

Model Evaluasi *E-Leadership* pada Implementasi Program *E-Development*

Sudarmin¹⁾, Paulus Insap Santosa²⁾, Wing Wahyu Winarno³⁾

^{1), 2), 3)} Jurusan Teknik Elektro dan Teknologi Informasi

Universitas Gadjah Mada

Jl. Grafika No.2 Yogyakarta – 55281

Email : sudarmin.mti13@mail.ugm.ac.id¹⁾, insap@ugm.ac.id²⁾, wing@mail.ugm.ac.id³⁾

Abstrak

Strategi pembangunan dengan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) salah satunya dengan kerangka kerja *E-Development*. *E-Development* memiliki lima elemen yang saling berkaitan meliputi; i) *E-Leadership* beserta kebijakan-kebijakan dan penataan kelembagaan, Infrastruktur Informasi dan Komunikasi, *E-Government*, *E-Society*, serta Industri TIK yang mendukung. *E-Leadership* merupakan posisi strategis untuk menerapkan kerangka kerja *E-Development* karena merupakan faktor kunci yang bisa menggerakkan semua stakeholder baik pemerintah dan non pemerintah. Makalah ini bermaksud untuk memberikan salah satu usulan model yang dapat digunakan untuk mengukur peran *E-Leadership*. Model yang diusulkan dalam penelitian ini merupakan pengembangan dari model TOE Framework dikolaborasikan dengan *The Leadership and Quality Success Model*. Model diharapkan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya bagaimana mengukur peran *E-Leadership* untuk mengkoordinasikan elemen-elemen yang terkait didalam kerangka program *E-Development* yang mendukung implementasi pada Organisasi Pemerintah khususnya Pemerintah Daerah dengan melakukan survey studi kasus.

Kata kunci: Model, Evaluasi, *E-Leadership*, *E-Development*

Abstract

One of Development strategies with using Information and Communication Technology (ICT) that is an *E-Development* framework. *E-Development* has five interrelated elements include; i) *E-Leadership* along with the policies and institutional arrangements, Information and Communication Infrastructure, *E-Government*, *E-Society*, as well as supporting ICT industries. *E-Leadership* is a strategic position to implement the framework of *E-Development* because it is a key factor that can drive all stakeholders including the government and non-government. This paper intended to provide one of the proposed models can be used to measure the role of *E-Leadership*. The model proposed in this paper is the development of a TOE Framework model collaborated with *The Leadership and Quality Success Model*. The model is expected to be used for further research how to measure the role of *E-Leadership* to coordinate related elements within the *E-Development* framework program that supports the implementation on the Government Organization especially Local Government by doing a survey of case studies.

Key Word: Model, Evaluation, *E-Leadership*, *E-Development*

1. PENDAHULUAN

Kepemimpinan, lembaga dan kemampuan manusia adalah kunci untuk negara-negara berkembang dari visi potensi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) serta revolusi berkelanjutan untuk ekonomi kompetitif, inovatif dan berbasis pengetahuan. Pemerintah harus bertindak sebagai regulator, fasilitator dan pengguna TIK, dalam kerjasama erat dengan para pemangku kepentingan utama lainnya seperti sektor swasta dan masyarakat sipil.[1]

Leadership (kepemimpinan) di sini bisa difahami sebagai pemimpin dalam arti pucuk pimpinan maupun bagian dari organisasi yang merupakan penentu utama dalam kebijakan organisasi maupun operasional organisasi tersebut, sedang *E-Leadership* adalah kemampuan untuk membawa orang-orang, alat-alat dan sumber daya secara bersama-sama dengan memanfaatkan TIK untuk memecahkan masalah dan untuk mencapai tujuan organisasi[2]. Sifat lintas sektor TIK membutuhkan pengaturan kelembagaan dan mekanisme koordinasi yang menjamin koherensi kebijakan dan investasi di semua sektor terkait. Hal ini membutuhkan pemberdayaan yang ada atau pemerintah yang baru dibentuk atau badan swasta-publik untuk menyediakan *E-Leadership* dan strategi kebijakan untuk melaksanakan, memantau dan mengevaluasi program (fungsi operasi). Tidak ada model

informasi atau program-program *E-Development*. *E-Government* tidak dapat berjalan tanpa penyeimbangan atau tindakan pada agenda *E-Development* atau masyarakat informasi yang lebih besar. Penetrasi Internet dan keterhubungan yang terjangkau harus dipercepat agar *E-Government* dan *E-Business* tersedia bagi sebagian besar masyarakat dan perusahaan. Investasi *E-Government* dapat menciptakan pasar domestik yang kompetitif dan peluang pembelajaran yang diperlukan untuk mengembangkan industri-industri TIK lokal, dan layanan *software* dengan dukungan TIK tertentu. *E-Government* dapat mempengaruhi dan dipengaruhi oleh tingkat sejauh mana TIK telah diadopsi oleh sektor swasta dan seberapa dalam transformasi *E-Business* di perusahaan. Penggunaan layanan publik online juga sangat bergantung pada pengembangan pengetahuan digital dan budaya informasi. Pemerintah dapat berperan penting dalam membentuk semua saling ketergantungan ini - khususnya ketika bertindak dalam kerjasama dengan sektor swasta dan masyarakat sipil[1].

2.2 Leadership dan E-Leadership

Leadership (kepemimpinan) di sini bisa dipahami sebagai pemimpin dalam arti pucuk pimpinan maupun bagian dari organisasi yang merupakan organ utama penentu kebij akan maupun operasional organisasi tersebut, sedang *E-Leadership* adalah kemampuan untuk membawa orang-orang, alat-alat dan sumber daya secara bersama-sama dengan memanfaatkan TIK untuk memecahkan masalah dan untuk mencapai tujuan organisasi. Definisi lain mengatakan bahwa *E-Leadership* adalah kemampuan untuk melihat potensi TIK untuk pengembangan dan kapasitas untuk menggunakannya dengan baik sebagai alat untuk perubahan dan sebagai alat untuk memberikan layanan yang lebih baik untuk mayoritas yang lebih besar. Ini adalah komitmen untuk memajukan bahkan ketika menghadapi kendala yang sangat besar. Hal ini juga merupakan kemampuan untuk membuat visi bersama antara semua pemangku kepentingan [4].

Kepemimpinan yang kuat sangat dibutuhkan untuk memulai melakukan transformasi ekonomi dan kelembagaan, termasuk transformasi pemanfaatan IT. Kepemimpinan ini sebagian dilakukan oleh para pemimpin individu, termasuk CIO dan CEO. Hal ini merupakan hal yang kritis, ditentukan oleh sikap, kemampuan, pengetahuan dan pengalaman para pemimpin. Mereka harus menginspirasi dan menghidupkan investasi strategis dan rencana serta tata kelola IT (*IT governance*) dan proses transformasi[2]. Akan tetapi perubahan yang hanya mengandalkan para pemimpin individu saja tidak cukup untuk menjaga kelangsungannya jangka panjang. Visi pemimpin individu tersebut harus dilembagakan, dengan mekanisme kelembagaannya juga harus dibentuk agar membuat visi dapat diimplementasikan tanpa bergantung pemimpinnya dan dapat dilakukan secara berkelanjutan. Pemimpin yang berpotensi baik tidak dapat beroperasi secara efektif tanpa tata-kelola yang sesuai dan struktur kelembagaan yang mendukung. *E-Leadership* sangat penting untuk mengidentifikasi, menarik, dan mengembangkan pemimpin potensial dan untuk mendukung dan memberdayakan mereka untuk membangun lingkungan yang kondusif bagi semua pemangku kepentingan ekonomi berbasis pengetahuan. Membangun kader *e-leader* dan kelembagaan *E-Leadership* adalah langkah penting agar *E-Development* dapat terus berjalan.

E-Leadership memungkinkan agar sistem ekonomi dan sosial berfungsi secara efektif selama periode perubahan. Mereka memberikan pedoman bagi agenda organisasi yang beroperasi di bawah tingkat ketidakpastian yang tinggi. Akibatnya, mereka menyediakan strategi, metode pelaksanaan, alat koordinasi dan monitoring dan mekanisme evaluasi untuk upaya-upaya inovatif untuk mengambil tempat dan untuk program ditingkatkan untuk menjadi sukses. Di era informasi ini, kebutuhan *E-Leadership* menuntut pemimpin yang memahami semakin rumitnya pembatasan pelaksanaan kerja oleh tempat dan waktu, serta memahami potensi yang dimiliki internet dalam menyelesaikan pekerjaan dan menunjang pelaksanaan kegiatan kerja dalam mendukung terwujudnya misi atau visi yang diperjuangkan.

2.3 Kajian Pustaka

2.3.1 Kualitas Information System (IS)

Kualitas IS meliputi kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan. Kualitas sistem terutama mengacu keandalan sistem, kemudahan penggunaan, kegunaan, dan fleksibilitas[5][6]. Kualitas informasi dievaluasi oleh pengambil keputusan eksekutif dan karyawan perusahaan apakah layanan memenuhi kebutuhan dengan baik. Kualitas pelayanan mengacu pada *reliability*, *responsiveness*, dan keamanan dari layanan IS yang disediakan oleh organisasi dalam pembangunan, pemanfaatan, dan perbaikan sistem informasi[5].

2.3.2 Leadership Quality

Ada 3 kategori yang digunakan untuk mengukur kinerja kepemimpinan yaitu Kepemimpinan itu sendiri, Perencanaan Strategis dan Fokus pada pelanggan/pasar, ketiga kategori tersebut membentuk dimensi *Leadership Quality*[6]. Kepemimpinan mendukung organisasi dan karyawan belajar, melakukan penilaian kinerja usaha

normal, serta mendukung dan memperkuat hubungan dengan masyarakat. Perencanaan strategis melibatkan menentukan tujuan jangka pendek dan jangka panjang dan membuat rencana untuk meningkatkan hubungan dengan pelanggan, pemasok, dan mitra. Pelanggan dan pasar fokus menekankan metode formal untuk menentukan produk dan layanan harapan pelanggan, mengidentifikasi kelompok pelanggan dan segmen pasar, dan mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Berdasarkan ketiga kategori tersebut, pemimpin senior harus mengatur arah organisasi dan mencari peluang di masa depan bagi organisasi yang sensitif terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan [6].

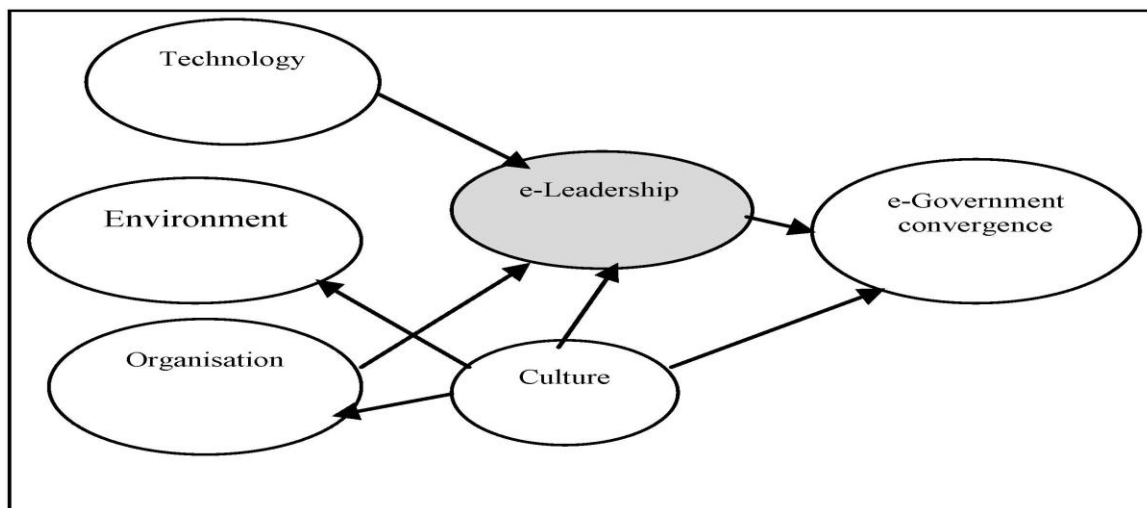
2.3.3 Leadership for ICT-enabled Development [7]

E-Leader adalah arsitek dari strategi pembangunan nasional yang berbasis TIK. *E-Leadership* dan kemampuan kelembagaan yang diperlukan untuk memetakan koheren e-strategi nasional dan untuk membuat komponen *E-Development* berkembang bersama-sama dalam lingkungan yang kompleks dan berubah dari negara-negara berkembang. Seiring waktu, *E-Leader* dan lembaga *E-Leadership* harus mampu mengidentifikasi lebih dan lebih sinergi antara semua komponen kebijakan, sumber daya manusia, kompetensi teknologi dan infrastruktur, dan di antara aplikasi di *e-government*, *e-busines*, dan *e-society*. CIO publik harus menambah kepedulian dari fokus eksklusif pada *e-Government* untuk interaksi dengan sektor TI dan daya saing penyedia layanan TI lokal. *E-Leader* perlu beroperasi pada tiga tingkat dengan kompetensi yang berbeda namun saling melengkapi:

- Sebagai eksekutif bisnis dan strategi lembaga dan program publik.
- Sebagai arsitek proses bisnis dan pemimpin perubahan kelembagaan.
- Sebagai manajer sumber daya teknologi.

2.3.4 Technology-Organisation-Environment Framework dan E-Leadership [8]

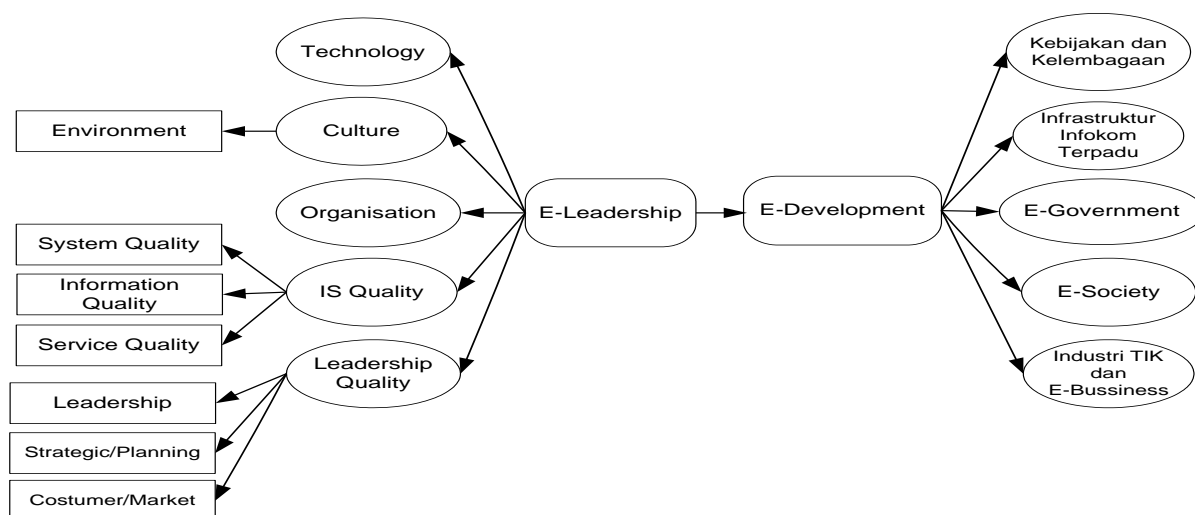
Adopsi kerangka *Technology-Organisation-Environment* (TOE) yang menempatkan faktor-faktor penentu adopsi *E-leadership* dalam tripod TOE karena lingkup sosial-teknis. Ruang lingkup konstruksi yang dilengkapi dengan Banerjee dan Chau kerangka konvergensi *e-governance* yang terutama meliputi *E-Leadership* salah satu faktor yang menentukan konvergensi *E-Government*. Pelajaran menarik ada pada hubungan antara *E-Leadership* dan faktor lingkungan dan teknologi yang hadir sebagai infrastruktur dan sumber daya faktor. Kontribusi utamanya adalah dimasukkannya budaya sebagai faktor yang mempengaruhi konstruksi dari kedua kerangka.



Gambar 2. *Culture, E-leadership And E-Government Convergence Framework.*

3. MODEL PENELITIAN DAN HIPOTESIS

Model yang diusulkan dalam penelitian ini merupakan pengembangan dari model TOE Framework [8] dikolaborasikan dengan *The Leadership and Quality Success Model* [6][5] yang menjadi komponen *E-Leadership* yang akan diukur pengaruhnya pada kerangka Kerja *E-Development*, bisa digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3. Model Penelitian

Untuk memperoleh pemahaman tentang variabel yang digunakan dalam pengukuran, maka variabel tersebut harus didefinisikan terlebih dahulu. Setiap variabel memiliki indikator-indikator yang memberikan gambaran mengenai variabel-variabel dalam pengukuran. Variabel dalam penelitian ini dikembangkan berdasarkan konsep yang dijelaskan pada studi literatur.

Berikut ini penjelasan mengenai variabel yang akan digunakan dalam model penelitian sebagai berikut:

1. *Teknologi*; Teknologi membantu pemimpin untuk memindai, rencana, memutuskan, menyebarkan dan kontrol informasi. Teknologi merupakan salah faktor utama *E-Leadership* karena memperluas jangkauan geografis dan kemampuan teknis pemimpin. Apresiasi terhadap peran teknologi membantu pemimpin untuk mengembangkan kualitas *E-Leadership* lainnya[8].
2. *Culture*; Budaya sebagai faktor kunci dari kerangka kerja, implikasi kapasitas dilihat pada penyebaran teknologi, organisasi dan imperatif lingkungan. Hal ini karena ia mendefinisikan nilai-nilai, norma-norma dan keyakinan dari masyarakat yang menentukan sifat fungsional dan politik dan membedakannya dari masyarakat lain. Organisasi memiliki budaya organisasi yang membentuk norma-norma operasional mereka, arah dan struktur[8]. Indikator yang ada didalamnya adalah lingkungan, lingkungan dimana organisasi itu berada dan mengikuti norma yang ada di daerah tersebut.
3. *Organisasi*; Pekerjaan empiris lain pada masalah organisasi menemukan bahwa ruang lingkup sebuah organisasi adopsi kegiatan pengaruh TIK karena dampaknya pada kebutuhan untuk mengintegrasikan kegiatan. Ini kebutuhan untuk keterampilan *E-Leadership* sejak pemimpin perlu untuk mengawasi integrasi ini kegiatan[8].
- *Information System (IS) Quality*; Kualitas IS mengarah ke peningkatan kinerja organisasi dengan memanfaatkan teknologi informasi. Indikatornya: *System Quality*, *Information Quality* dan *Service Quality*
4. *Leadership Quality* (Kualitas Kepemimpinan); Kualitas kepemimpinan merupakan kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang pemimpin. Pemimpin harus menetapkan arah organisasi dan mencari peluang masa depan bagi organisasi yang sensitif terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan[6].

Indikatornya:

- *Leadership*: Kepemimpinan mendukung organisasi dan karyawan belajar, melakukan penilaian kinerja usaha normal, dan mendukung dan memperkuat hubungan dengan masyarakat.
 - *Strategic Planning*; Perencanaan strategis melibatkan menentukan tujuan jangka pendek dan jangka panjang dan membuat rencana untuk meningkatkan hubungan dengan pelanggan, pemasok, dan mitra.
 - *Costumer/Market*: Pelanggan dan fokus pasar menekankan metode formal untuk menentukan produk dan layanan harapan pelanggan, mengidentifikasi kelompok pelanggan dan segmen pasar, dan mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Dalam konteks pemerintahan pelanggan disini adalah masyarakat.
5. *Kebijakan dan Kelembagaan*; Bertujuan untuk menentukan arah, fokus dan kerangka rencana serta pentahapan yang jelas dalam pelaksanaan tugas organisasi[2].
 6. *Infrastruktur Infokom Terpadu*; Tersedianya infrastruktur informasi dan komunikasi terpadu yang efektif dan efisien secara kontekstual dan berkelanjutan[2].
 7. *E-Government*; Pendayagunaan TIK dalam mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan untuk mewujudkan manajemen yang baik dan pelayanan publik yang prima[2].

8. *E-Society*; Pendayagunaan TIK dalam mendukung kebutuhan masyarakat, mendukung pencerdasan, kesehatan, dan pemberdayaan dalam mewujudkan masyarakat yang adil, lebih sejahtera, demokratis dan maju (berdaya saing)[2].
9. Industri TIK dan *E-Business*; Pengembangan dan penguasaan teknologi dan industri TIK spesifik (berbasis TIK) yang berdaya saing untuk dimanfaatkan dalam mendukung daya saing bisnis [2].

Hipotesis penelitian ini adalah:

1. *E-Leadership* berpengaruh positif terhadap implementasi *E-Development* yang menggerakkan seluruh komponen baik itu pemerintah atau pun masyarakatnya.
2. *E-Leadership* berpengaruh positif terhadap elemen 1 yaitu kebijakan dan kelembagaan karena berperan dalam menentukan arah, fokus dan kerangka rencana dan pentahapan pembagunan yang jelas.
3. Pengaruh *E-Leadership* terhadap infrastruktur TIK (elemen 2) positif terhadap implementasi *E-Development* dalam mendorong ketersediaan infrastruktur dan komunikasi terpadu yang efektif dan efisien serta berkelanjutan.
4. *E-Leadership* berpengaruh positif dalam mendorong *E-Government* (elemen 3) yaitu pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan untuk mewujudkan manajemen *good corporate governance* yang baik dan pelayanan publik yang prima.
5. *E-Leadership* berpengaruh positif dalam *E-Society* dalam hal pemberdayaan TIK dalam mendukung kebutuhan masyarakat.
6. Dalam kaitannya dengan industri TIK dan *E-Business* (elemen5) peran *E-Leadership* berpengaruh positif dalam menciptakan daya saing daerah melalui penguasaan teknologi dan pemberdayaan TIK dalam meningkatkan daya saing bisnis pada industri yang dimiliki daerah tersebut.

4. METODE

Penelitian yang dilakukan menggunakan metode survey untuk mengumpulkan data dan menguji hipotesis dengan mengambil studi kasus pada salah satu pemerintah daerah di Indonesia. Penilaian yang akan dilakukan adalah penilaian rencana dan implementasi termasuk kondisi saat ini. Sebuah survei lapangan yang akan digunakan untuk mengumpulkan data dan menguji hipotesis kami.

4.1 Pengembangan Survey

Pengembangan instrumen survey lapangan yang dilakukan untuk menguji model penelitian secara empiris. Pertama-tama dilakukan adalah meninjau literatur untuk mengidentifikasi item apa saja yang akan digunakan atau diadaptasi untuk mengukur konstruksi model yang telah dirancang[6]. Pejabat/manajemen Pemerintah Daerah yang dijadikan sample akan mereview instrumen dan memberikan klarifikasi kesediaan untuk dijadikan responden dan memberikan masukan secara tertulis tentang penyesuaian terkait format dan kondisi yang mereka miliki saat ini. Setelah itu akan dilakukan modifikasi instrumen menyesuaikan atas masukan tersebut.

4.2 Pengukuran

Dalam survei lapangan, pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner diusahakan pertanyaan yang lebih umum dan mudah didefinisikan sehingga mudah untuk dipahami oleh responden. Item survey dibagi atas dua bagian utama yaitu *E-Leadership* dan *E-Development*. Masing-masing bagian tersebut terdapat komponen-komponen yang mempengaruhi. Komponen yang mempengaruhi *E-Leadership* ada 5 yaitu *Technology*, *Culture*, *Organisation*, *IS Quality* dan *Leadership Quality*, sedangkan *E-Development* terdiri atas 5 elemen yaitu Kebijakan dan kelembagaan, Infrastruktur Infokom Terpadu, *E-Government*, *E-Society*, dan Industri TIK - *E-Business*. Parameter dan indikator yang digunakan akan dibahas pada bagian selanjutnya pada tulisan ini.

4.3 Penentuan sample dan Pengumpulan data

Penentuan sample yaitu dengan mengambil studi kasus pada salah satu pemerintah daerah di Indonesia yang telah mengadopsi kerangka kerja *E-Development*, dengan pengumpulan data:

- Primer: dengan melakukan observasi secara langsung dan wawancara serta menggunakan alat bantu berupa kuisiometer.
- Sekunder: dengan mengumpulkan data dari lembaga-lembaga terkait dan literatur-literatur seperti jurnal, buku, artikel, dan lain-lain.

5. PEMBAHASAN

Rencana analisis data akan menggunakan *tools smartPLS* untuk validasi model dan uji hipotesis. Pengambilan data pengukuran menggunakan usulan model tersebut diatas dengan parameter-parameter sebagai berikut:

Tabel 1. Item Survey

| No | ITEM SURVEY | INDIKATOR | PARAMETER |
|----|----------------------|---|--|
| 1 | E-Leadership | | |
| | - Technology | | teknologi membantu pemimpin dalam identifikasi, merencanakan, memutuskan, menyebarkan dan kontrol informasi. |
| | - Culture | environment | 1 intection style |
| | | | 2 perception of team mates |
| | | | 3 identification with group |
| | | | 4 mental modes |
| | - Organisation | | ruang lingkup organisasi (sector/countries/region) |
| | - IS Quality | System Quality (skala likert 1-6) | 1 Keandalan |
| | | | 2 Kemudahan Penggunaan |
| | | | 3 Aksesibilitas |
| | | | 4 Kegunaan |
| | | | 5 Fleksibilitas |
| | | | 6 Kualitas IT keseluruhan |
| | | Information Quality (skala likert 1-6) | 1 Konten |
| | | | 2 Ketersediaan |
| | | | 3 Akurasi |
| | | | 4 Ketepatan Waktu |
| | | | 5 Keringkasan |
| | | | 6 Kenyamanan |
| | | | 7 Kualitas Informasi dan data keseluruhan |
| | | Service Quality (skala likert 1-6) | 1 Reliability yang berarti sejauh mana staf memberikan knerja pelayanan |
| | | | 2 Responsiveness berarti kemauan dan kecepatan staf memberikan respon terhadap pertanyaan dari pengguna layanan |
| | | | 3 Communication berarti pertukaran informasi terkait antara staf dan pengguna layanan |
| | | | 4 Empathy yang berarti kemampuan staf untuk memahami kebutuhan spesifik pengguna layanan |
| | | | 5 Sikap/Komitmen yang berarti kemampuan staf untuk mendukung keterlibatan pengguna dalam berpartisipasi terhadap desain, pengembangan atau perubahan sistem informasi |
| | | | 6 Kompetensi atau keahlian/ keterampilan teknis dari Staf |
| | - Leadership Quality | Leadership | 1 memiliki nilai-nilai yang kuat untuk mencapai kinerja yang berkualitas tinggi yang berlaku secara konsisten di seluruh aspek organisasi |
| | | | 2 memiliki saluran komunikasi yang baik melalui manajemen arah (nilai-nilai dan harapan) jelas disampaikan kepada karyawan |
| | | | 3 Pengelolaan daerah jelas; menetapkan strategi, tujuan, dan sasaran untuk arah masa depan bagi organisasi |
| | | | 4 menetapkan dan memperkuat lingkungan untuk pemberdayaan dan inovasi |
| | | | 5 mendorong dan mendukung organisasi dan karyawan untuk belajar |
| | | | 6 mengevaluasi kinerja dan kemampuan dari semua fungsi organisasi secara teratur |
| | | | 7 menggunakan penilaian kinerja temuan terbaru sebagai umpan balik untuk perbaikan dan inovasi peluang |
| | | | 8 prihatin dengan dampak pada masyarakat atas produk, jasa, atau operasi |
| | | | 9 aktif mendukung dan memperkuat hubungan dengan segmen kunci dari masyarakat (seperti pendidikan, organisasi pelayanan masyarakat, organisasi keagamaan, atau asosiasi profesional) |
| | | Strategic/planning | 1 memiliki rencana jangka pendek yang terdefinisi dengan baik (1-2 tahun) untuk membantu mencapai sasaran dan tujuan |
| | | | 2 memiliki rencana jangka panjang yang terdefinisi dengan baik (2-5 tahun) untuk membantu mencapai sasaran dan tujuan |
| | | | 3 memiliki rencana strategi untuk meningkatkan kepuasan warga/ masyarakatnya |
| | | | 4 memiliki perencanaan kebutuhan SDM dengan mempertimbangkan kemampuan dan kebutuhan karyawan |
| | | | 5 memiliki strategi/rencana untuk meningkatkan hubungan kerjasama dengan mitra |
| | | | 6 memiliki rencana / strategi untuk mencapai tujuan dan sasaran utama |
| | | | 7 menetapkan ukuran/indikator kinerja untuk memantau kemajuan relatif terhadap rencana aksi |

| | | | | |
|---------------------------------|----------------------|---|----|--|
| | | <i>Costumer/ market focus</i> | 8 | mengalokasikan sumberdaya dengan baik untuk memastikan pencapaian rencana aksi keseluruhan |
| | | | 1 | memiliki persyaratan formal untuk menentukan produk layanan saat ini dan harapan warga |
| | | | 2 | memiliki persyaratan formal untuk menentukan produk/layanan di masa mendatang dan harapan warga |
| | | | 3 | mengidentifikasi kelompok masyarakat dan segmen pasar |
| | | | 4 | memiliki praktek hubungan masyarakat yang efektif yang memungkinkan warga untuk mencari bantuan, komentar atau keluhan |
| | | | 5 | terus meningkatkan praktek manajemen hubungan warga |
| | | | 6 | menentukan kunci syarat kontak warga dan seluruh pegawai pemerintah yang terkait dalam alur respon |
| | | | 7 | menyelesaikan keluhan warga segera dan efektif |
| | | | 8 | mengkaji keluhan masyarakat untuk dilakukan perbaikan dan perbaikan prosesnya |
| | | | 9 | mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan dan ketidakpuasan warga saat ini |
| | | | 10 | membandingkan hasil kepuasan warga sendiri dengan warga lain pada organisasi yang serupa |
| 2 | <i>E-Development</i> | | | |
| - Kebijakan dan kelembagaan | | semua bentuk peraturan yang disusun secara formal untuk mendukung tercapainya fungsi <i>E-Development</i> baik di tingkat nasional maupun daerah serta lembaga yang dibentuk koordinasi | | |
| - Infrastruktur Infokom Terpadu | | jalur fisik informasi (LAN, MAN, WAN) | | |
| | | internet | | |
| | | jaringan intranet | | |
| | | pusat manajemen data pemerintah | | |
| - E-Government | transformasi TIK | penggunaan jaringan non pemerintah | | |
| | | Penggunaan Internet | | |
| | | Penggunaan Infrastruktur Telematika | | |
| | | Penggunaan Sistem Aplikasi | | |
| | | Standarisasi Metadata | | |
| | | Transaksi Elektronik | | |
| | | <i>Electronic Data Interchange</i> | | |
| | | <i>Electronic Documentation</i> | | |
| - E-Society | | pendayagunaan TIK yang mendukung kebutuhan masyarakat, mendukung pencerdasan, penyehatan, dan pemberdayaan dalam mewujudkan masyarakat | | |
| - Industri TIK dan E-Business | | pemanfaatan TIK untuk <i>mendukung</i> peningkatan daya saing bisnis | | |

6. KESIMPULAN

1. Tulisan ini merupakan usulan model yang diharapkan dapat digunakan untuk meneliti lebih lanjut dalam konteks *E-Development* bagaimana peran *E-Leadership* untuk mengkoordinasikan elemen-elemen yang terkait didalam kerangka program *E-Development* yang mendukung implementasi pada Organisasi Pemerintah khususnya Pemerintah Daerah..
2. Untuk tahap selanjutnya akan dilakukan validasi model dengan menggunakan data hasil survei menggunakan kuisisioner pada responden daerah yang dipilih menjadi studi kasus.

7. DAFTAR RUJUKAN

- [1] N. K. Hanna, "e-Leadership Institutions for the Knowledge Economy," *World*, no. October, p. 118, 2007.
- [2] B. Pusat Audit Teknologi, *E-Development Daerah*. Jakarta, 2012.
- [3] M. S. Irawan Santoso, Drs, *Laporan Akhir Pengkajian E-Development untuk Mendukung Sistem Inovasi Daerah*. Jakarta: BPPT, 2010.
- [4] R. [Editor] Schware, *E-development from excitement to effectiveness*. 2005.

- [5] F. Ding, D. Li, and J. F. George, "Investigating the effects of IS strategic leadership on organizational benefits from the perspective of CIO strategic roles," *Inf. Manag.*, vol. 51, no. 7, pp. 865–879, Nov. 2014.
- [6] V. R. Prybutok, X. Zhang, and S. D. Ryan, "Evaluating leadership, IT quality, and net benefits in an e-government environment," *Inf. Manag.*, vol. 45, no. 3, pp. 143–152, Apr. 2008.
- [7] "Leadership for ICT-enabled Development," pp. 1–13.
- [8] S. T. Jr, G. Hapanyengwi, T. Rupere, and N. Zanamwe, "The influence of culture on e-leadership in developing countries :"

