43):

1. *Hardware*

Merupakan perangkat keras dari computer. Sebuah aplikasi EGovernment membutuhkan sebuah jaringan LAN (*Local Area Networking*), yaitu jaringan menggunakan kabel , yang biasanya

digunakan secara intern. Serta WAN (*Wide Area Networking*) yaitu jaringan tanpa kabel yang biasanya digunakan untuk berhubungan antar instansi. Atau bahkan jaringan global (internet). Untuk jenis aplikasi yang terakhir ini biasanya membutuhkan banyak komputer seperti data base server, application server, proxy server, firewall server, email server, domain server, dan lain sebagainya

2. *Software*

Merupakan perangkat lunak dari computer. Di mana *software* dibagi menjadi dua macam yaitu *software* operasi dan *software* aplikasi. *Software* operasi merupakan *software* penerjemah daripada *hardware*, misalnya program linux, windows 98, windows 2000, windows XP, dan sebagainya. Sedangkan *software* aplikasi merupakan program terapan, misalnya *operating sistem*, *database*, *office yang meliputi word*, *excel*, *notepad*, *power point*, dan sebagainya. Perangkat lunak pendukung komunikasi (*E-mail*, *SMS*, *teleconference / webcam*).

3. *Human Resouces*

Merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi, meliputi semua orang yang melakukan aktivitas. Ketersediaan SDM yang dibutuhkan adalah para tenaga spesialis teknologi informasi dan komunikasi yang meliputi programme administrator jaringan, operator dan tenaga lainnya, baik dari aspek kuantitas maupun kualitasnya harus cukup. Dengan menganut sistem e-Government, saat ini SDM yang ada

telah berkompeten untuk merealisasikan perkembangan pelayanan berbasis online.

4. Data dan Informasi

Data dan informasi merupakan bahan utama dalam proses *E-Government* guna mendukung tujuan penyebar luasan informasi.

5. Struktur Organisasi

Prosedur ini meliputi kegiatan penyusunan aplikasi *EGovernment*, pengumpulan, pengolahan, dan pelaksanaan *implementasi E-Government* mempunyai landasan yang cukup untuk merealisasikannya.

6. Komunikasi

Pemerintah pusat atau lembaga implementor utama di daerah, berkewajiban mengalirkan berbagai informasi berkaitan dengan kebijakan *E-Government*. Proses komunikasi ini dapat dilakukan dalam bentuk perintah, arahan dan penjelasan melalui forum rapat koordinasi, sosialisasi, diseminasi, pelatihan atau bentuk pertemuan lainnya. Tujuannya adalah membangun perspektif yang sama antara pembuat kebijakan dengan pelaksanaannya. Proses komunikasi dapat dikatakan berhasil manakala para pelaksana memiliki tingkat pengetahuan dan pemahaman bidang *E-Government*.

7. Sikap Pelaksanaan

Idealnya setiap kebijakan direpson dengan baik oleh para pelaksana. Ada tidaknya respon pelaksana ini dapat dilihat dari aktivitasnya.

Apabila para pelaksana mengimplementasikan kebijakan *E-Government* secara konsisten maka respon positif. Instansi atau personel lainnya yang diposisikan sebagai pelanggan, dapat diukur tingkat kepuasannya terhadap produk-produk *E-Government*, seperti produk pusat data, aplikasi pendukung pekerjaan kantor, aplikasi pelayanan publik, *email*, SMS dan produk-produk lainnya.

2.2. Hail Penelitian yang Relevan

Pertama, Redha Suhari Rachman (2021) dengan judul “Efektivitas Penerapan Sistem *E-Government* dalam Pelayanan publik di kelurahan sungai Bangkong Kecamatan Pontianak Kota” Hasil penelitian yang dilakukan penelitian ini akan menjelaskan bagaimana Efektivitas penerapan Sistem *E-Government* dalam Pelayanan publik di kelurahan sungai Bangkong Kecamatan Pontianak Kota dengan menggunakan Teori Efektivitas yang diukur dari 5 poin indikator seperti Pemahaman Program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan program dan perubahan nyata.

Adapun Perbedaan penelitian yang telah dilakukan Redha Suhari Rachman dengan penelitian penulis lakukan dapat dilihat dari pembahasan dan juga teori, Redha Suhari Rachman lebih membahas tentang Efektivitas penerapan sistem *E-Government* menggunakan Teori Efektivitas sedangkan penulis membahas Penerapan *E-Government* dengan Teori *E-Government*.

Kedua, Iwan Setiawan (2016) dengan judul " Pengelolaan *E-Government* Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas ". Hasil dari penelitian ini diketahui dengan menggunakan tori pengukuran pengelolaan *E-Government* menurut Indrajit yang diukur dari 3 poin indikator seperti publikasi, interaksi, dan transaksi.

Adapun perbedaan dengan penulis adalah penulis lebih membahas kepada Penerapan *E-Government* di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik sedangkan Iwan Setiawan lebih memfokuskan penelitiannya dalam pengelolaan *E-Government* di ruang lingkup Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas. Sedangkan Persamaannya yang dimiliki penulis dengan Iwan Setiawan adalah sama-sama menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan bertujuan untuk mengetahui tau menggambarkan keadaan yang sesungguhnya secara rinci serta disesuaikan dengan masalah yang diteliti oleh masing-masing peneliti.

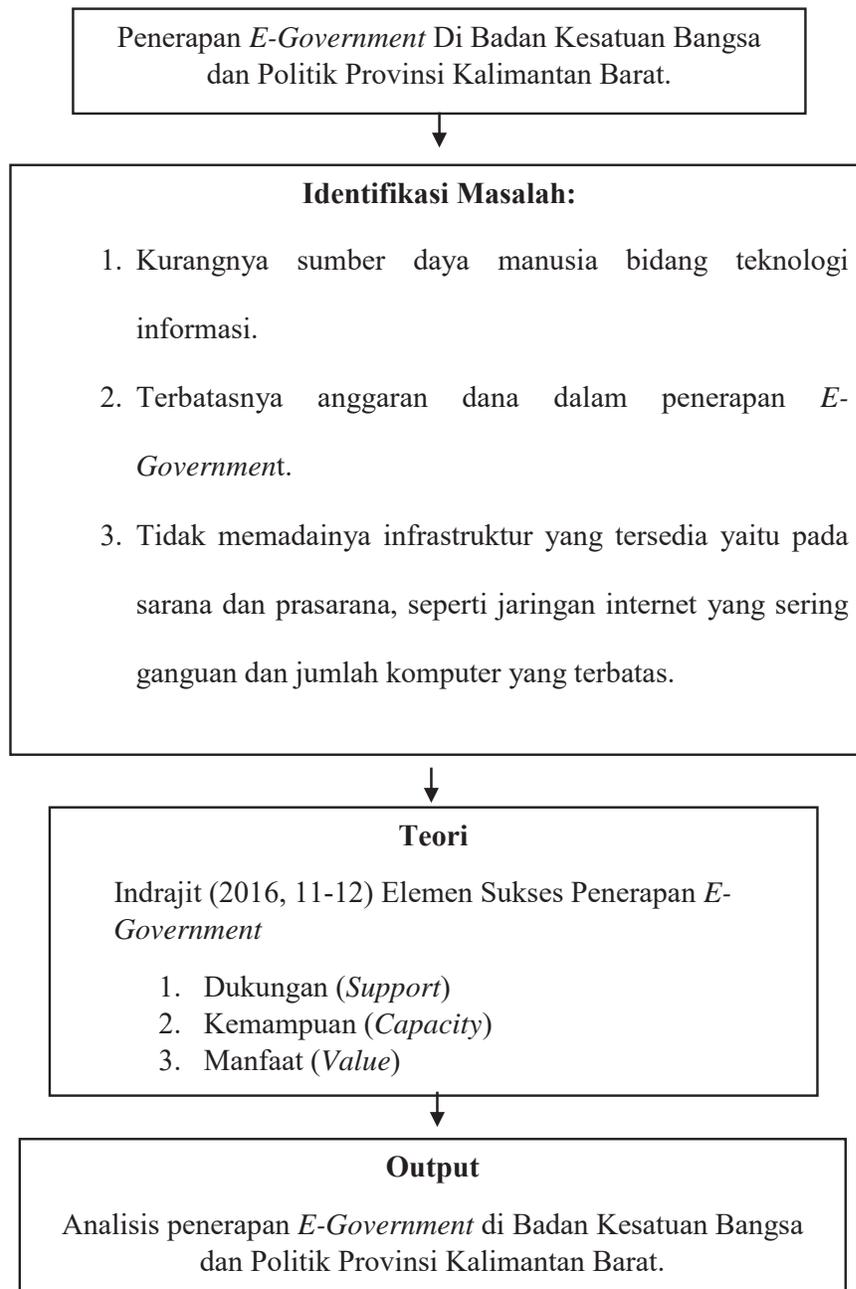
2.3. Kerangka Pikir Penelitian

Kerangka Pemikiran Menurut Muhamad (2009, 75) kerangka pikir adalah gambaran mengenai hubungan antar variabel dalam suatu penelitian, yang diuraikan oleh jalan pikiran menurut kerangka logis. Sedangkan menurut Riduwan (2004, 25) kerangka berfikir adalah dasar pemikiran dari penelitian yang disintesis dari fakta-fakta, observasi dan telaah penelitian. Kerangka pikir memuat teori, dalil atau konsep-konsep yang akan dijadikan dasar dalam penelitian.

Penelitian yang berjudul Penerapan *E-Government* di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Barat masih kurang baik, dikarenakan Kurangnya sumber daya manusia dalam penggunaan teknologi informasi, penggunaan teknologi memiliki peran penting dalam penerapan *E-Government*. Kemudian Terbatasnya anggaran dana dalam Penerapan *E-Government* di Badan Kesatuan bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Barat sangat berpengaruh sehingga penerapan *E-Government* masih belum berjalan secara Maksimal. Tidak memadainya infrastruktur yang tersedia yaitu pada sarana dan prasarana, seperti jaringan internet yang sering gangguan dan jumlah komputer yang terbatas. Dengan demikian maka jelas dengan penerapan *E-Government* yang baik sangat Berpengaruh kepada Kantor. Peran sumber daya manusia disini bisa dibilang cukup banyak, seperti turut menyumbang kontribusi dalam aktivitas perencanaan, pengarahan, dan pengorganisasian jalannya sebuah Instansi.

Banyak upaya untuk memaksimalkan penerapan *E-Government* dengan menggunakan konsep Elemen Sukses Penerapan *E-Government* yaitu seperti, dukungan yang diberikan, kemampuan baik sumber daya manusia maupun Infrastruktur, dan mamfaat bagi pemerintah maupun masyarakat. Kurangnya perhatian terhadap pendidikan dan pelatihan kerja pegawai akan menghambat kinerja pegawai dan juga membuat produktivitas kerja rendah, maka dibutuhkan program pendidikan dan pelatihan yang dapat menimbulkan tingkat ketekunan dan kedisiplinan dalam melaksanakan suatu kegiatan sehingga membuat kinerja Pegawai meningkat.

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



2.4. Pertanyaan Penelitian

Adapun pertanyaan penelitian yang penulis kemukakan dalam penelitian berkaitan dengan penerapan *E-Government* dalam pelayanan publik yaitu:

1. Bagaimana Dukungan (*Support*) dalam Penerapan *E-Government* di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Barat ?
2. Bagaimana Kemampuan (*Capacity*) dalam Penerapan *E-Government* di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Barat ?
3. Bagaimana Manfaat (*Value*) dalam Penerapan *E-Government* di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Barat ?