

## PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT PADA BAGIAN PEMERINTAHAN SEKERTARIAT DAERAH KABUPATEN MAJENE

*The Development of E-Government in the Government Secretary of Majene District*

Ija Yani<sup>1</sup>, Guntur Karnaeni<sup>2</sup>, Syamsul Bahri<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Bosowa

<sup>2</sup>Program Studi Administrasi Negara STIA-LAN Makassar

<sup>3</sup>Program Studi Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Bosowa

Email: ijayani1212@gmail.com

Diterima : 21 Juli 2019

Dipublikasikan : 09 Desember 2019

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis akuntabilitas pelayanan pegawai, jaminan pelayanan dan efektivitas pelayanan pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene. Dalam penelitian ini digunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analitis. Hasil dari penelitian ini yakni: akuntabilitas pegawai dimana para pegawai di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene sudah memiliki keahlian masing-masing dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Keahlian di bidangnya masing-masing disebabkan karena penempatan pegawai sesuai dengan kemampuannya serta tingkat pendidikannya; Jaminan dalam sistem pelayanan publik itu terlihat dari jam buka pelayanan yang terpampang di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene. Jam pelayanan ini menunjukkan bagaimana kepastian yang diberikan pada para masyarakat guna meminta pelayanan, dan efektivitas pelayanan pada Kantor Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene belum efektif. Hal ini dikarenakan masih ada masyarakat yang kurang puas terhadap kejelasan prosedur pelayanan pada Kantor Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene.

**Kata Kunci:** Akuntabilitas, Jaminan, Efektivitas Dan Pelayanan Publik

### ABSTRACT

*The purpose of the research is to find out and analyze the accountability of employee services, service guarantees and effectiveness of services to the Regional Financial and Asset Agency of Majene Regency. In this study a qualitative approach was used with analytical descriptive method. The results of this study are: employee accountability where employees in the Regional Financial and Asset Agency of Majene Regency already have their respective expertise in carrying out their duties and functions. Expertise in their respective fields due to the placement of employees according to their abilities and level of education; The guarantee in the public service system can be seen from the opening hours of services displayed on the Regional Financial and Asset Agency of Majene Regency. This service hour shows how the certainty given to the community to request services, and the effectiveness of services at the Office of the Regional Financial and Asset Agency of Majene Regency has not been effective. This is because there are still people who are dissatisfied with the clarity of service procedures at the Office of the Regional Financial and Asset Board of Majene Regency.*

**Keywords:** Accountability, Guarantee, Effectiveness And Public Service

### PENDAHULUAN

Teknologi Informasi (TI) menjadi kebutuhan dasar dalam kehidupan masyarakat dan pelayanan oleh pemerintah ke masyarakat selaku pelaksana pelayanan publik menggunakan e-government sebagai salah satu sarana dan prasarana untuk mewujudkan pelayanan yang lebih efektif, efisien dan akuntabel terhadap masyarakat (Muhlis, 2019).

Pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik. Keterbukaan informasi, jika dikaitkan dengan aktivitas pelayanan, ikut mendorong masyarakat kian sadar tentang hak dan kewajibannya. Oleh karena itu, harapan untuk bisa mendapat pelayanan yang terbaik tersebut kini juga mulai digantungkan kepada organisasi pemerintahan di daerah. Menurut Cecilia (2009), pengembangan dan implementasi e-government merupakan salah satu sektor strategis dalam penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan umum, baik pemerintahan pusat maupun daerah. Guna menjamin terselenggaranya pengembangan infrastruktur teknologi infor-

masi dan berbagai software e-government yang integral, perlu ada sebuah panduan umum hingga teknis yang wajib diacu oleh semua pihak yang terkait. Terselenggaranya pelayanan publik yang baik, tergantung dari kondisi birokrasi di suatu negara. Kondisi birokrasi memberikan iklim tersendiri bagi terselenggaranya pelayanan publik yang optimal. pelayanan publik yang optimal belum dapat direalisasikan di Indonesia.

Hasil penelitian Muhlis (2019) menunjukkan bahwa rendahnya efektivitas penerapan e-government di Kabupaten Mamuju disebabkan karena kurangnya pemahaman tentang e-government pada tingkat eksekutif, pejabat organisasi perangkat daerah, pejabat teknis, dan pejabat legislatif serta sebagian besar masyarakat

Kabupaten Majene merupakan salah satu kabupaten yang menjadi sasaran pengembangan di Wilayah Provinsi Sulawesi Barat. Pertumbuhan ekonomi yang tinggi melebihi persentase pertumbuhan penduduk akan mampu meningkatkan kesejahteraan penduduk, yang ditandai dengan semakin tingginya pendapatan perkapita masya-

rakat. Sarana dan prasarana transportasi sangat diperlukan untuk menunjang pertumbuhan ekonomi, tentunya dengan tuntutan bahwa fasilitas transportasi dengan segala pendukungnya haruslah terjangkau dan segala arah. Disamping itu pertumbuhan sektor transportasi yang tinggi akan merangsang peningkatan pembangunan ekonomi, karena diantara keduanya mempunyai hubungan kausal yang positif. Selama ini, tata kelola Teknologi Informasi belum sesuai dengan kebutuhan pemerintah daerah di Indonesia sehingga perlu suatu standar nasional dalam tata kelola TI (Ratminto dan Atik, 2008). Penyusunan standar tersebut dapat dilakukan dengan meng-adopsi standar yang ada dan disesuaikan dengan aturan, hukum dan dengan mempertimbangkan proses bisnis dan resiko yang ada di Indonesia (Cecilia, 2009). Best Practice yang sudah teruji untuk mekanisme pengendalian e-government salah satunya adalah CobIT yang merupakan framework control TI yang memiliki cakupan bahasan paling komprehensif

Kehadiran e-government berfungsi sebagai wadah bagi masyarakat agar dapat dengan mudah menjangkau dan memperoleh informasi yang dibutuhkan, serta berpartisipasi untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik pada semua aspek pembangunan dengan cara menyampaikan atau melaporkan kurang baik dan tidak efektifitasnya pelayanan oleh pegawai atau pejabat SKPD atau unit Kerja Pemerintah Kabupaten Pinrang. Dengan menerapkan sistem berbasis online dan didukung perangkat teknologi modern. Kepentingan warga masyarakat pinrang akan disediakan dan dilayani dengan baik dengan cara yang sederhana, mudah dan efektif. e-government merupakan bentuk implementasi pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi, sebagai media informasi dan sarana komunikasi interaktif antara Pemerintah dengan pihak-pihak lain baik kelompok masyarakat, kalangan bisnis maupun antar sesama lembaga pemerintahan (Ramadhan, 2009). Berbagai macam permasalahan mengenai pelayanan publik, seperti pelayanan perizinan, permasalahan pembangunan, masih sering terjadi di lingkungan wilayah Kabupaten Majene. Seiring dengan kondisi tersebut masyarakat juga kesulitan dalam hal penyampaian pengaduan atau aspirasinya yang berupa kritik dan saran terhadap instansi yang bersangkutan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengembangan e-government di Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene, dan untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi pengembangan e-government bagian pemerintahan Kabupaten Majene.

Dapat dikatakan bahwa good governance adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan *legal and political frame work* bagi tumbuhnya aktifitas usaha. Padahal, selama ini birokrasi di daerah dianggap tidak kompeten (Gunawan dan Yuwono, 2007; Weiss, 2012).

Menurut Sari, (2013), tata kelola pemerintahan yang baik (good government) merupakan isu aktual dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Praktik pemerintahan yang baik dapat meningkatkan iklim keterbukaan,

partisipasi dan akuntabilitas sesuai dengan prinsip-prinsip dasar good governance pada sektor publik. Dapat dikatakan bahwa good governance adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal and political framework bagi tumbuhnya aktifitas usaha. Padahal, selama ini birokrasi di daerah dianggap tidak kompeten (Gunawan dan Yuwono, 2007; Weiss, 2012). Menurut Sari, (2013), tata kelola pemerintahan yang baik (good government) merupakan isu aktual dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Praktik pemerintahan yang baik dapat meningkatkan iklim keterbukaan, partisipasi dan akuntabilitas sesuai dengan prinsip-prinsip dasar good governance pada sektor publik.

Menurut Indrajit (2002:36) e-government merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. e-government adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif dan interaktif.

Dalam lampiran Inpres No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government, dengan mempertimbangkan kondisi saat ini, pencapaian tujuan strategis e-government perlu dilaksanakan melalui enam strategi yang berkaitan erat yaitu: a). Mengembangkan sistem pelayanan yang handal, terpercaya serta terjangkau masyarakat luas. Sasarannya antara lain, perluasan dan peningkatan kualitas jaringan komunikasi keseluruhan wilayah Negara. Sasaran lain adalah pembentukan portal informasi dan pelayanan publik yang dapat mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja instansi pemerintah, b). Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah agar dapat mengadopsi kemajuan teknologi informasi secara cepat, c). Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. Sasaran yang ingin dicapai adalah standarisasi yang berkaitan dengan interoperabilitas pertukaran dan transaksi informasi antar portal pemerintah. Standarisasi dan prosedur yang berkaitan dengan manajemen dokumen dan informasi elektronik, d). 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, e). Mengembangkan kapasitas sumber daya manusia. Baik pemerintah maupun masyarakat, f). Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur dalam pengembangan e-government, dapat dilaksanakan dengan empat tingkatan, yaitu: persiapan, pematangan, pematangan dan pemanfaatan.

Berdasarkan Undang Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai

upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Penggunaan elektronik dalam lingkungan pemerintah Indonesia dimulai pada tahun 1995 dengan nama Bina Graha Net yang berlokasi di Istana Negara di Jakarta. Dasar pelaksanaan e-government dalam lingkup pemerintah daerah di Indonesia yakni (1) Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government; (2) Keputusan Menkominfo No.55 Tahun 2003 tentang Panduan Pembangunan Infrastruktur Portal Pemerintah; dan (3) Cetak Biru Sistem Aplikasi e-government bagi Pemerintah Pusat dan Daerah oleh Departemen Komunikasi dan Informatik 2006.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian adalah metode kualitatif yang bersifat deskriptif, dengan teknik pengambilan data sebagai informan kunci yaitu secara purposive sampling. Adapun informan penelitian ini terdiri atas, Kepala bidang pemerintahan satu orang, Kepala Sub-Bagian satu orang dan Pegawai dua orang serta Tokoh Masyarakat lima orang. Penentuan informan ini dilandasi oleh pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan yang cukup memadai berkaitan dengan keterlibatan mereka secara langsung dalam kegiatan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa e-government yang ada di Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene merupakan suatu wadah dimana pemerintah membangun dan menerapkan teknologi informasi dengan tujuan untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Aplikasi ini bertipe government to citizen (G-To-C) adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

Dari hasil wawancara diatas diketahui bahwa dalam melaksanakan proses pengaduan informasi, pengelola e-government menggunakan Bank Data dalam menyimpan serta mengelola informasinya. Bank data ialah tempat penyimpanan data dikomputer yang dikelola oleh petugas e-government. Informasi-informasi yang ada dalam Bank Data e-government terdiri dari data-data umum seluruh SKPD yang meliputi profil setiap SKPD, tugas pokok dan fungsi SKPD, serta data-data umum lainnya. Dalam penyebaran informasi pengelola e-government hanya menyebarkan informasi seputar agenda pemerintah Kabupaten Majene, hal ini dikarenakan tidak semua data dapat disebarluaskan oleh e-government. Telah diatur dalam SOP masing-masing SKPD dan SOP e-government bahwa penyebaran data informasi harus memiliki tujuan dalam penggunaannya, maka dari itu diperlukan pengajuan yang jelas dari masyarakat untuk meminta data-data umum dari SKPD terkait.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sosialisasi yang dilakukan dengan masyarakat masih belum maksimal pada program e-government ini. Sehingga masih terdapat masyarakat belum mengetahui mekanisme dan alur kerja e-government, serta masih belum mengetahui keberadaan e-government.

Menurut Simangunsong (2010), Konsep e-government dideskripsikan secara beragam oleh masing-masing individu atau komunitas. Hal tersebut dapat di lihat dari berbagai definisi. di bawah ini mengenai e-government di berbagai negara sesuai dengan sudut pandang sistem pemerintahan mereka: a. Pemerintah Federal Amerika Serikat mendefinisikan e-government secara ringkas, padat, dan jelas, sebagai: e-government mengacu kepada penyampaian informasi dan pelayanan online pemerintahan melalui internet atau media digital lainnya. Sementara Nevada, salah satu negara bagian di Amerika Serikat, mendefinisikan e-government sebagai: Pelayanan online menghilangkan hambatan tradisional untuk memberikan kemudahan akses kepada masyarakat dan bisnis dalam memakai layanan pemerintahan. Operasional pemerintahan untuk konstitusi internal dapat disederhanakan permintaan operasinya untuk semua agen pemerintah dan pegawainya. b. Pemerintah New Salendia melihat e-government sebagai berikut: e-government adalah sebuah cara bagi pemerintahan untuk menggunakan sebuah teknologi baru untuk melayani masyarakat dengan memberikan kemudahan akses untuk pemerintah dalam hal pelayanan dan informasi dan juga untuk menambah kualitas pelayanan serta memberikan peluang untuk berpartisipasi dalam proses dan institusi demokrasi Menurut kominfo, e-government merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien” d. *World Bank* mendefinisikan bahwa e-government merupakan penggunaan teknologi informasi oleh kantor-kantor pemerintahan untuk pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, dunia usaha dan untuk memfasilitasi kerjasama antar institusi pemerintah” .

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan, bahwa pengembangan e-government di Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene diukur dengan aspek-aspek dalam mewujudkan e-government dengan menggunakan indikator Hardware, Software, Data dan Informasi, Human Resources (SDM), Sikap Pelaksana, dan Komunikasi. Hal ini terbukti dengan terpenuhinya indikator tersebut di atas, saat ini pelayanan yang diberikan oleh aparat Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene sudah cukup baik dengan dite-rapkannya e-government ini. Bahwa dalam mewujudkan pengembangan e-government di Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene terdapat beberapa faktor penghambat yaitu jaringan internet dan sosialisasi. Jaringan internet merupakan unsur terpenting dalam menjalankan e-government namun, sejauh ini jaringan internet yang ada masih kurang bagus jadi website pemerintah kadang non aktif sehingga pengaduan yang masuk melalui website tidak dapat diproses, serta faktor yang menghambat lainnya yaitu tahap sosialisasi yang masih belum maksimal dalam penyampaian informasi tentang hadirnya e-government ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Atthahara, H. (2018). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government: studi kasus aplikasi Ogan Lopian

- Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66.
- Gunawan, A., & Yuwono, B. (2007). Pengembangan E-Government dalam Menuju Tata Pemerintahan yang Baik (Good Governance): Studi Kasus Biro Perencanaan dan Organisasi Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional (LAPAN).
- Muhlis, Zainuddin. (2019). Efektivitas Penerapan E-Government di Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat. *Gorontalo Journal of Government and Political Studies*, 2(2), 79-88.
- Putra, Y. H. (2016). Perencanaan Tahapan Prioritas Strategi Berdasarkan Kebijakan Yang Ada Di Bagian Informatika Sekretariat Daerah Kabupaten Garut Untuk Merealisasikan E-Government. *Jurnal Tata Kelola Dan Kerangka Kerja Teknologi Informasi*, 2(2).
- Ramadhan, I. Ibnu. (2009). Pengaruh Intellectual Capital terhadap Kinerja Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di BEI Tahun 2002-2007. Skripsi. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2008). Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sari, D. (2013). Pengaruh sistem pengendalian intern pemerintah, implementasi standar akuntansi pemerintahan, penyelesaian temuan audit terhadap penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (Penelitian pada pemerintah daerah di Provinsi Jawa Barat dan Banten).
- Simangunsong, J. (2010). Pengembangan E-government di Indonesia. Jurusan Magister Teknologi Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia Jakarta.
- Weiss, T. G. (2012). Governance, good governance, and global governance: conceptual and actual challenges 2000. In *Thinking about Global Governance* (pp. 179-200). Routledge.