

# TATA KELOLA PEMERINTAHAN BERBASIS E-GOVERNMENT

Surasa

Sekolah Tinggi Multi Media Yogyakarta

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengetahui tahap perkembangan *e-government* berbasis pelayanan di Kelurahan Pangenrejo Kecamatan Purworejo, Kabupaten Purworejo Provinsi Jawa Tengah. Proses pengumpulan data dilakukan melalui penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan dari tanggal 6 sampai dengan 11 Agustus 2018. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Kelurahan Pangenrejo, Kecamatan Purworejo, Kabupaten Purworejo Provinsi Jawa Tengah telah mengimplementasikan *e-government* seperti yang diamanahkan inpres No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Strategi Nasional Pengembangan E-government. Namun demikian implementasi dari pelaksanaan *e-government* masih memerlukan banyak factor pendukung yang harus dipenuhi, diantaranya adalah jaringan internet yang masih sangat terbatas, peralatan (komputer), dan sumber daya manusia. Masyarakat yang menjadi sasaran dari pelaksanaan *e-government*, masih belum tersentuh secara maksimal disebabkan minimnya faktor pendukung kualitas pelayanan di Kelurahan Pangenrejo, Kecamatan Purworejo, Kabupaten Purworejo Provinsi Jawa Tengah.

**Kata kunci** : *e-government*, pelayanan publik, Kelurahan Pangenrejo.

## Abstract

*This study aims to determine the stage of development of service-based e-government in Pangenrejo Sub-district, Purworejo District, Purworejo; Central Java. The process of data collection is done through qualitative descriptive research. This research was conducted from 6 to 11 August 2018. The research finds that Pangenrejo Sub-District, Purworejo District, Purworejo; Central Java has implemented e-government as mandated by Presidential Instruction No. 3 Year 2003 About National Strategy Policy for E-Government Development. However, the implementation of e-government is still requires many supporting factors that must be met, among them are internet networks that are still very limited, equipment (computers), and human resources. Thus the people as the target of the implementation of e-government, are not optimally touched due to the lack of supporting factors in Pangenrejo Sub-district, Purworejo District, Purworejo; Central Java.*

*Keywords: e-government, public services, Pangenrejo Sub-district.*

## PENDAHULUAN

Menghadapi perkembangan zaman yang semakin pesat maka sudah selayaknya jika sejak dini pemerintah mempersiapkan langkah-langkah antisipatif dalam rangka menghadapi banyaknya perubahan yang terjadi, baik dari kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi ataupun pengaruh arus globalisasi yang sudah melanda bangsa kita. Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* tidak bisa dipungkiri adalah kebijakan strategis bagi penerapan teknologi komunikasi dan informasi di lingkungan pemerintahan.

Enam strategi yang disusun pemerintah dalam mencapai tujuan strategis *e-government* adalah:

1. Strategi mengembangkan sistem pelayanan yang handal, terpercaya serta terjangkau masyarakat luas. Sasarannya antara lain, perluasan dan peningkatan kualitas jaringan komunikasi ke seluruh wilayah negara dengan tarif terjangkau.
2. Strategi menata sistem dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik. Dengan strategi ini, pemerintah ingin menata sistem manajemen dan prosedur kerja pemerintah agar dapat mengadopsi kemajuan teknologi informasi secara cepat.
3. Strategi memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. Sasaran yang ingin dicapai adalah standardisasi yang berkaitan dengan interoperabilitas pertukaran dan transaksi informasi antarportal pemerintah. Standarisasi dan prosedur yang berkaitan dengan manajemen dokumen dan informasi elektronik. Pengembangan aplikasi dasar seperti *e-billing*, *e-procurement*, *e-reporting* yang dapat dimanfaatkan setiap situs pemerintah untuk menjamin keamanan transaksi informasi dan pelayanan public.
4. Strategi meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi. Sasaran yang ingin dicapai adalah adanya partisipasi dunia usaha dalam mempercepat pencapaian tujuan strategis *e-government*. Itu berarti, pengembangan pelayanan publik tidak perlu sepenuhnya dilayani oleh pemerintah.
5. Strategi mengembangkan kapasitas sumber daya manusia, baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom disertai dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat.
6. Strategi melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur. Dalam pengembangan *e-government*, dapat dilaksanakan dengan empat tingkatan yaitu, persiapan, pematangan, dan pemanfaatan.

Pengertian *government* yang dikemukakan *Steward Gun* “*Government is a group of people that governs a community or unit. It sets and administers public policy and sovereign power through customs, institution, and laws within a state*”. Pemerintah (*government*) adalah sekelompok orang yang mengatur sebuah komunitas atau unit yang menetapkan, mengelola kebijakan publik dan kekuasaan eksekutif, politik serta berdaulat melalui bea cukai, lembaga, dan hukum dalam negara. Sasaran lain adalah pembentukan portal informasi dan layanan publik yang dapat mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja instansi pemerintah (Indrajit, 2004).

Dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi yang aktual pada era globalisasi diperlukan adanya keterpaduan dan sinergi dari seluruh penyelenggara negara dalam pembangunan, karena kemajuan teknologi informasi berdampak pada perubahan pola kegiatan masyarakat yang berorientasi pada kemudahan-kemudahan dalam berbagai aktivitas dengan menggunakan sarana informasi yang lebih modern. Kebutuhan masyarakat akan informasi yang aktual sudah menjadi kebutuhan dasar untuk memenuhi kebutuhan sekunder. Kebutuhan sekunder tersebut adalah kebutuhan untuk bekerjasama dalam menyelesaikan konflik, interaksi antar sesama warga masyarakat. Dengan timbulnya kebutuhan dasar dan sekunder tersebut, maka terbentuk pula sebuah institusi sosial yang dapat memberikan pedoman dalam melakukan kontrol serta mempersatukan (integrasi) anggota masyarakat (Malinowski dalam Suryana, dkk, 2007:91). Untuk membentuk institusi tersebut, masyarakat membuka kesepakatan (perjanjian) di antara mereka yang menurut *Rosseau* disebut kontrak sosial (*social contract*). Dimana kontrak sosial tersebut selanjutnya melahirkan kekuasaan dan institusi pemerintahan. (Zulkarnain, 2006: 130).

Untuk memenuhi hal tersebut, *electronic government* telah menjadibagian yang tak terpisahkan dari pemerintahan di banyak negara, termasuk di Indonesia. Kemajuan-kemajuan baru yang terus dicapai dengan adanya Teknologi Informasi telah menjadi pemicu utama pengembangan *electronic government*. Muara pengembangan *electronic government* ditujukan untuk meningkatkan *goodgovernance* yakni meningkatkan efektivitas dan efisiensi pekerjaan di lembaga pemerintahan, namun yang lebih penting, melalui *electronic government*, pe-

merintah dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara transparan. Layanan melalui *website*, dapat berupa layanan antar lembaga pemerintah, dari pemerintah ke dunia usaha, dan dari pemerintah ke masyarakat. Kontennya pun bermacam-macam.

Salah satu kantor pemerintah yang telah menerapkan e-government adalah Kantor Kelurahan Pangenrejo, Kecamatan Purworejo, Kabupaten Purworejo, Provinsi Jawa Tengah yang dapat menata sistem manajemen, pelayanan dan proses kerja pada pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Selain itu dengan penerapan e-govenment, maka tercipta transparansi, akuntabilitas, efisiensi dan efektifitas, dan partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan tatanan pemerintahan. Hal tersebut sesuai dengan prinsip-prinsip pada tata kelola pemerintah. Adanya penerapan *e-government* pada sebuah instansi pemerintah pusat maupun daerah dapat mewujudkan paradigma tata kelola pemerintah atau dengan istilah tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Dengan menggunakan sistem teknologi informasi, Kantor Kelurahan Pangenrejo, Kecamatan Purworejo, Kabupaten Purworejo, Provinsi Jawa Tengah dapat mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi birokrasi, serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah. Masyarakat, dunia usaha, dan pihak-pihak berkepentingan lainnya dapat setiap saat memanfaatkan informasi dan layanan pemerintah secara optimal.

Sebuah sistem informasi pada dasarnya dapat membuat sebuah sistem menjadi lebih efisien, misalnya, KTP *online*, pajak *online*, perizinan *online* dan lain sebagainya. Konsekuensi logis sebuah efisiensi adalah membuat sistem lebih transparan, lebih mudah teraudit, lebih sukar dibocori, lebih sukar dikorupsi walaupun juga membawa beberapa dampak lain yang kadang menyakitkan yaitu dengan terpangkasnya meja-meja birokrasi, terpangkasnya kebutuhan pegawai negeri dan mendorong strata pegawai negeri yang lebih profesional.

Tata pemerintahan menyangkut seluruh mekanisme, proses, dan lembaga-lembaga dimana warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban, dan menjembatani perbedaan-perbedaan di antara mereka. Tetapi berbicara mengenai *e-government* bukan berarti hanya menerapkan sistem pemerintahan secara elektronik saja atau dengan kata lain otomatisasi sistem, melainkan mempunyai pengertian yang lebih mendalam daripada itu.

Pertama-tama yang harus dilihat adalah bagaimana sistem pemerintahan berjalan sebelum penerapan *e-government*, karena untuk menjalankan *e-government* diperlukan suatu sistem informasi yang baik, teratur, dan sinergi dari masing-masing lembaga pemerintahan, sehingga didapatkan suatu sistem informasi yang terjalin dengan baik. Dengan sistem informasi yang demikian akan memudahkan pemerintah dalam menjalankan fungsinya ke masyarakat.

## TINJAUAN PUSTAKA

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik. Pasal 3 Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, iktikad baik, dan kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi. Pasal 4 Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk:
  - a. mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia;
  - b. mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat;
  - c. meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik;
  - d. membuka kesempatan seluas-luasnya kepada setiap Orang untuk memajukan pemikiran dan kemampuan di bidang penggunaan dan pemanfaatan Teknologi Informasi seoptimal mungkin dan bertanggung jawab; dan
  - e. memberikan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum bagi pengguna dan penyelenggara Teknologi Informasi.
2. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik Pasal 11
  - (1) Badan Publik wajib menyediakan Informasi Publik setiap saat yang meliputi: a. daftar seluruh Informasi Publik yang berada di bawah penguasaannya, tidak termasuk informasi yang dikecualikan; b. hasil keputusan Badan Publik dan pertimbangannya; c. seluruh kebijakan yang ada berikut dokumen pendukungnya; d. rencana kerja proyek termasuk di dalamnya perkiraan pengeluaran tahunan Badan Publik; e. per-

janjian Badan Publik dengan pihak ketiga; f. informasi dan kebijakan yang disampaikan Pejabat Publik dalam pertemuan yang terbuka untuk umum; g. prosedur kerja pegawai Badan Publik yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat; dan/atau h. laporan mengenai pelayanan akses Informasi Publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini.

- (2) Informasi Publik yang telah dinyatakan terbuka bagi masyarakat berdasarkan mekanisme keberatan dan/atau penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48, Pasal 49, dan Pasal 50 dinyatakan sebagai Informasi Publik yang dapat diakses oleh Pengguna Informasi Publik.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pelaksanaan kewajiban Badan Publik menyediakan Informasi Publik yang dapat diakses oleh Pengguna Informasi Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur dengan Petunjuk Teknis Komisi Informasi.

3. Menurut Suryana, Taryana dan Sarwono, Jonathan (2006:26) penerapan konsep *e-government* terdiri dari:

Pertama, infrastruktur telekomunikasi, dimana *e-government* merupakan salah satu unsur yang penting dalam infrastruktur telekomunikasi terutama dalam pelayanan publik. Pengembangan infrastruktur dan basis data dalam komunikasi memungkinkan akses langsung ke masyarakat luas.

Kedua, tingkat konektivitas dan penggunaan IT menjadi sangat penting dalam era globalisasi saat ini karena dapat menembus jarak yang jauh bahkan melampaui

batas negara sekalipun.

Ketiga, kesiapan SDM adalah bagian dari pengembangan aplikasi *e-government* dan memerlukan pendana yang cukup besar sehingga diperlukan kesiapan dari sisi SDM di bidang TIK.

Keempat, ketersediaan dana dan anggaran adalah alokasi anggaran dalam pengembangan *e-government* yang harus dilakukan secara hati-hati dan bertanggung jawab agar anggaran yang terbatas tersebut dapat dimanfaatkan secara efisien serta dapat menghasilkan daya dorong yang kuat bagi pembentukan tata pamong yang baik.

Kelima, perangkat hukum yang masih baru dalam tata pemerintahan kita dan masih lemah dalam perangkat hukum baik pada tingkat nasional maupun daerah. Hingga saat ini landasan hukum dalam proses pelayanan publik melalui transaksi elektronik sulit diterapkan pada *e-government*.

Keenam, perubahan paradigma TIK khususnya yang berbasis *website* dan *e-mail* hanyalah sebatas *tools*, namun yang terpenting dalam *e-government* perubahan dari *government centric* menuju *customer centric* sehingga layanan-layanan yang diberikan sesuai apa yang menjadi kebutuhan masyarakat serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Kondisi saat ini memungkinkan masyarakat menuntut pemerintah untuk menyelenggarakan tatanan pemerintahannya dengan baik mulai dari proses kerja aparat pemerintah sampai dengan peningkatan kualitas layanan publik yang diberikan. Konsep pemerintahan yang baik (*good governance*) menurut Sedar-

mayati, secara konseptual mengandung dua pemahaman yaitu pertama, nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan nasional yaitu kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. Kedua, aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut. (Sedarmayati, 2004:42).

4. Definisi layanan publik menurut Hadiningrat yang dikutip oleh Suwondo (2001:29) menjabarkan pelayanan publik sebagai aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan bagi masyarakat untuk memegang teguh syarat-syarat efisiensi, dan penghematan.
5. Sedangkan Siagian (1992:131) berpendapat bahwa pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa kemudahan kepada masyarakat dengan mempertimbangkan aspek-aspek sebagai berikut : a. Pelayanan publik yang berhubungan dengan kegiatan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan haknya, b. Pelayanan yang diberikan berupa barang dan jasa yang vital, c. Adanya prinsip-prinsip efisiensi, efektivitas dan penghematan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Menurut Sugiono penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan dan mengolah data yang sifatnya deskriptif, seperti transkripsi wawancara, catatan lapangan, gambar, foto rekaman

video, dan lain-lain (Sugiono 2005). Dalam penelitian deskriptif kualitatif perlu menekankan pada pentingnya kedekatan dengan orang-orang dan situasi penelitian, agar peneliti memperoleh pemahaman jelas tentang realitas dan kondisi kehidupan nyata. (Sugiono:2005). Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah pengamatan (observasi) lapangan secara sistematis dalam *setting* sosial dan wawancara mendalam (*in-depth interview*) untuk mendapatkan informasi secara akurat dan dianggap menguasai materi penelitian ini. Adapun hasil *penelitian ini* ini dilakukan guna mendapatkan gambaran terkait kondisi yang ada saat ini dalam implementasi *e-government* di Kelurahan Pangenrejo, Kecamatan Purworejo, Provinsi Jawa Tengah. Berdasarkan hasil tersebut, akan dianalisis sejauh mana ketersediaan sumber daya manusia, sarana prasarana, dan infrastruktur guna mendukung terwujudnya implementasi *e-government* di Kelurahan Pangenrejo, Kecamatan Purworejo, Provinsi Jawa Tengah tersebut.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kelurahan Pangenrejo, Kecamatan Purworejo, Provinsi Jawa Tengah merupakan salah satu Kabupaten yang berada dalam wilayah administrasi Provinsi Jawa Tengah. Adanya keinginan pengelolaan pemerintahan yang mengacu pada pengelolaan pemerintahan berbasis elektronik sudah merupakan kebutuhan yang tidak dapat dihindarkan oleh pemerintah di Kelurahan Pangenrejo.

Implementasi pengelolaan pemerintahan berbasis elektronik dimulai dengan pengembangan *website*. Sesuai dengan kebijakan pemerintah terkait pelaksanaan dan

implementasi *e-government*, pemerintah di Kelurahan Pangenrejo telah memiliki *website* yang dapat diakses langsung oleh masyarakat namun ditemukan bahwa sarana informasi yang dikembangkan oleh Pemerintah di Kelurahan Pangenrejo, Kecamatan Purworejo, Provinsi Jawa Tengah masih sangat terbatas, diantaranya, sumber daya manusia belum yang disediakan karena masih menginduk di Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kecamatan Purworejo.

Ketersediaan SDM yang memadai akan mendorong pengembangan dan implementasi *e-government*, di sisi lain apabila SDM yang tersedia tidak memenuhi harapan yang diinginkan maka hal ini akan menghambat implementasi *e-government*. Jika ditilik lebih jauh, maka pada berbagai kasus ditemukan bahwa pelaksanaan dan implementasi *e-government* terkadang malah menjadi kendala karena tidak tersedianya SDM teknis teknologi informasi yang dapat menjalankan serta mengelola *e-government*. Berdasarkan paparan tersebut, maka kesiapan SDM terutama dalam bidang teknologi informasi harus menjadi prioritas dalam pelaksanaan *e-government* di Kelurahan Pangenrejo.

Peneliti juga menemukan bahwa Kelurahan Pangenrejo belum ada staf khusus yang menangani E-Government. Hal ini menunjukkan ketersediaan sumber daya yang masih sangat terbatas, dan juga ditemukan jaringan internet yang masih lemah. Di sisi lain, seringkali terjadi rangkap tugas antara pegawai menyebabkan penerapan sistem menjadi terkendala. Kondisi ini disebabkan karena jumlah PNS 7 (tujuh) orang ditambah 2 (dua) orang tenaga kontrak, hal inilah yang menyebabkan tidak berjalan lurus dengan ketersediaan dan penyelesaian pekerjaan yang ada. Terdapat juga kendala lain, yaitu para pegawai yang ada tidak dibekali

dengan pemahaman akan teknologi informasi, dimana ditemukan bahwa mereka sangat minim mendapatkan pelatihan-pelatihan yang terkait dengan bidang teknologi informasi. Hal ini berdampak pada pemanfaatan aplikasi-aplikasi yang ada, dan akibat rendahnya pemahaman akan teknologi informasi, berdampak pula pada rendahnya keinginan atau iktikad untuk menggunakan aplikasi-aplikasi tersebut.

Mengacu pada hasil pemetaan kebutuhan-kebutuhan aplikasi sistem informasi yang ada, maka Pemerintah Kelurahan Pangenrejo perlu mengembangkan sistem informasi secara optimal dan sudah selayaknya proses pengembangan SDM diperhatikan.

Selain itu, infrastruktur merupakan salah satu elemen penting dalam menunjang keberhasilan *e-government* yang dilakukan di dalam sebuah lembaga pemerintahan. Ditambah lagi dengan keberadaan teknologi yang terus berkembang dan besarnya kebutuhan akan ketersediaan informasi yang akurat dalam pengelolaan berbagai sektor pemerintahan, menjadikan peran infrastruktur teknologi informasi menjadi vital. Untuk itu, dalam mengelola *e-government* Kelurahan Pangenrejo memerlukan infrastruktur teknologi informasi yang memadai dalam rangka menciptakan *e-government* yang efektif dan efisien. Ketersediaan komputer yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik harus diperlengkapi dengan kemampuan untuk melakukan *sharing* informasi dengan berbagai bidang sehingga dapat menciptakan kesatuan sistem *e-government* Kelurahan Pangenrejo yang terintegrasi dengan baik.

Ketersediaan komputer yang ada di berbagai SKPD di Kelurahan Pangenrejo secara umum

terlihat belum cukup memadai untuk memenuhi kebutuhan dalam pelaksanaan *e-government*. Spesifikasi komputer yang digunakan bervariasi sesuai dengan tingkat pemanfaatannya, sebagian dari komputer yang tersedia merupakan komputer *branded* dan sebagian lainnya merupakan komputer rakitan. Komputer yang ada bukan hanya komputer *desktop* tetapi juga *laptop* dan *netbook*. Dengan adanya *laptop* dan *netbook*, fleksibilitas pemanfaatan komputer akan meningkat. Komputer yang ada tidak saja berfungsi sebagai komputer kantor tetapi terdapat pula komputer yang berfungsi sebagai *server* baik itu *server* aplikasi maupun *server* jaringan.

Pada umumnya ketersediaan *printer* dan *scanner* sebagai peralatan penunjang juga cukup memadai. Terdapat *printer* dan *scanner* yang cukup di setiap SKPD untuk menunjang penyelenggaraan tugas dan pelayanan publik. Sebagian besar *printer* yang dimiliki oleh masing-masing SKPD juga memiliki kemampuan untuk dapat digunakan sebagai mesin *scanner* dan *fotocopy*. Beberapa *printer* telah dapat digunakan secara bersama-sama (*sharing*) oleh beberapa komputer sekaligus. *Printer* yang tersedia digunakan untuk berbagai macam kebutuhan dalam hal mencetak dokumen-dokumen yang dibutuhkan seperti surat keluar, laporan keuangan, laporan kegiatan, daftar aset, kartu keluarga, dan sebagainya.

Di samping *printer*, terdapat pula *LCD Projector* sebagai peralatan penunjang namun jumlahnya tidak banyak. Dalam hal kualitas, komputer yang ada masih harus ditingkatkan efektivitas penggunaannya. Terdapat beberapa komputer yang tidak digunakan secara optimal sehingga berdampak pada kualitas pelayanan publik dan kinerja

dari staf yang ada di setiap SKPD. Di lain pihak, beberapa komputer maupun perangkat pendukung yang memiliki masalah belum ditangani lebih lanjut karena keterbatasan sumber daya manusia yang ada. Hal ini berdampak pada proses *maintenance* komputer yang belum berjalan dengan baik.

Kendala yang sama dihadapi dengan peralatan penunjang lainnya. Terdapat *printer* yang berada dalam kondisi rusak dan/atau kurang dapat berfungsi secara optimal. Hal tersebut disebabkan karena kurangnya perawatan yang dilakukan untuk menjaga agar *printer* tetap dalam kondisi yang baik dan dapat dipergunakan secara maksimal. *Printer* tersebut tetap dibiarkan tanpa ada penanganan lebih lanjut karena kurangnya sumber daya manusia yang dapat melakukan *maintenance* dan perbaikan terhadap *printer* yang tidak berfungsi dengan baik. Hal-hal seperti kondisi tinta yang kering dan *paper jam* dapat mengganggu kinerja dan mengurangi umur dari *printer*. *Maintenance* juga mutlak diperlukan untuk alat penunjang yang lain seperti *scanner* dan *LCD Projector* dalam rangka pengoptimalan fungsi dari perangkat penunjang tersebut.

Salah satu hal penting yang menjadi permasalahan pokok yang dihadapi saat ini oleh Pemerintah Kelurahan Pangenrejo adalah belum stabilnya infrastruktur instalasi serta ketersediaan sumber daya listrik. Hal ini mengakibatkan sarana prasarana teknologi informasi dan telekomunikasi mengalami gangguan yang cukup signifikan, bahkan tidak dapat berfungsi secara optimal.

Keberadaan LAN dari tiap SKPD Kelurahan Pangenrejo dapat dijelaskan secara sederhana sebagai upaya menghubungkan satu unit

perangkat komputer dengan yang lain. Tujuan dari menghubungkan satu unit komputer dengan yang lain adalah agar dapat berbagi data dan sumber daya, termasuk akses *internet*. Ketidaktersediaan jaringan komputer lokal, masih belum digunakan secara optimal. Dalam hal pengelolaan data maupun aplikasi bersama, masing-masing SKPD belum memanfaatkan sepenuhnya jaringan komputer lokal. Hal ini berdampak pada kebutuhan dan kebijakan terhadap *sharing* dan keamanan atas data masing-masing unit komputer belum bisa dipenuhi secara optimal. Otentifikasi dan otorisasi *user* belum mendapatkan perhatian khusus dalam pengelolaan jaringan komputer. *Administrator* yang seharusnya menjadipengelola jaringan belum ada, sehingga permasalahan di atas belum bisa diselesaikan secara baik. Hal ini berdampak pada pengelolaan serta pendistribusian konsep *e-government*.

Belum terdapatnya dokumentasi umum terkait arsitektur maupun infrastruktur jaringan di setiap SKPD, termasuk topologi jaringan, dikarenakan perencanaan terkait kebijakan pengelolaan jaringan di lingkungan Pemerintah Kelurahan Pangenrejo, menjadi salah satu penyebab lemahnya perencanaan serta pengelolaan dan pemanfaatan jaringan. Hal ini berakibat pada minimnya pemahaman terkait kondisi jaringan komputer yang saat ini ada, untuk pengembangan kebutuhan pekerjaan masing-masing SKPD. Akibat secara teknis yang dirasakan oleh pengguna antara lain, koneksi menjadi tidak stabil atau lambat, manajemen *user*, *bandwidth*, keamanan, maupun penyimpanan data yang tidak terkelola dengan baik. Beberapa hal di atas juga berakibat pada ketersediaan konektivitas data maupun aplikasi antara masing-masing SKPD di Pemerintah

Kelurahan Pangenrejo belum terfasilitasi dengan baik.

Secara ringkas, kondisi jaringan komputer lokal Pemerintah Kelurahan Pangenrejo. Kelurahan Pangenrejo, secara umum memiliki gambaran sebagai berikut:

- Pada SKPD yang tersedia LAN, sangat tergantung pada sumber daya manusia yang tersedia atau tergantung pada pihak ketiga yang mampu memelihara LAN. Pemanfaatan LAN di SKPD lebih kepada penggunaan peralatan pencetak bersama, sehingga menghemat waktu dan biaya transfer data. Di sisi lain pemanfaatan LAN di SKPD belum pada pemanfaatan yang lebih lanjut seperti berbagi data dan informasi internal. Jaringan komputer lokal lebih yang ada lebih kepada pemanfaatan inklusif tiap komputer. File dan informasi tiap unit komputer tidak aktif digunakan dalam LAN.
- Jaringan komputer lokal belum dikelola dengan terstruktur dengan aturan penggunaan yang baku dan jelas. Tidak ada ketentuan penggunaan *sharing file*, *sharing printer*, lokalisasi akses jaringan dan keamanan jaringan. Konektivitas antar unit komputer dalam SKPD yang terpisah lokasi sering menjadi kendala, sehingga proses manual pengiriman/perpindahan data-informasi harus ditempuh. Beberapa SKPD menyediakan teknologi *wireless (hotspot-wifi)* dalam area kantor SKPD terkait dengan fleksibilitas layanan, tetapi belum sampai pada layanan publik.
- Jaringan intranet merupakan ekstensi dari jaringan komputer lokal, memanfaatkan standar alamat protokol internet yang berlaku dalam jaringan lokal. Secara umum, SKPD di Pemerintah Kelurahan Pangenrejo belum menerapkan *intranet* untuk aktifitas peker-

jaan tugas dan fungsimasing-masing SKPD.

Teknologi intranet membutuhkan koneksi antarlokasi dan manajemen jaringan, baik jaringan lokal, maupun antarlokasi. Termasuk pengelolaan data pada setiap SKPD maupun antar SKPD perlu mendapatkan perencanaan dan pengelolaan yang baik. Apabila hal-hal tersebut telah dilaksanakan, maka dimungkinkan terjadinya manajemen data yang terintegrasi serta konsistensi, efisiensi, dan reliabilitas data dapat terwujud.

Penetrasi Internet sudah masuk ke wilayah Kelurahan Pangenrejo melalui berbagai media. Saat ini di lingkungan pemerintahan telah tersedia Internet yang terdapat pada masing-masing SKPD. Hal ini berdampak pada tidak efisiennya biaya maupun pengelolaan termasuk *maintenance* terhadap jaringan Internet yang ada di masing-masing SKPD. Ketergantungan terhadap pihak ketiga dan birokrasi dalam penyediaan serta pengelolaan Internet sangat tinggi. Hal ini berdampak pada stabilitas dan ketersediaan koneksi yang tidak konsisten. Internet yang tersedia saat ini belum sepenuhnya dimanfaatkan untuk berinteraksi dengan publik, antarSKPD, maupun interaksi dengan pihak pemerintah pusat. Hal ini dikarenakan masih lamban (lemot) untuk mengakses internet. Kesadaran pengelolaan di dalam penggunaan Internet masih belum maksimal sehingga, pemanfaatan internet di dalam pekerjaan sehari-hari masih cukup rendah. Saat ini koneksi Internet di Pemerintah Kelurahan Pangenrejo belum memiliki standar kebijakan yang mengatur akses ke dan dari luar, sehingga interpretasi tiap SKPD adalah membatasi koneksi Internet hanya untuk penyajian informasi dalam dan antarSKPD serta ditentukan secara khusus pada unit komputer tertentu.

Dari hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik benang merah kondisi penerapan e-government di lingkungan Pemerintah di Kelurahan Pangenrejo, Kecamatan Purworejo, Provinsi Jawa Tengah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa Kelurahan Pangenrejo belum ada staf khusus yang menangani E-Government.
2. Jumlah PNS 7(tujuh) orang ditambah 2 (dua) orang tenaga kontrak-dan para pegawai tersebut tidak dibekali dengan pemahaman akan teknologi informasi, serta sangat minim mendapatkan pelatihan-pelatihan yang terkait dengan bidang teknologi informasi.
3. Infrastruktur teknologi informasi yang dimiliki oleh Pemerintah Kelurahan Pangenrejo hanya 1 (satu) unit komputer, tower, dan jaringan internet, namun masih sangat terbatas. Kendala yang sama dihadapi dengan peralatan penunjang lainnya. Terdapat *printer* yang berada dalam kondisi rusak dan/atau kurang dapat berfungsi secara optimal. *Maintenance* juga mutlak diperlukan untuk alat penunjang yang lain seperti *scanner* dan *LCD Projector* dalam rangka pengoptimalan fungsi dari perangkat penunjang tersebut.
4. Kendala yang sama dihadapi dengan peralatan penunjang lainnya. Terdapat *printer* yang berada dalam kondisi rusak dan/atau kurang dapat berfungsi secara optimal. Hal tersebut disebabkan karena kurangnya perawatan yang dilakukan untuk menjaga agar *printer* tetap dalam kondisi yang baik dan dapat dipergunakan secara maksimal.
5. Salah satu hal penting yang menjadi permasalahan pokok yang dihadapi saat ini oleh Pemerintah Kelurahan Pangenrejo adalah belum stabilnya infrastruktur instalasi serta ketersediaan sumber daya listrik.

6. Belum terdapatnya dokumentasi umum terkait arsitektur maupun infrastruktur jaringan di setiap SKPD, termasuk topologi jaringan, dikarenakan perencanaan terkait kebijakan pengelolaan jaringan di lingkungan Pemerintah Kelurahan Pangenrejo, menjadi salah satu penyebab lemahnya perencanaan serta pengelolaan dan pemanfaatan jaringan dengan kata lain, belum ada Pedoman Utama pelaksanaan atau *master plan*.
7. Kesadaran pengelolaan di dalam penggunaan Internet masih belum maksimal. Sehingga, pemanfaatan Internet di dalam pekerjaan sehari-hari masih cukup rendah.

## SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diberikan beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Kelurahan Pangenrejo, Kecamatan Purwoerejo telah mengimple - mentasikan *e-government* seperti yang diamanahkan Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* pada lingkungan pemerintahannya namun penerapan yang dilakukan di lapangan belum optimal dan belum memuaskan.
2. Pemerintah Kelurahan Pangenrejo mendukung pelaksanaan *e-government* pemerintahannya dengan pengembangan SDM dan infrastruktur tetapi masih terkendala oleh minimnya sarana dan prasarana.

## SARAN

Masyarakat yang menjadi sasaran dari pelaksanaan *e-government* di Kelurahan Pangenrejo belum tersentuhseluruhnya—maka diperlukan beberapa saran untuk mendukung penerapan *e-government* dalam mendukung pelayanan kepada masyarakat yaitu:

- a. Diperlukan langkah untuk merevitalisasi *e-government* pada pemerintah Kelurahan Pangenrejo. Beberapa solusi yang menurut peneliti harus dilakukan oleh Pemerintah Kelurahan Pangenrejo adalah diperlukan upaya sinkronisasi dan sinergitas target-target pembangunan dalam pemanfaatan teknologi infomasi dan komunikasi (program *e-government*) secara keseluruhan dan diimplementasikan dalam bentuk Pedoman Utama pelaksanaan atau *master plan*.
- b. Menambah akses dan jangkauan infrastruktur IT bagi semua kalangan dan alokasi dana *e-government* yang perlu ditingkatkan dan disesuaikan dengan tahapan yang telah dicapai dan menetapkan beberapa aplikasi *e-government* pilihan yang digunakan untuk mewujudkan kesuksesan pelaksanaan sebagai prioritas pembangunan dan pengembangan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Indrajit, Richardus Eko. *E-Government in action*. Yogyakarta: Andi Offset, 2005.
- Sedarmayanti. *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja*. Bandung : Mandar Maju, 2009
- Siagian, Sondang. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Sugiono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2005.
- Suwondo. *Manajemen Layanan Publik*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2000
- Suryana, Taryana, and Jonathan Sarwono. *E-Commerce menggunakan PHP dan MySQL*. Yogyakarta: PT Graha Ilmu, 2007.
- Zulkarnain. *Menggagas Keterbukaan Informasi Publik*. Jakarta: Yappika, 2006.

**Sumber lain :**

- Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik