

# **PENERAPAN KEBIJAKAN *E-GOVERNMENT* DALAM PENINGKATAN MUTU PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SAMBUTAN KOTA SAMARINDA**

**Diah Rachma Aprianty<sup>1</sup>**

## ***Abstrak***

*Diah Rachma Aprianty* “Penerapan Kebijakan E-government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. Penerapan kebijakan e-Government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di kantor kecamatan Sambutan kota Samarinda merupakan tindakan pemerintah dalam pelaksanaan suatu peraturan dalam hal pemberian suatu pelayanan publik melalui penggunaan media teknologi informasi secara elektronik untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan hak-hak dasar setiap warganegara di samping itu juga mendukung terwujudnya misi kecamatan Sambutan yakni Terwujudnya pelayanan prima serta membangun partisipasi masyarakat yang mandiri. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan penerapan kebijakan e-government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di kantor kecamatan Sambutan, serta mengetahui dan menganalisis kendala-kendala yang dihadapi Kecamatan Sambutan Kota Samarinda berdasarkan indikator pengembangan e-government yaitu, Support, Capacity, dan Value. Skripsi ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun key informan dalam penelitian ini adalah Camat Sambutan dan Kepala Seksi Pelayanan, 1 orang petugas pelayanan di Kecamatan Sambutan dan 5 orang masyarakat pengguna jasa pelayanan sebagai informan pendukung. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa Penerapan kebijakan e-Government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di kantor kecamatan Sambutan kota Samarinda mulai mengalami perubahan pada pelayanan prima walaupun masih ada terdapat beberapa kekurangan yakni terbatasnya sumber daya yang dimiliki, kurangnya sosialisasi kebijakan kepada masyarakat, dan miskomunikasi antara pimpinan dan pegawai.

**Kata Kunci:** Kebijakan, e-government, pelayanan publik

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi informasi tersebut diterapkan dalam bentuk penyelenggaraan pemerintahan agar publik dapat mengetahui dan mengawasi

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email : apringreen@gmail.com

kinerja pemerintah dalam rangka mewujudkan *good governance*. Salah satu bentuk dari penyelenggaraan pemerintahan dengan penggunaan suatu sistem manajemen yang berbasis teknologi, yang populer disebut dengan *e-government*.

*e-Government* merupakan bentuk penerapan pelayanan yang dapat meningkatkan mutu pelayanan publik dengan berbasis teknologi dan komunikasi demi menjawab tuntutan dan kebutuhan publik yang menginginkan proses pengolahan data yang cepat dan informasi yang tepat. *e-Government* diperlukan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dengan maksud agar tumbuh peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap citra pelayanan pemerintah khususnya birokrasi.

*e-Government* mulai diperkenalkan dalam institusi publik menjelang akhir abad 20 persisnya pada dekade akhir 1990-an. Teknologi informasi berkembang di Indonesia namun pengimplementasiannya di instansi – instansi pemerintahan dimulai sejak dikeluarkannya kebijakan pada tahun 2001 melalui Instruksi Presiden No. 6 tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Selanjutnya dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* yang merupakan bukti nyata pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui *e-government*.

Keberadaan *e-government* telah sampai ke seluruh provinsi di Indonesia khususnya Provinsi Kalimantan Timur. Provinsi Kalimantan Timur telah menerapkan Teknologi Informasi berupa pemerintahan berbasis *e-government* sejak tahun 2001. Tahap awal dari pengembangan *e-government* yang paling mendasar dilakukan adalah pengoperasian situs *web (website)*. Penyediaan informasi pemerintah kota Samarinda melalui internet masih belum ditunjang oleh sistem manajemen yang efektif karena kurangnya dukungan terutama berupa persamaan persepsi oleh setiap instansi di lingkungan pemerintah Kota Samarinda tentang pentingnya penerapan dan pemanfaatan teknologi informasi, serta kurangnya kesiapan dan keterbatasan sumber daya manusia dalam komputerisasi.

Penerapan *e-government* dalam lini kecamatan selama ini penerapan baru dilakukan di Kecamatan Sungai Kunjang dan Sambutan. Keduanya merupakan proyek percontohan dari pelaksanaan *e-government* kecamatan di Kota Samarinda. Oleh karena itu perlu adanya pengawasan keimigrasian terhadap warga Negara Asing yang masuk di wilayah Indonesia terutama wilayah kerja kantor Imigrasi Kelas I Samarinda. Fenomena banyaknya warga Negara Asing yang masuk ke Indonesia menimbulkan berbagai permasalahan, diantaranya penyalahgunaan izin tinggal.

Dari hasil observasi penulis menemukan bahwa pelaksanaan *e-government* di kecamatan Sambutan dengan berpedoman terhadap instruksi presiden nomor 3

tahun 2003 masih pada tahap persiapan hal ini ditandai dengan adanya situs *website* yang telah tersedia namun tidak dapat diakses, penyiapan sarana akses seperti koneksi wifi yang masih terbatas, serta kurangnya sosialisasi situs informasi kepada masyarakat. Hasil observasi berikutnya diketahui bahwa masih belum optimalnya pelaksanaan *e-government* kecamatan hal ini disebabkan karna kurangnya fungsi kontrol dan pembinaan dari stakeholder terkait, kurangnya komitmen pelaksana dalam menjalankan kebijakan, masih minimnya otoritas kecamatan oleh pusat dalam pengelolaan data. Hal ini berakibat pada ketersediaan sumber daya alat dan properti IT yang masih belum mencukupi. Dan lemahnya tingkat koneksi jaringan sebagai akibat terbatasnya anggaran dana pelaksanaan *e-government* serta masih adanya beberapa masalah dalam disposisi pelaksana yang mempunyai implikasi pada ketersediaan sumber daya pendukung dalam pelaksanaan kebijakan *e-government*.

## **KERANGKA DASAR TEORI**

### ***Sistem Informasi Manajemen***

Sistem informasi manajemen dalam bahasa Inggris *Management Information System* (MIS) adalah bagian dari pengendalian internal suatu bisnis yang meliputi pemanfaatan manusia, dokumen dan teknologi dan prosedur oleh akuntansi manajemen untuk memecahkan masalah. Sistem informasi manajemen menurut Gordon B. Davis (2014) adalah sistem manusia/mesin yang terpadukan untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam suatu organisasi.

Adapun menurut Joseph F. Kelly (2014), sistem informasi manajemen adalah perpaduan sumber manusia dan sumber yang berlandaskan komputer yang menghasilkan kumpulan penyimpanan, perolehan kembali, komunikasi dan penggunaan data untuk tujuan operasi manajemen yang efisien dan bagi perencanaan bisnis.

Dari beberapa definisi diatas, penulis maka dapat diketahui bahwa sistem informasi manajemen merupakan sekumpulan komponen yang memadukan antara sumber daya manusia dan mesin untuk mengelola dan menyajikan informasi guna merencanakan, mengoperasikan dan mengawasi proses manajemen yang ada dalam organisasi.

### ***Sistem Informasi Manajemen lingkup Pemerintahan***

Pemanfaatan teknologi informasi pada pemerintahan bertujuan untuk mendukung penyelenggaraan tata kelola organisasi yang lebih baik, sehingga mampu menyediakan layanan informasi tepat guna bagi *stakeholder*. Layanan digitalisasi pemerintah dapat dilaksanakan melalui pemanfaatan internet. Misalnya layanan pengaduan masyarakat berbasis sms, absensi online (*e-absensi*), laporan kinerja SKPD (*e-laporan*), persuratan (*e-office*) yang kesemua layanan tersebut *terpublish* pada web induk pemerintah daerah, sekaligus bisa digunakan sebagai alat untuk monitoring dan evaluasi kinerja dilingkup Pemerintah tingkat satuan kerja perangkat daerah (SKPD).

Secara umum, SIM publik terutama memiliki dua pola yaitu:

1. Sistem pendukung keputusan (*decision support system*)
2. Sistem manajemen *database* untuk layanan umum, program-program sistem informasi dalam lingkup pemerintahan, yaitu:
  - a. Pelayanan KTP Online
  - b. *E-Government*
  - c. Website Pemerintah Daerah
  - d. Absensi Sidik Jari
  - e. Papan Informasi Elektrik

### ***Dasar Hukum Pelaksanaan E-government Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003***

Kebijakan tentang penataan *e-government* diatur dalam instruksi presiden nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi pengembangan *e-government*. Untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik dalam mengembangkan pelayanan publik yang transparan, pengembangan *e-government* pada setiap instansi harus berorientasi pada kerangka arsitektur.

Dalam instruksi presiden nomor 3 tahun 2003 terdapat tujuan strategis *e-government* yang perlu dilaksanakan melalui 6 (enam) strategi. Poin tersebut diantaranya:

- a. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas.
- b. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik.
- c. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.
- d. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi.
- e. Mengembangkan kapasitas SDM baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat.
- f. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur.

### ***Electronic Government***

#### **Definisi e-Government**

Definisi *e-government* memiliki berbagai macam definisi dari beragam lembaga dan pemerintahan. The World Bank Group mendefinisikan *e-Government* sebagai berikut: “*e-Government* berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti Wide Area Network, Internet dan mobile computing) oleh organisasi pemerintahan yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warga Negara, bisnis dan organisasi lain dalam pemerintahan.” (The World Bank Group, 2001).

Setelah mengetahui bagaimana lembaga-lembaga memberikan definisi akan *E-Government*, para ahli pun turut mendefinisikan *E-Government*. Zweers and Planque (dalam Indrajit, 2004) memberikan definisi: “*E-Government* berhubungan dengan penyedia informasi, layanan atau produk yang disiapkan secara elektronik, dengan dan oleh pemerintah, tidak terbatas tempat dan waktu, menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan”.

Secara ringkas, dari berbagai definisi *e-Government* di atas, maka dapat disimpulkan bahwa *e-Government* adalah sebuah penggunaan teknologi informasi secara elektronik melalui *Wide Area Network*, Internet dan *mobile computing* dalam ruang lingkup penyelenggaraan pemerintahan yang tidak terbatas tempat dan waktu guna mengoptimalkan proses pelayanan publik yang efisien, transparan, dan efektif.

### **Klasifikasi *e-Government***

*E-government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Penggunaan teknologi informasi ini kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru, yaitu: (Indrajit, 2002)

1. *Government to Citizens (G-to-C)*

Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi *e-Government* yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat). G-to-C merupakan sektor pelayanan yang fokus pada kemampuan pemerintah dan warga negara untuk bertukar informasi satu sama lain dalam sebuah bentuk elektronik yang efisien.

2. *Government to Business (G-to-B)*

Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, entiti bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah entiti berorientasi profit. G-to-B mengacu pada penyediaan pelayanan informasi bagi kalangan bisnis.

3. *Government to Government (G-to-G)*

Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, dan lain sebagainya.

4. *Government to Employees (G-to-E)*

Aplikasi *e-Government* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat.

### **Tahapan e-Government**

Menurut Nugroho (2007) tahapan perkembangan implementasi *e-government* di Indonesia, dibagi menjadi empat :

1. *Web Presence*, yaitu memunculkan *website* daerah di internet. Dalam tahap ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam *website* pemerintah.
2. *Interaction*, yaitu web daerah yang menyediakan fasilitas interaksi antara masyarakat dan Pemerintah Daerah. Dalam tahap ini, informasi yang ditampilkan lebih bervariasi, seperti fasilitas download dan komunikasi E-mail dalam *website* pemerintah.
3. *Transaction*, yaitu web daerah yang selain memiliki fasilitas interaksi juga dilengkapi dengan fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah.
4. *Transformation*, yaitu dalam hal ini pelayanan pemerintah meningkat secara terintegrasi.

### **Indikator Pengembangan e-Government**

Menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government (Indrajit, 2004), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah:

#### 1) *Support*

Elemen *support* adalah elemen paling penting dalam pengembangan *e-government* perlu dukungan atau yang disebut *political will* dari pejabat publik. Hal ini agar konsep *e-government* dapat diterapkan, tanpa adanya itu berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* dapat terlaksana.

#### 2) *Capacity*

Elemen *capacity* merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan *e-government* agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan. Terdapat tiga sumber daya yang harus dimiliki, yaitu:

- a) Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*.
- b) Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan *e-government*.

- c) Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan

3) *Value*

Elemen *value* berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan *e-government*. Dalam elemen *value* yang menentukan besar tidaknya manfaat *e-government* adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan.

### ***Perspektif Pelayanan Publik***

#### ***Definisi Pelayanan Publik***

Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Selanjutnya Sampara (dalam Sinambela, 2010) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris "*public*" yang berarti umum, masyarakat, negara. Dalam bahasa Indonesia publik berarti umum, orang banyak, ramai. Selanjutnya pelayanan publik dapat diartikan, menurut Rohman dkk (2010) "Pelayanan publik (*public service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik yaitu pemerintahan". Dalam hal pemerintahan pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan dan kelembagaannya.

#### ***Prinsip Pelayanan Publik***

Pelayanan publik memiliki prinsip dalam penyelenggaraan pelayanan menurut PERMENPAN nomor 36 tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan yaitu:

1. Konsistensi
2. Partisipatif
3. Akuntabel
4. Berkesinambungan
5. Transparansi
6. Keadilan

#### ***Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda***

Kecamatan Sambutan merupakan kecamatan hasil pemekaran dari kecamatan Samarinda Ilir, berdasarkan peraturan daerah Kota Samarinda nomor 02 tahun 2010 tentang Pembentukan Kecamatan Sambutan, Kecamatan Samarinda Kota, Kecamatan Sungai Pinang dan Kecamatan Loa Janan Ilir.

Kecamatan Sambutan dengan luas 100,95 km, membawahi lima kelurahan yang terdiri dari:

- a. Kelurahan Sambutan
- b. Kelurahan Sungai Kapih
- c. Kelurahan Makroman
- d. Kelurahan Pulau Atas
- e. Kelurahan Sindang Sari

Kecamatan memiliki salah satu fungsi sesuai dengan peraturan daerah kota Samarinda nomor 17 tahun 2013 tentang organisasi dan tata kerja kecamatan kota Samarinda yakni sebagai unsur pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dipimpin oleh seorang camat yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala daerah melalui sekretaris daerah.

## **METODE PENELITIAN**

Penulis menggunakan pendekatan kualitatif dimana penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yaitu memberikan gambaran dan penjelasan yang tepat mengenai masalah yang dihadapi. Arikunto (2006) mengungkapkan bahwa penelitian deskriptif kualitatif adalah suatu penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status atau gejala yang ada, yaitu gejala yang dikumpulkan di lapangan memuat apa adanya saat penelitian dilakukan.

Dengan berpedoman pada fokus penelitian, maka peneliti membatasi bagian-bagian variabel untuk mengukur seberapa jauh penerapan *e-government* di Kantor Kecamatan Sambutan dalam meningkatkan mutu pelayanan publik, maka penulis menggunakan tiga indikator dalam pengembangan *e-government* yaitu:

1. Penerapan Kebijakan *e-Government* dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda, yaitu:
  - a) *support*, berkaitan dengan *political will* dari pelaksana kebijakan.
  - b) *Capacity*, berkaitan dengan sumber daya yang tersedia.
  - c) *Value*, berkaitan dengan seberapa besar manfaat kebijakan *e-government* dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.
2. Kendala-kendala yang menjadi penghambat dalam melaksanakan penerapan *e-government*.

Penulis menggunakan dua sumber data dalam penelitian skripsi ini, yaitu data primer dan data sekunder. Data yang diperoleh melalui narasumber yang dipilih melalui teknik *Purposive Sampling* Sugiyono (2014), yaitu menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu. Data primer diperoleh melalui *key informan* dan informan. Kemudian data sekunder didapat dari dokumen dan data kecamatan Sambutan, jurnal, buku ilmiah, dan internet.

Untuk memperoleh data yang relevan dan lengkap, penelitian ini menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data dengan menggunakan beberapa teknik antara lain observasi, wawancara, dan dokumentasi. Setelah data-

data yang diperlukan terkumpul, maka selanjutnya penulis menganalisis data-data tersebut. Seperti halnya pengumpulan data, dalam analisis data juga diperlukan teknik. Teknik analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu analisis data deskriptif kualitatif yang mencakup pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (verifikasi).

## **HASIL PENELITIAN**

### **Penerapan Kebijakan *e-Government* dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik**

#### ***a. Support***

Dalam pengembangan *e-government* diperlukan aspek penting yang menjadi salah satu awal dari inisiatif pembangunan *e-government* yaitu kebijakan yang telah disepakati oleh pejabat publik yang diselenggarakan secara mudah untuk dipahami, mudah dilaksanakan dan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ada. Dalam pengembangan *e-government*, kebijakan diatur dalam instruksi presiden nomor 3 tahun 2003 yang menyatakan bahwa “untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan *e-government*. Kebijakan tersebut dapat disederhanakan dalam peraturan walikota kota Samarinda nomor 35 tahun 2014 tentang penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di lingkungan pemerintah kota Samarinda dan SOP (standar operasional prosedur) yang ada di kecamatan Sambutan. ”*Standard operational procedure* (SOP) merupakan perkembangan dari tuntutan internal akan kepastian waktu, sumber daya serta kebutuhan penyeragaman dalam organisasi kerja yang kompleks dan luas” (Winarno, 2005).

Pihak kecamatan Sambutan telah melakukan sosialisasi secara langsung mengenai adanya pelaksanaan *e-government* kepada para tokoh masyarakat pada setiap pertemuan yang diharapkan dapat disampaikan kepada masyarakat luas. Tetapi dari wawancara yang telah penulis lakukan sebagian masyarakat masih belum mengenal adanya pelaksanaan *e-government* di kantor kecamatan Sambutan.

Berdasarkan hasil analisis yang peneliti lakukan bahwa kejelasan SOP dan aturan dapat dipahami dengan mudah baik untuk pegawai sebagai pemberi layanan maupun untuk masyarakat dan masih kurangnya sosialisasi yang dilaksanakan oleh pihak kecamatan.

#### ***b. Capacity***

Keberhasilan suatu pelaksanaan kebijakan tidak bisa lepas dari adanya *capacity* yakni sumber daya manusia, sumber daya anggaran, dan sumber daya peralatan yang dapat mendukung proses kelancaraan suatu pelaksanaan program. Hal ini menurut Darumurti (2012) menyatakan bahwa “aspek penting yang harus

dipersiapkan adalah sumber daya manusia, sumber daya keuangan, sarana dan prasarana serta organisasi dan manajemennya.”

*Pertama*, staf atau pegawai, sumberdaya manusia memegang peranan penting dalam menjalankan konsep *e-government* di kantor kecamatan Sambutan. Pegawai yang dimaksudkan ialah pegawai yang mampu berinteraksi dan berkomunikasi dengan masyarakat secara baik, serta dapat menjalankan tugas dan wewenangnya dengan benar. Namun selama ini permasalahan yang terjadi pada *back-office* adalah, jika salah satu petugas pelayanan tidak hadir maka akan di *back up* oleh petugas lainnya, dimana petugas yang menggantikan tersebut juga memiliki tugasnya sendiri. Hal ini akan berakibat adanya penumpukan pekerjaan sehingga akan menjadi tidak efisien.

*Kedua*, sumber daya keuangan. Anggaran menjadi faktor pendukung yang penting dalam proses pelaksanaan *e-government*. Untuk dapat melaksanakannya, dibutuhkan anggaran yang cukup besar baik pada tahap persiapan maupun pada tahap pelaksanaan. Anggaran yang ada di kantor kecamatan Sambutan diperoleh dari APBD kota Samarinda. Pada tahun 2016 terjadi pemangkasan anggaran dikarenakan adanya defisit sehingga menyebabkan pada tahun ini tidak banyak anggaran yang diperoleh dalam hal penambahan dan perawatan alat-alat teknologi.

*Ketiga*, faktor pendukung yang lainnya adalah sumber daya peralatan. Suatu program kebijakan tidak dapat berjalan tanpa adanya peralatan yang tersedia. Kondisi peralatan teknologi di kantor kecamatan Sambutan dapat dikatakan masih minim. Hal ini terlihat dari kurangnya printer yang dibutuhkan, komputer yang sebagian memerlukan perawatan, serta jaringan yang tidak stabil sehingga sering terjadi gangguan dalam proses pemberian pelayanan.

Dilihat dari faktor penentu keberhasilan implementasi *e-government* yang ada, maka dapat dianalisis bahwa sumber daya manusia, anggaran serta peralatan memiliki pengaruh terhadap jalannya suatu kebijakan. Sumber daya manusia yang cukup mampu dalam menjalankan kebijakan tidak diimbangi dengan tersedianya anggaran dan sarana prasarana yang memadai serta jumlah sumber daya manusia yang perlu ditambah.

### **c. Value**

Pelaksanaan suatu kebijakan tidak terlepas dari nilai atau besaran manfaat yang didapat. Kebijakan *e-government* tentu akan memiliki manfaat yang akan diperoleh masyarakat sebagai penerima layanan dan petugas sebagai pelaksana. Hakikat keberadaan pemerintah yaitu untuk memberikan pelayanan kepada warga negaranya. Dalam hal pelayanan tidak bicara mengenai kuantitas melainkan juga kualitas yang diberikan.

Ketersediaan pelayanan dengan sistem online di kecamatan Sambutan telah berjalan sejak tahun 2012 dengan konsep pelaksanaan PATEN (pelayanan administrasi terpadu kecamatan). Dalam pelaksanaan tersebut semua pelayanan

menggunakan sistem loket yang kemudian diolah oleh *back-officer* untuk diinput data secara online. Tidak hanya dalam hal pelayanan yang menggunakan sistem online namun dalam perencanaan anggaran, SIMDA, SIMPEG, absensi elektronik, dan ketersediaan website kecamatan.

Adapun nilai manfaat yang didapat dengan adanya pengelolaan informasi yang terhubung secara online atau *e-government* yakni, hemat biaya, waktu, dan tenaga sehingga dapat meningkatkan mutu produk pelayanan Kecamatan Sambutan.

#### **d. Kendala – kendala Yang Menjadi Penghambat dalam Penerapan *e-government***

Secara umum, institusi pemerintah yang melakukan *E-government*, besaran dan layanannya secara online masih terbatas dan dilakukan secara terpisah serta belum terintegrasi. Pelayanan *E-government* pada tingkat pemerintah daerah yang dilakukan melalui pelayanan satu atap (SIMTAP) sudah merupakan usaha ke arah government online yang cukup baik, walaupun belum sepenuhnya dilakukan secara online. Sebagian besar institusi pemerintahan baru pada tahapan *emerging presence* atau “tahap persiapan berupa penyediaan situs pemerintah independen dengan memberikan beberapa informasi formal tetapi terbatas dan statis.” (Ronaghan, 2001).

Ada beberapa hal yang menjadi hambatan atau tantangan dalam mengimplementasikan *E-government* di kantor kecamatan Sambutan. Hambatan tersebut antara lain:

##### 1. Terbatasnya sumber daya yang dimiliki

Dalam R. Eko Indrajit (2002) bahwa ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat disesuaikan dengan asas manfaat yang diharapkan.

Selain sumber daya manusia, fasilitas pendukung yakni komputer dan printer yang masih kurang sehingga harus bergantian saat melaksanakan tugas, permasalahan jaringan yang tidak stabil dan seringnya padam listrik membuat sebagian petugas harus mengulangi proses dari awal listrik.

Adanya defisit anggaran kota Samarinda di tahun 2016 serta kebijakan dalam pengadaan barang umum yang masih diselenggarakan di BPKD atau badan aset daerah, seharusnya pengadaan barang yang masih dibawah 20 juta atau yang bersifat taktis bisa dilakukan dalam instansi kecamatan sehingga akan sulit untuk mengakomodasi kebutuhan secara fleksibel. Adanya keterbatasan anggaran tersebut akan mengakibatkan sumber daya peralatan menjadi terbatas pula. Hal tersebut tentu menjadi hambatan tersendiri bagi petugas untuk memberikan pelayanan secara optimal.

##### 2. Kurangnya sosialisasi kebijakan kepada masyarakat

Sosialisasi bagi masyarakat sangat penting dilakukan agar kebijakan dapat berjalan, menurut pengamatan peneliti masih kurangnya sosialisasi adanya kebijakan *e-government* yang dilakukan pihak kecamatan Sambutan,

sosialisasi yang pernah dilakukan hanya kepada para tokoh masyarakat, Lurah dan RT. Terlihat banyak sebagian masyarakat yang belum mengetahui adanya pelayanan berbasis online dan adanya website karena memang pengetahuan masyarakat tentang tersebut masih sangat terbatas. Selain itu, dalam hal program-program berbasis *e-government* juga masih kurang misalnya saja ketika website diakses, masih terdapat kesalahan dan terbatasnya informasi yang diberikan, sehingga sasaran yang diharapkan sulit dicapai.

### 3. Miskomunikasi antara pimpinan dan pegawai

Adanya miskomunikasi tentang dukungan yang diberikan oleh instansi lain yakni capil dan badan perijinan dan kebijakan peraturan walikota Samarinda nomor 35 tahun 2014 tentang penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di lingkungan pemerintah kota Samarinda yang menurut pimpinan telah memberikan dukungan kepada pihak kecamatan untuk menjalankan *e-government*. Namun menurut pegawai yang peneliti wawancara instansi lain seperti catatan sipil belum sepenuhnya memberikan dukungan berupa *supply* database yang menurutnya akan memakan waktu yang cukup lama jika harus meminta database terlebih dahulu ditambah lagi dengan kebijakan yang masih setengah hati dalam hal pelimpahan wewenang kecamatan. Tetapi terkait hambatan ini, peneliti tidak menemukan pertentangan antara pelaksana kebijakan dengan perintah yang dikeluarkan oleh pembuat kebijakan.

## Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian dan pembahasan yang dikemukakan berdasarkan tujuan penelitian dan fokus penelitian yang ada menunjukkan bahwa Penerapan kebijakan *e-government* dalam peningkatan mutu pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda dilihat dari indikator-indikator sebagai berikut :

- a. Pada indikator *support* menunjukkan bahwa kebijakan *e-government* telah jelas dan dipahami oleh pegawai kantor Kecamatan Sambutan yang dapat dengan mudah dilaksanakan melalui SOP yang ada. Adanya papan informasi, dan prosedur pelayanan yang telah diletakkan ditempat yang strategis yaitu di depan pintu masuk ruang pelayanan agar mudah dibaca oleh masyarakat. Namun pelaksanaan sosialisasi tentang adanya pelayanan berbasis *online* dan *website* yang tersedia masih kurang diketahui oleh masyarakat luas.
- b. Indikator *Capacity* atau Sumber daya di Kecamatan Sambutan dapat diketahui bahwa sumber daya manusia di Kantor Kecamatan Sambutan telah mampu melaksanakan tugasnya dengan baik, namun hal ini tidak diimbangi dengan sumber daya peralatan dan minimnya anggaran yang tersedia yang membuat proses pelaksanaan *e-government* menjadi terhambat.
- c. Serta adapun indikator *value* atau manfaat yang akan diperoleh masyarakat sebagai penerima layanan dan petugas sebagai pelaksana

dapat ditunjukkan bahwa peranan fungsi website masih sangat terbatas yang ditandai oleh kurangnya fungsi sarana penyebaran informasi, fungsi sosialisasi kebijakan, dan penghubung interaksi antara pemerintah kecamatan dengan masyarakat yang menyebabkan keterbukaan informasi pelayanan sebagian besar masih bersifat *offline*, Namun nilai manfaat yang didapat dengan adanya pengelolaan informasi yang terhubung secara online atau *e-government* yakni, hemat biaya, waktu, dan tenaga sehingga dapat meningkatkan mutu produk pelayanan Kecamatan Sambutan.

- d. Di dalam proses pelaksanaan kebijakan *e-government* di Kecamatan Sambutan terdapat kendala-kendala yang dihadapi yaitu, terbatasnya sumber daya yang dimiliki, kurangnya sosialisasi kebijakan kepada masyarakat, miskomunikasi antara pimpinan dan pegawai.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran yang mungkin berguna bagi pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian ini, diantaranya :

1. Sebaiknya kebijakan tentang *e-government* melalui peraturan walikota nomor 35 tahun 2014 tentang penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan harus lebih disosialisasikan kepada pegawai kecamatan agar tidak adanya miskomunikasi, serta dukungan berupa dana khusus untuk pengadaan barang agar dapat dilakukan di kecamatan untuk kebutuhan yang bersifat taktis.
2. Saran kepada pihak Kecamatan Sambutan, sebaiknya lebih meningkatkan interaksi, komunikasi dan relasi baik antar instansi pemerintah, serta sosialisasi kepada masyarakat, dalam hal *website*, kualitas informasi dan menu yang disediakan agar lebih diperbaiki, *update database*, kontak interaktif harus lebih digiatkan, agar masyarakat dapat memperoleh informasi yang akurat, adil dan merata.
3. Pihak Kecamatan Sambutan perlu mengadakan hubungan kerjasama dengan perusahaan yang ada disekitar wilayah Sambutan melalui program CSR (*corporate social responsibilities*) agar bisa memberikan dukungan penyediaan fasilitas tambahan dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Sambutan.

### **Daftar Pustaka**

- Arikunto, Suharsini. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *electronic government (strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital)*. Yogyakarta: ANDI.

- Hartono, Bambang. 2013. *Sistem Informasi Manajemen berbasis Komputer*. Jakarta: Rineka Cipta
- Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: ANDI
- Kumorotomo, Wahyudi dan Subando Agus. 2004. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Miles, Matthew B. dkk. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. Edisi Ketiga. Sage Publications, Inc
- Pasolong Harbani, 2012, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta.
- Santosa, Pandji. 2009. *Administrasi Publik (teori dan aplikasi good governance)*. Bandung: Refika Aditama.
- Serdamayanti, dkk, 2002, *Metodologi Penelitian*, Bandung: Mandar Maju
- Siagian, Sondang P. 2014. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik (teori, kebijakan, implementasi)*, Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, Danang. 2014. *Sistem Informasi Manajemen (persepektif organisasi)*. Jakarta: Buku Seru
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama
- Sutabri, Tata. 2005. *Sistem Informasi Manajemen*. ANDI. Yogyakarta

**Dokumen-dokumen:**

- Intruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang *Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*
- PERMENPAN nomor 36 tahun 2012 tentang *Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan*
- Peraturan Walikota Samarinda nomor 35 tahun 2014 tentang *Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Kota Samarinda*

**Artikel dan Jurnal :**

- Coursey David, Norris Donald F. 2008. *Models of e-government. Public administration review*. 523
- Kementrian Komunikasi dan Informatika. 2012. "Pemanfaatan TIK dalam Pengelolaan Informasi Publik" *Modul 4 Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi*, hlm 4-11. Jakarta

**Sumber Internet :**

- <https://jumadifran.files.wordpress.com/2010/09/pengembangan-e-government-di-indoensia2.pdf>, diakses 15/10/2015 jam 10.55