

ANALISIS HAMBATAN IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* DI WILAYAH KECAMATAN TINGKIR, SALATIGA

Yusuf Sulisty Nugroho^{*)}, Fatah Yasin Al Irsyadi^{**)}

Jurusan Teknik Informatika Fakultas Komunikasi dan Informatika UMS

Jl.A.Yani Tromol Pos I Pabelan, Kartasura, Surakarta

Email : ^{*)} yusufsn@fki.ums.ac.id , ^{**)} fatinbangpi@yahoo.com

Abstrak

E-government telah diterapkan di berbagai wilayah dan instansi di seluruh Indonesia, namun tidak semua penerapannya berjalan optimal. Hal ini dikarenakan tiap wilayah atau instansi memiliki keadaan yang berbeda-beda sehingga kendala yang dihadapi juga terjadi perbedaan. Hal ini yang sering dirasakan oleh warga Kecamatan Tingkir, Kota Salatiga terhadap pelayanan menggunakan *e-government* yang tidak sepenuhnya berjalan lancar. Untuk itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui model sistem informasi yang diterapkan di Kecamatan Tingkir, Salatiga dan mengetahui alasan utama tidak optimalnya penerapan sistem informasi yang ada. Berdasarkan obyek penelitian, terdapat dua data penting yang diperlukan dari proses studi ini. Pertama, data primer seperti kondisi nyata yang meliputi implementasi dan infrastruktur *e-government* pemerintah daerah. Data primer ini diperoleh dengan observasi dan angket yang didistribusikan di 3 instansi pemerintah wilayah Kecamatan Tingkir. Kedua, data sekunder yang diperoleh dari studi kepustakaan. Berdasarkan pada hal tersebut maka pendekatan studi yang dipakai adalah perpaduan antara metode survei dan non-survei. Dengan perpaduan ini diharapkan mampu dihasilkan data yang lengkap dan tepat sehingga mampu mereduksi bias kesalahan dalam penelitian ini. Hasil dari penelitian ini dapat diketahui bahwa model sistem informasi yang diterapkan di 3 (tiga) instansi pemerintahan yakni Kecamatan Tingkir, Kelurahan Gendongan dan Kelurahan Kalibening pada dasarnya memiliki kesamaan yaitu tersentralisasi/terpusat, namun tingkat kesiapan implementasinya tergantung pada ketersediaan SDM dan komitmen pimpinan lembaga masing-masing. Di samping itu, ketergantungan keputusan pada pimpinan lembaga menjadi hambatan dalam melaksanakan *e-Government*. Dengan demikian visi pemimpin sangat berpengaruh terhadap komitmen birokrasi pemerintahan dalam melayani masyarakat melalui *e-Government*.

Kata kunci: *e-Government*, observasi, implementasi, tersentralisasi

PENDAHULUAN

Selama 10 tahun terakhir ini perkembangan teknologi informasi dan komunikasi demikian pesatnya, bahkan dalam waktu kurang dari satu tahun dapat terjadi beberapa kali perubahan teknologi yang setiap perubahan tidak jarang terjadi perubahan mendasar yang cukup signifikan. Adanya perubahan yang mendasar di bidang teknologi informasi dan komunikasi telah menyebabkan perubahan yang mendasar pula pada berbagai aspek, bahkan pada saat ini informasi telah menjadi komoditi yang sangat berharga dan menentukan untuk mencapai suatu keberhasilan (Arief, dkk, 2005). Tidak disangkal lagi bahwa teknologi informasi dan komunikasi dapat digunakan untuk menunjang dalam sistem operasional dan manajerial dari berbagai kegiatan institusi yang di dalamnya termasuk kegiatan pemerintahan baik dari pemerintah pusat sampai pemerintah tingkat daerah.

Salah satu bentuk teknologi informasi yang diterapkan di pemerintahan tingkat daerah adalah sistem informasi administrasi kependudukan (SIK). Sistem administrasi kependudukan ini merupakan sub sistem dari sistem administrasi negara yang memiliki peranan penting dalam pemerintahan. Penyelenggaraan administrasi kependudukan diarahkan pada pemenuhan hak asasi setiap orang di bidang pelayanan administrasi, pemenuhan data statistik dan peristiwa kependudukan yang meliputi mutasi seperti datang, pergi, lahir dan mati penduduk. Dengan demikian perubahan jumlah penduduk dapat diketahui dari waktu ke waktu. Perubahan jumlah penduduk ini dapat digunakan untuk merencanakan pembangunan, pemenuhan kebutuhan dasar dan penyelenggaraan kesejahteraan pada umumnya.

Saat ini pemerintah telah berusaha menerapkan dan mengembangkan *e-government* di berbagai wilayah dan instansi di seluruh Indonesia, mulai dari tingkat desa/kelurahan, kecamatan hingga tingkat nasional. Namun tidak semua penerapan *e-government* berjalan secara optimal. Hal ini dikarenakan tiap wilayah atau instansi memiliki keadaan yang berbeda-beda sehingga kendala yang dihadapi juga terjadi perbedaan. Sebagai contoh penerapan *e-government* di wilayah Kecamatan Tingkir, Salatiga. Hampir semua desa/kelurahan yang tersebar di wilayah kecamatan ini mengalami kendala yang sama dalam hal penerapan *e-government*. Hal ini dapat dilihat ketika proses pelayanan pembuatan atau perpanjangan masa berlaku KTP (Kartu Tanda Penduduk), penelusuran data kependudukan dan layanan lainnya yang tidak sepenuhnya berjalan secara optimal.

Sebagai contoh pada saat proses perpanjangan masa berlaku KTP di Kelurahan Kalibening Salatiga. Masyarakat tidak terlayani dengan baik karena belum adanya petugas yang mampu mengoperasikan perangkat *e-government*. Pihak kelurahan terpaksa meminta bantuan pada salah seorang warga yang mampu mengoperasikan perangkat tersebut. Hal ini menyebabkan proses tidak bisa berlangsung mudah, efektif dan efisien karena sangat tergantung pada warga tersebut yang di sisi lain memiliki tugas dan kesibukan sendiri di luar kepentingan kelurahan. Sehingga tujuan penerapan *e-government* belum tercapai secara maksimal. Hal ini dapat menggambarkan bahwa penerapan *e-government* belum dapat terlaksana dengan optimal.

Sementara tuntutan terhadap pelaksanaan *e-government* tetap dan tidak dapat ditunda dan harus dilaksanakan sesuai dengan tujuan pemerintah, sehingga Pemerintah Kota Salatiga harus mampu mengatasi kendala-kendala yang terjadi. Kegiatan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui berbagai kendala yang ada, baik dari segi teknologi informasi maupun segi sosial masyarakat, dan memberikan langkah-langkah untuk mengatasi berbagai kendala tersebut.

METODOLOGI

A. Pendekatan Studi

Berdasarkan obyek penelitian, terdapat dua data penting yang diperlukan dari proses studi ini. Pertama, data primer seperti kondisi nyata yang meliputi implementasi dan infrastruktur *e-government* pemerintah daerah. Data primer ini diperoleh dengan observasi dan angket. Kedua, data sekunder yang diperoleh dari studi kepustakaan.

Berdasarkan pada hal di atas maka pendekatan studi yang dipakai adalah perpaduan antara metode survei dan non-survei. Dengan perpaduan ini diharapkan mampu dihasilkan data yang lengkap dan tepat sehingga mampu mereduksi bias kesalahan dalam penelitian ini.

1. Metode Survei

Metode ini digunakan untuk memperoleh data pendukung, khususnya data yang bersifat kualitatif yang dapat menjawab aspek hambatan implementasi *e-government*. Di samping itu, dengan metode survei dapat diperoleh data yang lebih up to date sementara itu data sekunder biasanya memiliki tenggang waktu sekitar 2 tahun.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan *snowball sampling*, yakni mengimplikasikan jumlah yang semakin membesar seiring dengan perjalanan waktu pengamatan. Penelitian mengambil data pertama dari seorang *key informant* (Informan kunci) kemudian menanyakan kepada informan kepada siapa lagi masalah tersebut harus ditanyakan (Pawito, 2007: 92).

2. Metode Non-Survei

Berbeda dengan metode survei, metode ini mengacu pada data sekunder yang telah ada, termasuk data yang tersedia di literatur-literatur ilmiah yang dipublikasikan oleh berbagai lembaga-lembaga terkait.

B. Pemilihan lokasi penelitian.

Penelitian ini dilakukan di wilayah Kecamatan Tingkir, Salatiga yang terdiri dari 3 (tiga) instansi pemerintah pengguna *e-government* yaitu Kantor Kecamatan Tingkir, Kantor Kelurahan Gendongan dan Kantor Kelurahan Kalibening. Lokasi penelitian ini dipilih dengan pertimbangan situasi dan kondisi yang merupakan wilayah kecil dengan jumlah penduduk yang memiliki tingkat kepadatan tinggi sehingga diharapkan dapat mewakili sebagai daerah tujuan dari penelitian ini.

C. Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan metode *Snowball Sampling* di 3 (tiga) instansi pemerintah di wilayah Kecamatan Tingkir.

D. Pengumpulan data.

Data yang diperlukan diperoleh dari dua sumber, yaitu:

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari obyek penelitian untuk mendapatkan data yang diperlukan, melalui :
 - a) Observasi, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan terhadap obyek.
 - b) Interview (wawancara), yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab langsung secara lisan terhadap responden.
 - c) Kuesioner, yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan cara memberikan beberapa pertanyaan tertulis yang harus dijawab oleh obyek penelitian sebagai responden.
2. Data Sekunder, yaitu data-data yang diperoleh dari sumber-sumber lain yang berfungsi sebagai data pendukung. Data ini diperoleh antara lain dari:
 - a) Buku-buku ataupun laporan-laporan hasil penelitian yang pernah dilakukan, sepanjang masih ada hubungannya dengan tujuan penelitian ini agar diperoleh hasil yang lebih baik.
 - b) Data-data dari instansi setempat maupun instansi-instansi terkait yang berkaitan sebagai data pendukung penelitian.

E. Analisis data

Hal penting yang perlu diingat dalam melakukan analisis data adalah mengetahui dengan tepat penggunaan alat analisis, sebab jika kita tidak memenuhi prinsip-prinsip dari pemakaian alat analisis, walaupun alat analisisnya sangat canggih, hasilnya akan salah diinterpretasikan dan menjadi tidak bermanfaat untuk mengambil suatu kesimpulan. Analisis data yang dilakukan meliputi pengumpulan data untuk diuji hipotesis atau menjawab pertanyaan mengenai status terakhir dari obyek penelitian. Analisis berupaya untuk memperoleh deskripsi yang lengkap dan akurat dari suatu situasi. Dalam penelitian ini, analisis digunakan untuk mengemukakan hasil penelitian mengenai hambatan implementasi *e-government*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi *e-government* di Kota Salatiga secara umum diperoleh berdasarkan data-data yang dikumpulkan meliputi data primer dengan melakukan penelitian secara langsung terhadap obyek penelitian di Salatiga. Dilengkapi dengan data sekunder yang diperoleh dari studi literatur/kepuustakaan dari instansi terkait.

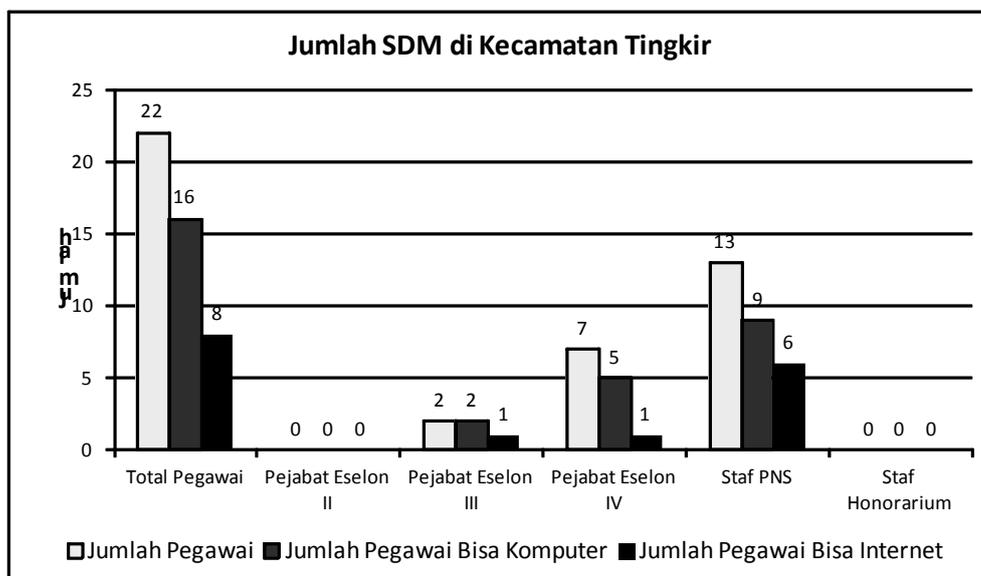
Berikut adalah hasil penelitian di 3 (tiga) instansi pemerintahan di Kecamatan Tingkir.

Tabel 1. Ketersediaan Organisasi TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi)

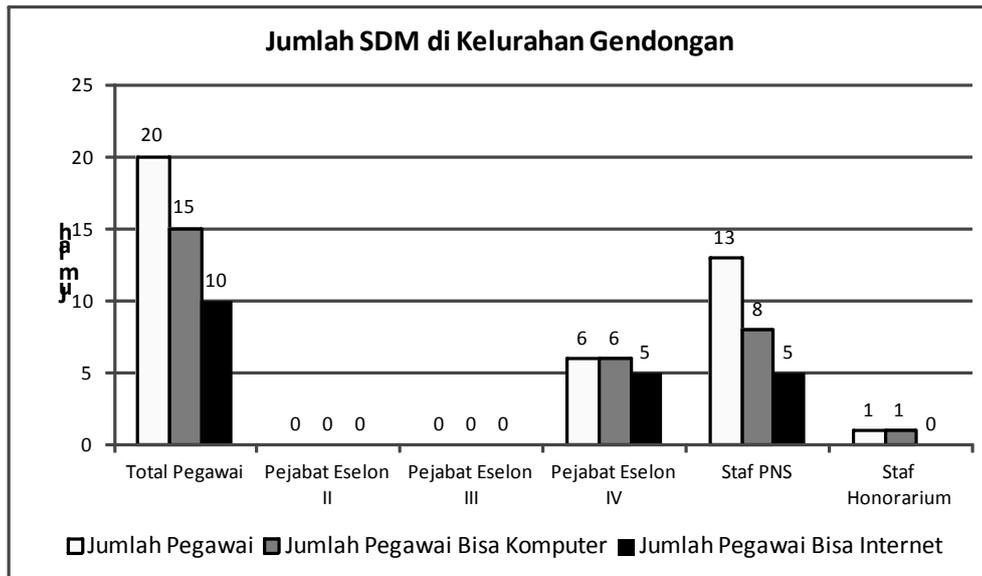
Pertanyaan	Kecamatan Tingkir	Kelurahan Gendongan	Kelurahan Kalibening
Apakah ada unit khusus pengelola TIK?	Ada	Ada	Tidak
Apa nama lembaga pengelola TIK tersebut?	Bagian Humas Setda Kota Salatiga	PDE	-
Tingkat eselon lembaga ini?	Bagian	Kantor	Sub Bagian

Tabel 2. Kepemimpinan

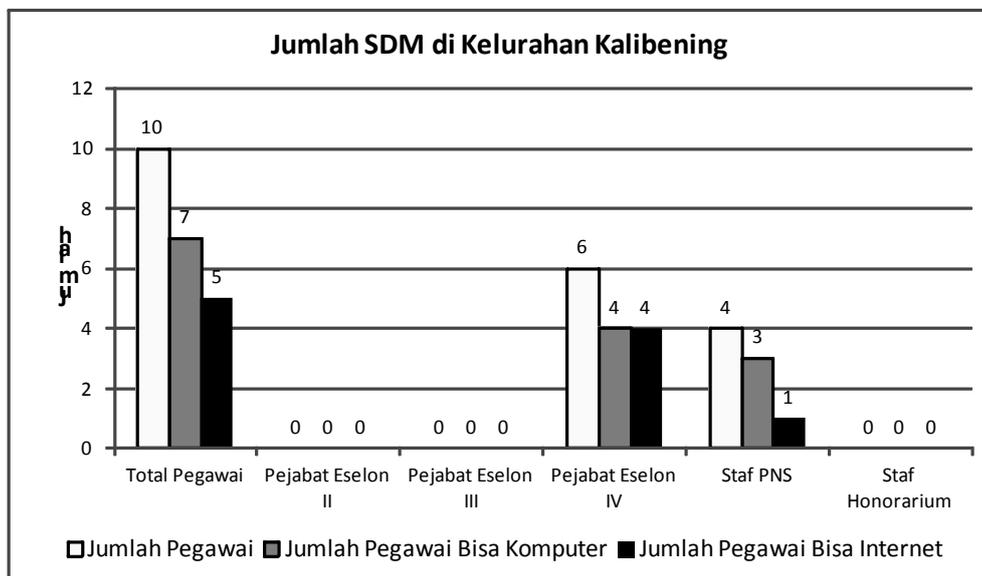
Pertanyaan	Kecamatan Tingkir	Kelurahan Gendongan	Kelurahan Kalibening
Apakah lembaga anda memiliki rencana <i>strategi e-Government</i> ?	Ya	Ya	Ya
Apakah lembaga anda memiliki <i>blue print / master plan e-Government</i> ?	Ya	Ya	Ya
Apabila terjadi pergantian pimpinan tertinggi lembaga anda, maka implementasi <i>e-Government</i> akan tetap berjalan?	Ya	Ya	Ya
Bagaimana keterlibatan pimpinan lembaga dalam implementasi <i>e-Government</i> ?	Memberikan masukan, review dan persetujuan dalam perencanaan dan implementasi <i>e-Government</i> lembaga	Memberikan masukan, review dan persetujuan dalam perencanaan dan implementasi <i>e-Government</i> lembaga	Hanya memberikan persetujuan
Siapakah pejabat (selaku CIO) yang bertanggung jawab atas seluruh implementasi <i>e-Government</i> ?	Bagian organisasi setda kota salatiga / Dukcapil	Pimpinan tertinggi lembaga	Pimpinan tertinggi lembaga
Siapakah yang memiliki peran aktif yang memastikan bahwa layanan <i>e-Government</i> lembaga anda memberikan peningkatan kualitas layanan masyarakat?	Bagian organisasi setda kota salatiga / PDE	Pejabat TI lembaga	Pimpinan tertinggi lembaga



Gambar 1. Jumlah SDM Kantor Kecamatan Tingkir



Gambar 2. Jumlah SDM Kantor Kelurahan Gendongan



Gambar 3. Jumlah SDM Kantor Kelurahan Kalibening

Analisis Deskriptif

Tabel 1 menjelaskan tentang ketersediaan organisasi TIK dari masing-masing instansi. Ketersediaan unit khusus pengelola TIK tersebut berbeda di setiap instansi. Kelurahan Gendongan memiliki unit khusus pengelola TIK yaitu PDE (Pengolahan Data Elektronik) sedangkan di Kecamatan Tingkir ditangani oleh Bagian Humas Setda. Namun di Kelurahan Kalibening tidak memiliki unit khusus tersebut sehingga menjadi salah satu hambatan tidak termanfaatkannya TIK secara optimal. Sebagai contoh ketika ada masyarakat yang membutuhkan surat pengantar untuk pembuatan KTP, terpaksa pihak kelurahan mendatangkan orang lain yang dianggap mampu di bidang TIK untuk membuat surat pengantar tersebut.

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat peran aktif pimpinan lembaga dalam menentukan implementasi *e-government* di instansi masing-masing. Di Kecamatan Tingkir dan Kelurahan Gendongan, pimpinan lembaga terlibat aktif dalam memberikan masukan, review dan persetujuan dalam perencanaan serta implementasi *e-Government* lembaga. Di samping itu, Kecamatan Tingkir dan Kelurahan Gendongan sudah memiliki level manajemen yang bertanggungjawab atas seluruh implementasi *e-government* yaitu pejabat TI. Sedangkan di Kelurahan Kalibening belum memiliki

level manajemen yang bertanggungjawab terhadap TI sehingga implementasi *e-government* sangat tergantung pada pimpinan tertinggi lembaga.

Gambar 1, gambar 2 dan gambar 3 menjelaskan tentang jumlah SDM dari masing-masing instansi. Setiap instansi memiliki SDM yang mampu mengoperasikan komputer dan internet lebih dari 50% dari total pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa SDM di masing-masing instansi memungkinkan untuk implementasi *e-government*.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Model sistem informasi yang diterapkan di 3 (tiga) instansi pemerintahan yakni Kecamatan Tingkir, Kelurahan Gendongan dan Kelurahan Kalibening pada dasarnya memiliki kesamaan yaitu tersentralisasi/terpusat, namun tingkat kesiapan implementasinya tergantung pada ketersediaan SDM dan komitmen pimpinan lembaga masing-masing.
- 2) Ketersediaan organisasi TIK mempengaruhi terhadap implementasi *e-Government* di Salatiga. Hal ini terlihat di Kelurahan Gendongan yang memiliki unit khusus pengelola TIK yaitu PDE (Pengolahan Data Elektronik) sedangkan di Kecamatan Tingkir pengolahan *e-Government* ditangani oleh Bagian Humas Sekretariat Daerah Kota Salatiga. Sementara di Kelurahan Kalibening tidak memiliki unit tersebut sehingga menjadi salah satu hambatan tidak termanfaatkannya fasilitas Teknologi Informasi dan Komunikasi yang telah tersedia secara optimal.
- 3) Peran aktif pimpinan lembaga juga mempengaruhi implementasi *e-Government*. Ketergantungan keputusan pada pimpinan lembaga tersebut menjadi hambatan dalam melaksanakan *e-Government*. Dengan demikian visi pemimpin sangat berpengaruh terhadap komitmen birokrasi pemerintahan dalam melayani masyarakat melalui *e-Government*.

Daftar Pustaka

- Arief, M., Samargi, M. Layooari, 2005. Analisa Hasil Survei Kondisi Teknologi Informasi Kabupaten Dompu dalam Rangka Pengembangan Rencana Strategis E-Government, *Prosiding KNSI 2005*, Bandung.
- Dasuki, 2008. *Memposisikan Pekerja Sosial sebagai Ketahanan Sosial Masyarakat dalam Pengembangan E-Government Di Indonesia*, Margaguna.
- J. Surat Djumadal, 2005. Penerapan E-Government dan Berbagai Kendala di Pemerintah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, *Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi Indonesia*, ITB.
- Pawito, 2007. *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: LkiS.
- Raharjo, Budi, 2001. *Membangun E-Government*, PPAU Mikroelektronika ITB.
- Teguh Kurniawan, 2006. Hambatan dan Tantangan dalam Mewujudkan Good Governance melalui Penerapan E-Government di Indonesia, *Prosiding Konferensi Nasional Sistem Informasi 2006*, Bandung.