



- Yusuf Arifin
- Ernie Tisnawati Sule
- Ina Primiana
- Hilmiana

# Kinerja Pelayanan e-Government

*Ditinjau dari*

Kepemimpinan Transformasional, Manajemen Pengetahuan  
dan Manajemen Perubahan



**UNPAD PRESS**

# Kinerja Pelayanan *e-Government*

*Ditinjau dari* \_\_\_\_\_

Kepemimpinan Transformasional, Manajemen Pengetahuan dan  
Manajemen Perubahan

## **TIM PENGARAH**

Ganjar Kurnia  
Mahfud Arifin, Engkus Kuswarno  
Memed Sueb

## **TIM EDITOR**

Wilson Nadeak (Koordinator), Tuhpawana P. Sendjaya  
Fatimah Djajasudarna, Benito A. Kurnani  
Denie Heriyadi, Wahya, Cece Sobarna  
Dian Indira

### **Judul :**

*Kualitas Pelayanan e-Government,  
Ditinjau dari Kepemimpinan Transformasional,  
Manajemen Pengetahuan dan Manajemen Perubahan*

### **Penulis :**

Yusuf Arifin,  
Co-Author : Ernie Tisnawati Sule, Ina Primiana, Hilmiana



**UNPAD PRESS**

Copyright (C) 2010  
ISBN 978-602-8743-64-8

## PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, buku ini dapat selesai dan diterbitkan menjelang penulis menuntaskan studi pada program Doktor Ilmu Ekonomi Universitas Padjadjaran. Buku ini mengkaji tentang penerapan *e-government* di Indonesia yang dalam pengembangannya masih memerlukan sumbangan pemikiran dari berbagai disiplin ilmu. Buku ini merupakan bagian dari naskah disertasi yang mengkaji kualitas pelayanan *e-government* di Pemda dari sisi keilmuan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), khususnya tentang peran kepemimpinan transformasional, manajemen pengetahuan dan manajemen perubahan dalam organisasi publik. Ketiga unsur MSDM tersebut merupakan bagian dari aspek *organiware* dalam penerapan *e-government*. Buku ini, selain menguraikan fenomena penerapan *e-government* di Indonesia, membahas *literatur review* dari aspek *organiware* tersebut. Juga mengungkap kondisi pelaksanaan *e-government* ditinjau dari dukungan aspek *organiware*-nya di beberapa Organisasi Perangkat daerah yang tersebar di sejumlah provinsi dan bermuara pada pemodelan kinerja pelayanan *e-government*.

Buku ini tidak mungkin selesai, jika tanpa bantuan, bimbingan serta dorongan motivasi dari berbagai pihak. Penulis menyampaikan apresiasi positif kepada Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Kementerian Pendidikan Nasional, atas adanya program hibah penelitian untuk mahasiswa program doktor, yang telah mendanai kegiatan penelitian dan penulisan buku ini. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada : Prof. Dr. Hj. Ernie Tisnawati Sule, S.E.,MS.; Prof. Dr. Hj. Ina Primiana, S.E.,M.T. dan Dr. Hilmiana, S.E., M.B.A., selaku Tim Promotor yang telah membimbing dan mengarahkan penulis untuk menyelesaikan naskah disertasi yang dijadikan sumber dalam penulisan buku ini. Terima kasih pula kepada tim oponent ahli, yaitu: Prof. Dr. H. Ahmadi Rilam , S.E.,M.S., Prof. Dr. H. Maman Kusman, S.E., M.B.A, Prof. Dr. Ir. R. Eko Indrajit, M.Sc., M.B.A., MPhil., M.A., Bapak Yunizar, SE., M.Sc., Ph.D., dan Bapak Septiadi Padmadasastra, Ph.D. yang telah memberikan masukan guna penyempurnaan kajian di buku ini.

Ucapan terima kasih yang tulus juga penulis sampaikan kepada Rektor Unpas Prof. Dr. H. Didi Turmudzi, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi Unpas, Dr. H. Abdul Maqin, S.E.,M.P., Direktur Program Pascasarjana Unpas, Prof. Dr. H. Iman Sudirman, Ir., D.E.A dan Ketua Program Magister Manajemen Unpas, Prof. Dr. H. Tb. Hasanuddin, M.Sc.,C.P.A., yang telah memberikan dukungan dan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti studi program doktor. Begitu pula terima kasih kepada Kepala Badan Litbang S.D.M. Kementerian Komunikasi dan Informasi serta Pimpinan Daerah dari Pemprov. Kalimantan Timur, Pemkot. Makasar, Pemkot Solok, Pemkot Magelang, Pemkab Tanah Datar, Pemkab Minahasa Selatan dan Pemkab Karangasem, yang telah memberi izin dan kesempatan serta membantu penulis dalam memperoleh data primer dan sekunder guna keperluan penelitian yang diperlukan dalam materi buku ini.

Akhirnya secara khusus ucapan terima kasih serta hormat kepada ayahanda H. Abdulrochim (Alm); Ibunda Hj. Siti Djam'ah (Alm); Bapak dan Ibu Mertua H. Abdullah Chalil Shabirin dan Hj. Nani Sumarni (Alm), atas doa dan dorongan motivasinya agar penulis terus menuntut ilmu sampai ke jenjang tertinggi. Kepada istri tercinta Anna Chadidjah, Dra.,M.T. dan putra-putri tercinta, Vikri Abdullah Rahiem dan Fienna Rahmi Hasanah terima kasih atas doa, dukungan, kesabaran dan pengertiannya yang telah menjadi energi dan sumber inspirasi bagi penulis, sehingga buku ini dapat terwujud.

Semoga pemikiran kecil ini dapat memberi manfaat bagi perkembangan ilmu manajemen khususnya MSDM dan memberi manfaat praktis bagi pelaksanaan *e-government* di Indonesia. Penulis sadar buku ini masih perlu penyempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca menjadi bagian penting untuk penyempurnaannya. Akhir kata, semoga Allah SWT membalas amal baik bagi semua pihak yang telah berkontribusi dalam penulisan buku ini.

Bandung, Oktober 2010

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
 <b>BAGIAN-1</b>	
<b>Transformasi menuju <i>e-Government</i></b> .....	1
Inisiasi <i>e-Government</i> di Indonesia .....	1
ICT Capability Strengthening fo <i>e-Local Government</i> .	10
Indeks Kepuasan Masyarakat .....	12
Fenomena Aspek <i>Organiware e-Government</i> .....	15
 <b>BAGIAN-2 <i>Literatur Review</i> :</b>	
<b>Kepemimpinan Transformasional</b> .....	21
Kepemimpinan VS Manajer .....	22
Tipe Kepemimpinan .....	24
Kepemimpinan Transformasional .....	25
Kepemimpinan Transformasional Vs Transaksional ...	26
Dimensi Kepemimpinan Transformasional .....	27
Pengembangan Dimensi Kepemimpinan Transformasional .....	28
 <b>BAGIAN-3 <i>Literatur Review</i>:</b>	
<b>Manajemen Pengetahuan</b> .....	31
Tipe <i>Knowledge</i> Dalam Organisasi .:.....	38
Sifat dan jenis <i>Knowledge</i> dalam Organisasi .....	41
Manajemen Pengetahuan di Instansi Pemerintah .....	47
Model Proses Manajemen Pengetahayan .....	52
 <b>BAGIAN-4 <i>Literatur Review</i> :</b>	
<b>Manajemen Perubahan</b> .....	57

Titik Perubahan .....	59
Jenis Perubahan .....	61
Agen Perubahan .....	63
Model dan Sasaran Perubahan .....	65
Model Perubahan Lewins .....	65
Model Perubahan Daft .....	69
Model Perubahan Kreitner dan kinicki .....	70
Model Perubahan Robbins .....	71
Resistensi Perubahan .....	73

**BAGIAN-5 Literatur Review :**

<b>Kinerja Pelayanan <i>e-Government</i> .....</b>	<b>79</b>
Pengukuran Kinerja .....	80
Pengukuran Kinerja Sektor Publik .....	81
Model Pengukuran Kinerja Organisasi .....	83
Pengukuran Kinerja dengan <i>Balance Scorecard</i> .....	85
<i>Balance Scorecard</i> dalam <i>e-Government</i> .....	91
Kinerja Pelayanan <i>e-Government</i> Berbasis <i>Balance Scorecard</i> .....	93

**BAGIAN 6**

<b>Keterkaitan Aspek <i>Organisware e-Government</i> .....</b>	<b>99</b>
Keterkaitan Antara Kepemimpinan Transformasional dan Manajemen Pengetahuan .	102
Keterkaitan Antara Kepemimpinan Transformasional dan Manajemen Perubahan .....	104
Keterkaitan Antara Kepemimpinan Transformasional dan Kinerja Pelayanan <i>e-</i> <i>Government</i> .....	105
Keterkaitan Antara Manajemen Pengetahuan dan Manajemen Perubahan .....	107
Keterkaitan Antara Manajemen Pengetahuan dan Pelayanan <i>e-Government</i> .....	108
Keterkaitan Antara Manajemen Perubahan dan Kinerja Pelayanan <i>e-Government</i> .....	110

<b>BAGIAN 7</b>	
<b>Potret Pelaksana <i>e-Government</i> di Pemda .....</b>	<b>115</b>
Karakteristik Responden .....	116
Karakteristik Responden Staf Pelaksana <i>e-Government</i> Organisasi Perangkat Daerah .....	116
Karakteristik Responden Pimpinan Organisasi Perangkat Daerah .....	121
 <b>BAGIAN 8</b>	
<b>Kondisi <i>Organisware e-Government</i> di Pemda.....</b>	<b>123</b>
Kepemimpinan Transformasional .....	124
Manajemen Pengetahuan .....	139
Manajemen Perubahan .....	149
Kinerja Pelayanan <i>e-Government</i> .....	161
 <b>BAGIAN 9</b>	
<b>Implikasi <i>Organisware</i> Terhadap Kinerja Pelayanan <i>e-Government</i> .....</b>	<b>173</b>
Implikasi Kepemimpinan Transformasional dan Manajemen Pengetahuan terhadap Manajemen Perubahan .....	173
Hubungan Kepemimpinan Transformasional dengan Manajemen Pengetahuan.....	175
Implikasi <i>Organisware</i> Terhadap Kinerja Pelayanan <i>e-Government</i> .....	177
 <b>BAGIAN 10</b>	
<b>Model Kinerja Pelayanan <i>e-Government</i> .....</b>	<b>181</b>
 <b>BAGIAN 11</b>	
<b>Rangkuman &amp; Rekomendasi .....</b>	<b>189</b>
Rangkuman .....	189
Rekomendasi .....	192
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>197</b>
<b>GLOSARI .....</b>	<b>209</b>



<b>SINGKATAN .....</b>	<b>216</b>
<b>INDEKS .....</b>	<b>217</b>

## Tentang Penulis



*Yusuf Trifin* lahir di Bandung, 19 September 1961. Menyelesaikan pendidikan sarjananya di Jurusan Statistika FMIPA Unisba. Disela kegiatan studi S1-nya menyelesaikan pula pendidikan informal jenjang *Programmer* dan *System Analyst* pada Indonesian Computer Institute. Tahun 1986 s/d 1990 pernah menjadi dosen dan menjabat Pembantu Direktur Bidang Akademik pada Akademi Informatika dan Komputer (AMIK) di Bandung. Sejak tahun 1990 sampai sekarang menjadi dosen Kopertis Wilayah IV yang diperkerjakan di Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan (UNPAS).

Pada tahun 1998 memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M) konsentrasi manajemen pemasaran pada Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran (UNPAD) dengan predikat *cumlaude*. Selanjutnya dari tahun 1999 s/d 2005 atas ijin Rektor UNPAS dan Kopertis, dipercaya memimpin Sekolah Tinggi Informatika dan Komputer (STMIK) di Bandung. Sejak tahun 2006 menempuh Program Doktor Ilmu Ekonomi di Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran dengan bidang kajian Utama Manajemen Sumberdaya Manusia dan saat ini sedang menempuh tahap akhir penyelesaian studi. Selama dalam kariernya, penulis juga aktif sebagai nara sumber dalam berbagai kegiatan seminar diantaranya dalam kegiatan "Penyuluhan Upaya Meningkatkan Ekspor dan Simulasi *E-Business*", FE-UNPAS dan KADIN Kota Bandung (2002); Seminar Nasional Akuntansi "Pemanfaatan Teknologi *E-Commerce* /Internet dalam menunjang Profesi Akuntan", UNJANI dan IAI, Bandung (2001); Seminar Nasional "Memenangkan Persaingan Melalui *Business Intelligence* dan Penerapan Ilmu Manajemen Modern", Universitas Widyatama, Bandung (2003); Penataran Pengembangan Sistem Informasi Manajemen PTS, KOPERTIS Wil. IV Jabar-Banten (2003); Seminar Nasional, "*Road to e-Government Award 2006*", Majalah "WARTA EKONOMI", Bandung (2006). Selain itu penulis juga pernah dilibatkan sebagai staf ahli dalam beberapa proyek pengembangan *e-Government* Pemda, seperti dalam kegiatan "Manajemen Pembangunan Teknologi Informasi, Transformasi menuju *e-Government*", Badan Pengembangan Sistem Informasi dan Telematika Daerah (BAPESITELDA) JABAR (2005), dan Penyusunan strategi implementasi *e-Government* di lingkungan Pemerintah Kota Bandung, Kantor Litbang Kota Bandung (2009). Juga pernah tergabung sebagai tim assesor Peningkatan *e-Government* Indonesia (PeGI) untuk Kabupaten/Kota di provinsi Jawa Barat, yang diselenggarakan oleh Kementerian Kominfo RI, Pebruari 2010.

Sejak 2008 penulis diamanahi sebagai Sekretaris Program pada Program Magister Manajemen dan sebagai Ketua Satuan Pengawasan Internal (SPI) di Universitas Pasundan. Penulis juga aktif dalam beberapa organisasi, diantaranya sebagai Wakil Sekretaris Asosiasi Perguruan Tinggi Swasta Indonesia (APTISI) Jawa Barat dan sebagai Pengurus Pusat Asosiasi Perguruan Tinggi Informatika dan Komputer (APTIKOM).