

Implementasi E-Government di UPT Balai Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang Dinas Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan

Rastiana ¹, Hasran ², Tahir Gani

^{1, 2, 3} Universitas Pejuang Republik Indonesia (UPRI) Makassar, Indonesia

E-mail: rastiananingsih@gmail.com ¹, hasranmuhlis@gmail.com ², tahirgani@gmail.com ³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji implementasi kebijakan e-Government di Unit Pelaksana Teknis Balai Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang, Dinas Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan. Penelitian ini dilakukan di Unit Pelaksana Teknis tersebut karena Makassar, sebagai ibu kota Provinsi Sulawesi Selatan, telah menerapkan layanan publik berbasis elektronik. Penelitian ini bersifat deskriptif. Populasinya mencakup aparatur Unit Pelaksana Teknis Balai Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang, dinas/instansi pemerintah daerah terkait, serta anggota masyarakat. Sampel diambil dengan metode purposive sampling. Untuk mengumpulkan data primer dan sekunder, digunakan metode observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif yang didukung data kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pelayanan berbasis komputer di Unit Pelaksana Teknis Balai Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang Dinas Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan berfungsi dengan baik berdasarkan beberapa indikator yang digunakan dalam penelitian.

Kata Kunci: Implementasi; E-Government

Abstract

This paper aims to analyze how implementation of e-Government policy in the Implementing Unit Technical Hall Testing And Certification Quality Goods, Service Trading South Sulawesi Province. Study This was carried out in the Implementation Unit Technical because Makassar, as the Mother city of South Sulawesi Province, has applied public-based electronic. Study This nature is descriptive. The population covers Implementation Unit apparatus Technical Hall Testing And Certification Quality Goods, services/agencies government area, as well member public. Sample taken with purposive sampling method. For collecting primary data and secondary, I used method observation, interviews, questionnaires, and documentation. Collected data was analyzed using technique analysis descriptive quantitative data supported by qualitative data. Results study show that the system service-based computer in the Implementation Unit Technical Hall Testing And Certification Quality Goods Service Trading South Sulawesi Province is functioning well based on some indicators used in the study.

Keyword: Implementation; E-Government

PENDAHULUAN

Mengingat perannya, proses globalisasi tentu banyak mempengaruhi keberadaan dan dinamika media komunikasi sekarang ini. Proses ini diawali dengan globalisasi di bidang teknologi, Khususnya Teknologi Informasi (TI). TI memungkinkan globalisasi informasi, yang pada gilirannya mendorong berbagai bidang. Dengan demikian mengembangkan keterbukaan dan kebebasan yang luas, tidak hanya pada media komunikasi massa tetapi juga dalam politik, sosial, ekonomi dan sebagainya. Barangkali tidak berlebihan (meminjam istilah Alwi Dahlan, 1999) bahwa TI dapat dijuluki sebagai teknologi keterbukaan dan kebebasan. Perubahan lingkungan strategis dan kemajuan teknologi, mendorong pemerintah untuk mengantisipasi paradigma baru dengan upaya peningkatan kinerja birokrasi serta perbaikan pelayanan terhadap masyarakat menuju terwujudnya pemerintahan yang baik (*good governance*).

Kenyataan telah menunjukkan bahwa penggunaan media elektronik merupakan faktor yang penting dalam berbagai transaksi internasional terutama dalam transaksi perdagangan. Ketidakmampuan menyesuaikan diri dengan kecenderungan global tersebut akan membawa bangsa Indonesia ke dalam jurang *digital divide*, yaitu keterisolasian dari perkembangan global karena tidak mampu memanfaatkan informasi. Oleh karena itu, penataan yang tengah kita laksanakan harus pula diarahkan untuk mendorong bangsa Indonesia menuju masyarakat informasi.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Electronic Government tidak bisa dipungkiri adalah angin segar bagi penerapan teknologi, komunikasi dan informasi di Pemerintahan. Untuk menuju terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif, Pemerintah harus mampu memenuhi dua modalitas tuntutan masyarakat yang berbeda namun berkaitan erat, yaitu: Pertama bahwa masyarakat menuntut pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas di seluruh wilayah Negara, dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif, dan kedua bahwa Masyarakat menginginkan agar aspirasi mereka didengar dengan demikian pemerintah harus memfasilitasi partisipasi dan dialog publik didalam perumusan kebijakan negara.

Pelayanan yang lebih efektif dan efisien pada hakekatnya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi akurat yang disajikan dalam berbagai bentuk. Manusia dalam menerima informasi senantiasa menggunakan pancainderanya, maka pelayanan inipun berupaya untuk menyajikan informasi dalam kombinasi bentuk gambar, grafik, text, dan suara (multimedia). Oleh karena itu, penggunaan berbagai media sebagai data masukan atau informasi luar dari kombinasi alat telekomunikasi dan komputerisasi ini menjadi suatu keniscayaan.

LITERATURE REVIEW

Kebijakan Publik

Kebijakan berasal dari kata bijak. Menurut kamus Inggris Indonesia/Indonesia Inggris karangan S.Woyowasito dan W.J.S Purwodarminto, kata bijak berarti *learned, prudent, experienced*. Katabijakan merupakan kata sifat yang selanjutnya dengan awalan "ke" dan akhiran "an" menjadi kata benda "kebijakan". Hal itu berarti bahwa kebijakan itu menunjukkan adanya kemampuan yang dimiliki seseorang dalam keadaannya yang *learned* (terpelajar), *prudent* (baik), dan *experience* (berpengalaman). Dengan demikian kebijakan berarti kata benda yang tetap menjadi tambahan keterangan terhadap suatu kata benda lainnya, (*bijvoegelijk naam word, Belanda*).

Kata kebijakan, menurut Woyowasito berarti : *skill* (keterampilan), *ability* (kemampuan), *capability* (kecakapan), *insight* (kemampuan untuk memahami sesuatu). Kebijakan pada dasarnya merupakan ketentuan-ketentuan yang dijadikan pedoman atau petunjuk bagi setiap usaha untuk mencapai tujuan, sehingga setiap kegiatan memiliki kejelasan dalam bergerak. Berikut ini akan dikemukakan pengertian kebijakan dari beberapa ahli yaitu: Menurut Edi Suharto dalam bukunya *Analisis Kebijakan Publik* (2005:7) mendefinisikan kebijakan sebagai: "*prinsip atau cara bertindak yang dipilih untuk mengarahkan keputusan*".

buku yang sama Ealau dan Prewitt (1973) mendefinisikan kebijaksanaan adalah : "*Sebuah ketetapan yang berlaku yang dicirikan oleh perilaku yang konsisten dan berulang, baik dari yang membutanya maupun yang mentaatinya (yang terkena kebijakan itu)*". Titmuss(1974)dalam buku yang sama pula memberikan pengertian kebijakan sebagai: "*Prinsip-prinsip yang mengatur tindakannya yang diarahkan kepada tujuan-tujuan tertentu*". Leo Agustino dalam bukunya *Dasar - Dasar Kebijakan Publik* (2008:6) mengutip pernyataan Robert Eyetone dalam bukunya *The Threads of Public Policy* (1971) mendefinisikan kebijakan publik: "*Sebagai hubungan antara unit pemerintah dengan lingkungannya*".

Tahap tahap Kebijakan

Proses pembuatan kebijakan publik merupakan proses yang kompleks karena melibatkan banyak proses maupun variabel yang harus dikaji. Oleh karenanya, beberapa ahli politik yang menaruh minat untuk mengkaji kebijakan publik membagi proses-proses penyusunan kebijakan publik kedalam beberapa tahap. Tahap - tahap kebijakan publik adalah sebagai adalah penyusunan agenda, formulasi kebijakan, adopsi kebijakan, implementasi kebijakan dan evaluasi kebijakan

Pengertian Implementasi

Menurut Mulyadi (2015:12), implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya. Implementasi pada hakikatnya juga merupakan upaya pemahaman apa yang seharusnya terjadi setelah program dilaksanakan.

Menurut Widodo (Syahida, 2014:10), "implementasi berarti menyediakan sarana untuk melaksanakan suatu kebijakan dan dapat menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu". Sedangkan George C. Edwards (2005:90), menyatakan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu:

Komunikasi

Implementasi akan berjalan efektif apabila ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan kebijakan dipahami oleh individu-individu yang bertanggungjawab dalam pencapaian tujuan kebijakan. Kejelasan ukuran dan tujuan kebijakan dengan demikian perlu dikomunikasikan secara tepat dengan para pelaksana. Konsistensi atau keseragaman dari ukuran dasar dan tujuan perlu dikomunikasikan sehingga implementor mengetahui secara tepat ukuran maupun tujuan kebijakan itu komunikasi dalam organisasi merupakan suatu proses yang amat kompleks dan rumit. Seseorang bisa menahannya hanya untuk kepentingan tertentu, atau menyebarkanluaskannya.

Sumber Daya

Sumber daya manusia yang tidak memadai (jumlah dan kemampuan) berakibat tidak dapat dilaksanakannya program secara sempurna karena mereka tidak bisa melakukan pengawasan dengan baik. Jika jumlah staf pelaksana kebijakan terbatas maka hal yang harus dilakukan meningkatkan skill/kemampuan para pelaksana untuk melakukan program. Untuk itu perlu adanya manajemen SDM yang baik agar dapat meningkatkan kinerja program. Ketidakmampuan pelaksana program ini disebabkan karena kebijakan konservasi energi merupakan hal yang baru bagi mereka dimana dalam melaksanakan program ini membutuhkan kemampuan yang khusus, paling tidak mereka harus menguasai - kelistrikan.

Disposisi

Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, dan sifat demokratis. Salah satu faktor yang mempengaruhi efektifitas implementasi kebijakan adalah sikap implementor. Jika implementor setuju dengan bagian-bagian isi dari kebijakan maka mereka akan melaksanakan dengan senang hati tetapi jika pandangan mereka berbeda dengan pembuat kebijakan maka proses implementasi akan mengalami banyak masalah.

Struktur Organisasi

Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (*standard*

operating procedures atau SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak.

Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Studi implementasi merupakan suatu kajian mengenai studi kebijakan yang mengarah pada proses pelaksanaan dari suatu kebijakan. Dalam praktiknya implementasi kebijakan merupakan suatu proses yang begitu kompleks bahkan tidak jarang bermuatan politis dengan adanya intervensi berbagai kepentingan.

Untuk melukiskan kerumitan dalam proses implementasi tersebut dapat dilihat ada pernyataan yang kemukakan oleh seorang ahli studi kebijakan Ugene Bardach, yaitu: *"Adalah cukup untuk membuat sebuah program dan kebijakan umum yang kelihatannya bagus diatas kertas. Lebih sulit lagi merumuskannya dalam kata - kata dan slogan - slogan yang kedengarannya mengenakan bagit elinga para pemimpin dan para pemilih yang mendengarkannya. Dan lebih sulit lagi untuk melaksanakannya dalam bentuk cara yang memuaskan semua orang termasuk meraka anggap klien."*

Dalam derajat lain, Daniel Mazmanian dan Paul Sabatier mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai : *"Pelaksanaan keputusan kebijaksanaan dasar, biasanya dalam bentuk undang- undang, namun dapat pula berbentuk perintah - perintah atau keputusan - keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Lazimnya keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi, menyebutnya secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk menstrukturkan atau mengatur prose simplementasinya."* Sedangkan, Van Meter dan Van Horn, mendefinisikan Implementasi kebijakan, sebagai : *"Tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan"* .

Electronic Government

E-government merupakan salah satu cara untuk menunjang keberhasilan dari pelaksanaan Good Governance. Penggunaan e-government dalam proses koordinasi menyebabkan adanya dukungan teknologi digital yang dapat membentuk pemerintahan digital. Digital government merupakan sesuatu yang sangat kompleks karena gabungan dari berbagai macam perubahan, diantaranya manajemen teknologi dan kebijakan.

E-government merupakan masalah transformasi yang sangat mendasar tentang hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Menurut Rogers W'O Okutuma dan Larry Caffrey (Eds), dalam bukunya: *"Trusted service and Public Key Infrastructure, Commonwealth Secretariat, London ; 2000."* memberikan pengertian electronic government sebagai "e-government refer to the processes and structures pertinent to the electronic delivery or government services to the public". Sebagaimana telah dikemukakan di atas bahwa e-government adalah upaya untuk penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan suatu keadaan atau fenomena. Sedangkan pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif karena meneliti gejala-gejala, informasi-informasi atau keterangan-keterangan hasil pengamatan selama proses penelitian mengenai Implementasi Kebijakan Electronic Government di UPT Balai Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang Dinas Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan.

Dari penelitian ini data yang diperoleh berdasarkan sumbernya dapat diklasifikasikan dari dua sumber yaitu: Data Primer, data yang diperoleh dari hasil wawancara yang penulis lakukan berdasarkan pedoman yang telah dibuat serta pengamatan secara langsung terhadap

responden. Data sekunder, data yang diperoleh dari dokumen-dokumen, catatan-catatan, laporan-laporan maupun arsip-arsip resmi, yang dapat didukung kelengkapan data primer. Penggunaan data primer dan data sekunder secara bersama-sama dimaksudkan agar saling melengkapi yang disesuaikan dengan keperluan penelitian, selain itu hal ini dilakukan sekaligus untuk perbandingan data yang diperoleh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi E-Government di UPT Balai Pengujian dan Sertifikasi Mutu Dinas Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan.

Adapun pelaksanaan electronic government yang diterapkan di UPT Balai Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang Dinas Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan ini bertujuan untuk menciptakan pelayanprima yang efisien dan transparan. Oleh karena itu untuk mengetahui bagaimana kondisi pelaksanaan pelayanan berbasis electronic government serta kemampuan atas aparatur di UPT Balai Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang Dinas Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan, maka digunakan pendekatan konsep implementasi kebijakan dari Edward III yang terdiri dari Komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi.

1. Komunikasi

Variabel atau Faktor *pertama* adalah Komunikasi. Menurutnya lebih lanjut, sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik. Implementasi yang efektif terjadi apabila aparapembuat keputusan sudah mengetahui apa yang akan mereka kerjakan. Pengetahuan atas apa yang akan mereka kerjakan dapat berjalan bila komunikasi berjalan dengan baik, sehingga setiap keputusan kebijakan dan peraturan implementasi harus diransmisikan (atau dikomunikasikan) kepada bagian personalia yang tepat. Komunikasi (atau pentransmision informasi) konsisten dalam melaksanakan setiap kebijakan yang ditetapkan didalam masyarakat.

Salah satu penyebab terjadinya miskomunikasi dalam penyalurankomunikasi adalah melalui beberapa tingkatan birokrasi. Hal ini dapat terjadi karena adanya perbedaan persepsi dan pemahaman antar tingkatan birokrasi. Selain itu, juga dapat terjadi karena adanya kepentingan masing-masing tingkatan birokrasi yang berbeda-beda. Untuk mengatasi masalah miskomunikasi dalam penyaluran komunikasi.

“maka kami melakukan upaya-upaya dengan memberikan Pemahaman yang jelas tentang tujuan dan harapan dari komunikasi. Semua pihak yang terlibat dalam proses komunikasi harus memiliki pemahaman yang jelas tentang tujuan dan harapan dari komunikasi tersebut. kami juga memberikan Penyampaian komunikasi yang jelas dan ringkas. Komunikasi harus disampaikan dengan cara yang jelas dan ringkas, sehingga mudah dipahami oleh semua pihak yang terlibat. Selain itu kami juga melakukan Pemantauan dan evaluasi komunikasi. Proses komunikasi perlu dipantau dan dievaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa komunikasi berjalan dengan efektif” (W.KB.10. 270923)

Agar informasi dan komunikasi yang diberikan mudah dipahami oleh bawahan, maka pimpinan menggunakan bahasa yang sederhana dan terbelit-belit, bahkan dari hasil wawancara penulis dengan kepala balai maupun beberapa pimpinan lainnya dalam penyampaian informasi berkaitan dengan kebijakan electronic government mengatakan bahwa:

“betul – betul harus matang dan paham ide cara maksimal bahkan dibuka ruang diskusi yang intens, terkadang terjadi debat sebab banyak hal baru yang sulit dipahami.” (W. KBKS1,2,3.3 41023)

Oleh karena itu menurut kepala balai biasanya:

“Kami menggunakan alat bantu visual, seperti gambar, diagram, atau tabel. Alat bantu visual dapat membantu memperjelas pesan yang disampaikan. Kemudian memerikan kesempatan kepada para pelaksana kebijakan untuk bertanya. Tanyajawab dapat membantu memastikan bahwa para pelaksana kebijakan memahami pesan yang disampaikan. Selain itu, penting juga untuk memastikan bahwa komunikasi disampaikan secara konsisten. Hal ini penting untuk menghindari kebingungan atau salah pengertian yang dapat terjadi jika para pelaksana kebijakan (Staff) menerima pesan yang berbeda-beda dari berbagai sumber.” (W.KB.9. 171023)

2. Sumber Daya.

Kegagalan sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh karena staf yang tidak mencukupi, memadai ataupun tidak kompeten dibidangnya. Staf yang tidak mencukupi dapat menyebabkan beban kerja yang berlebihan bagi staf yang ada, sehingga dapat menurunkan produktivitas dan kualitas kerja. Staf yang tidak memadai dari segi kompetensi dapat menyebabkan kebingungan dan kesalahan dalam pelaksanaan kebijakan.

Penambahan jumlah staf dan implementor saja tidak mencukupi, tetapi diperlukan pula kecukupan staf dengan keahlian dan kemampuan yang diperlukan dalam mengimplementasikan kebijakan atau melaksanakan tugas yang diinginkan oleh kebijakan itu sendiri. Staf yang memiliki keahlian dan kemampuan yang diperlukan akan lebih mudah memahami dan melaksanakan kebijakan.

Dari percakapan dengan kepala balai dikatakan bahwa dalam rangka implementasi kebijakan maka perlu memiliki jumlah, kompetensi, dan motivasi yang memadai dengan melakukan:

Analisis kebutuhan staf. Analisis kebutuhan staf dapat membantu menentukan jumlah, kompetensi, dan motivasi staf yang diperlukan untuk mengimplementasikan kebijakan. Rekrut staf yang berkualitas. Rekrut staf yang memiliki keahlian dan kemampuan yang diperlukan untuk mengimplementasikan kebijakan. Berikan pelatihan kepada staf. Pelatihan dapat membantu meningkatkan kompetensi staf dalam mengimplementasikan kebijakan. Membuat lingkungan kerja yang kondusif. Lingkungan kerja yang kondusif dapat meningkatkan motivasi staf dalam mengimplementasikan kebijakan. Dengan menerapkan tips-tips tersebut, diharapkan dapat menghasilkan staf yang memadai dari segi jumlah, kompetensi, dan motivasi, sehingga dapat mendukung implementasi kebijakan yang efektif.

3. Disposisi

Variabel ketiga faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan implementasi kebijakan publik (Edward III dalam Agustino (2012:152) adalah Disposisi atau sikap dari pelaksana kebijakan adalah faktor penting ketiga dalam pendekatan suatu kebijakan publik.

Untuk mengatasi hambatan implementasi kebijakan yang disebabkan oleh disposisi atau sikap para pelaksana, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk meningkatkan disposisi atau sikap para pelaksana tersebut. Upaya- upaya tersebut menurut kepala Balai dalam menanggapi diposisi pejabat dalam implemmentasi kebijakan dapat berupa:

“Pemahaman tentang kebijakan. Para pelaksana kebijakan perlu memahami tujuan, sasaran, dan strategi kebijakan. Pemahaman tentang pentingnya kebijakan. Para pelaksana kebijakan perlu memahami pentingnya kebijakan bagi masyarakat. Pemberdayaan para pelaksana kebijakan. Para pelaksana kebijakan perlu dibekali dengan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan. Menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Lingkungan kerja yang kondusif dapat meningkatkan motivasi para pelaksana kebijakan.”

4. Struktur Birokrasi

Adanya struktur birokrasi yang demikian menggambarkan bahwa dengan minimnya pemahaman struktur birokrasi, dan bekerja tidak sesuai dengan sistem dan prosedur kerja akan berpengaruh negatif terhadap kinerja setiap aparat. Hasil wawancara dengan salah satu pengunjung mengatakan bahwa:

Struktur birokrasi yang diterapkan di UPT Balai Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang Dinas Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan tidak dapat disangkal bahwa masih memiliki kelemahan-kelemahan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam prakteknya terkadang pelaksanaan kerja tidak sesuai dengan sistem dan prosedur kerja yang ada sehingga cenderung aparat sering bekerja berdasarkan tugas situasional atau insidental. Kondisi demikian menggambarkan bahwa akan berimplikasi buruk bagi pegawai terhadap kinerja mereka.

KESIMPULAN

Implementasi Kebijakan Electronic Government di UPT Balai Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang Dinas Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan dapat dijabarkan sebagai berikut : Sistem pelayanan yang diterapkan di UPT Balai Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang Dinas Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan sangat tinggi, Kualitas SDM sudah baik, karena Kepala UPT Balai Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang Dinas Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan secara kontinyu memberikan kesempatan kepada para aparat untuk mengikuti pendidikan dan latihan yang membuat aparat semakin mengerti dengan pekerjaan yang diberikan, selain itu aparat juga semakin terdidik dan disiplin dalam menyelesaikan tugas- tugasnya, Ketepatan waktu dapat menyelesaikan pekerjaan dapat dikategorikan sangat baik/ sangat tinggi dan Kejelasan mekanisme pada setiap unit kerja ini yang menjadi acuan dalam pelayanan telah dapat dipahami dengan jelas oleh masing- masing aparat.

Sementara faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi Kebijakan Electroni Government di UPT Balai Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang Dinas Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan dapat dijabarkan sebagai berikut: Keseluruhan dari informan puas dengan hubungan komunikasi dengan pimpinan, sehingga dapat disimpulkan bahwa komunikasi pimpinan dan bawahan di UPT Balai Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang Dinas Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan sesuai dengan rata-rata nilai skor yaitu 3,4 dan rata- rata persennya mencapai 85% adalah sangat tinggi, Disposisi Pimpinan sangat mendukung dalam pelaksanaan electronic government di UPT Balai Pengujian dan Sertifikasi

Mutu Barang Dinas Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan, Sumber Daya Aparatur sudah cukup baik namun masih terdapat ketidakpuasan dari informan mengenai penempatan kerja sesuai kemampuan dan keahliannya.

Struktur Birokrasi belum sepenuhnya mendukung, hal ini dapat dilihat bahwa masih terdapat ketidakpuasan dari informan mengenai struktur birokrasi yang diterapkan. Adapun besarnya rata-rata skor yang diperoleh adalah 2,7 dan rata-rata persentasenya hanya mencapai 65,7% sehingga struktur birokrasi dikategorikan rendah.

REFERENSI

- Bungin, Burhan, 2001, *Metodologi Penelitian Sosial: Format-Format Kualitatif dan Kuantitatif*, Surabaya : Airlangga University Press.
- Edward III, George C (edited), 1984, *Public Policy Implementing*, Jai Press Inc, London- England.
- Faisal, Sanapiah, 2003, *Format-Format Penelitian Sosial*, Jakarta: P.T. Raja Grafindo Persada.
- Gibson, Ivancevich dan Donnelly, 1996, *Organisasi Perilaku, Struktur dan Proses*, Jakarta: Bina Rupa Aksara
- Gie, The Liang, 1986, *Kamus Administrasi*, Jakarta : PT. Gunung Agung.
- Hasibuan, Melayu, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia* , Jakarta : Bumi Aksara.
- Hendarto, Agung, 2002, *Good Governance dan Penguatan Institusi Daerah, Masyarakat Transparansi Indonesia, AusAID, Jakarta.*
- Miles, M.B., Huberman, A.M., Huberman, M.A., & Huberman, P.M. (2014). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. SAGE
- Indrajit, Rhicardus Eko, 2002, *Electronic Government; Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Johansyah, Mansyur, 2005, *Pelatihan Pemanfaatan dan Penggunaan Teknologi Informasi Bagi pengembangan Usaha Masyarakat Se-Sulawesi selatan*, Yayasan Indonesiaku, Makassar
- Lubis, S.B Husaeni. 1987. *Teori Organisasi (suatu pendekatan makro)*. Jakarta : UI.
- Mastam, 2003, *Teknologi Informasi Sebagai Instrument Good Governance*, Puskadik Pers, Makassar.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, DR, Msi .2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Sadjad S. Riza, 2006, *Peranan Teknologi Informasi dalam Peningkatan*
- Sedarmayanti, 2004, *Good Governance (Kepemerintahan Yang baik) Dalam Kerangka Otonomi Daerah*, Bandung: PT. Mandar Maju
- Terry, Goerge, R. 2000, *Organisasi dan Manajemen*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.