

E-GOVERNMENT IMPLEMENTATION EVALUATION IN LOCAL GOVERNMENT AGENCY IN PONTIANAK REGENCY

Bagus Pramono
Pemerintah Daerah Kota Pontianak
Email: bagus.pramono@gmail.com

Abstract

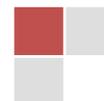
ASN in Pontianak since 2016 until now, the provision of public services very rarely in the District various utilizes have been used e-government applications. However, people who want to apply for services must still use conventional methods. The purpose of this study to analyze and find out the things that led not to achieving the objectives of the implementation of e-government in the district agencies in Pontianak. It find out and analyze the factors that influence about the innovation e-Government application in the District agencies in Pontianak. The type of research used descriptive qualitative research. Determination of informant to get source of data on the results of this study was determined through purposive sampling technique. Data collection techniques used by interviews, document review and observation. The results of this study indicate that the implementation of e-government in sub-district agencies in Pontianak is less. The factors that influence about the implementation of e-government innovation in the District agencies in Pontianak, there is no clarity of the specific objectives to be achieved. In this case the purpose of implementing e-government is unclear. There are unclear and measurable targets, so that it causes bias in the implementation of e-government. The ambiguity of the priority target groups. Unclear policy instruments as terms of reference in the form of technical procedures (operational / technical guidelines) both administratively and technically with clear boundaries for articulating the policy program for implementing e-government.

Keywords: Innovation; E-Government; Evaluation

PENDAHULUAN

Globalisasi yang terjadi di dunia saat ini membawa dampak perubahan multi dimensi dalam kehidupan manusia, tak terkecuali di Indonesia (Friedman, 2000). Kemajuan teknologi yang dibawa era globalisasi membawa perubahan interaksi masyarakat saat ini. Globalisasi menjadi pemicu lahirnya reformasi, khususnya reformasi birokrasi di Indonesia. Penerapan *e-government* merupakan sebuah reformasi sistem dan pola kerja sehingga sebuah lembaga pemerintah mampu menghadirkan pelayanan kepada masyarakat dengan lebih efisien dan efektif.

Era Globalisasi juga diikuti lahirnya generasi Y. Generasi Y adalah generasi yang lahir pada awal akhir tahun 1980 hingga tahun 2000. Generasi Y dikenal juga sebagai generasi millenials. Generasi Y ini lah yang mengalami perkembangan



teknologi pesat di era globalisasi. Segala aspek kehidupan mereka tidak jauh dari intervensi teknologi. Generasi y merupakan generasi yang percaya diri, ambisius serta menguasai teknologi dengan baik. Pola pikir mereka cenderung *Out of the box* dan kreatif (Luntungan, 2014).

Indonesia sendiri tidak luput dari pengaruh globalisasi. Pengguna internet di Indonesia pada tahun 2017 sudah mencapai 143 juta jiwa, dengan kata lain 54,68 % dari jumlah penduduk di Indonesia adalah pengguna internet. Pengguna Internet di Indonesia di dominasi oleh usia produktif dan memiliki pendidikan minimal SMA/ Sederajat, dengan persentase 74%. Pengguna internet berdasarkan wilayah di dominasi dari wilayah Kalimantan dengan komposisi sebesar 74,19 % (APJI, 2017).

Pelaksanaan *e-government* di Indonesia didasari oleh Inpres No 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* Menjadi dasar pelaksanaan *e-government* di Indonesia, dimana didalamnya mewajibkan Kementerian/ Lembaga Negara, Provinsi, Kabupaten dan Kota di Indonesia menerapkan *e-government*.

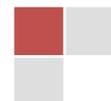
Tabel 1.1

Daftar Aplikasi *E-Government* di Instansi Kecamatan Kota Pontianak

No	Daftar Aplikasi	Kegunaan Aplikasi	Pengguna Aplikasi
1	2	3	4
1	Sistem Infromasi Perencanaan dan Pembangunan (SIPP)	Data base Hasil Musrenbang dan Renja OPD secara online sehingga menjadi transparan bagi masyarakat dan mudah untuk diawasi	Seluruh OPD di Pemerintah Kota Pontianak dan Warga kota Pontianak
2	SIMBADA (Sistem Informasi Barang Milik Daerah) Kota Pontianak	Sistem aplikasi dalam rangka pengelolaan inventarisasi barang milik daerah dengan menampilkan bentuk dan format-format laporan standar yang telah baku serta mudah dilaksanakan.	Seluruh OPD di Pemerintah Kota Pontianak
3	Sistem Informasi Monitoring dan Evaluasi Kinerja Pembangunan (SIMEKBANG)	pemantauan pelaksanaan kegiatan pembangunan yang telah direncanakan. secara online dan real-time sehingga dapat diketahui sejauhmana pencapaian target kinerja penyerapan keuangan masing-masing kegiatan pada setiap SKPD yang ada di Kota Pontianak	Seluruh OPD di Pemerintah Kota Pontianak
4	e-Kecamatan (e-pemerintahan)	Pelayanan Administrasi berbasis online untuk menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien di lingkup kecamatan dan kelurahan	instansi Kecamatan dan Warga kota Pontianak

Sumber : Bappeda kota Pontianak 2018

Undang-undang 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah pasal 386 -390 serta Peraturan Pemerintah nomor 38 tahun 2017 tentang Inovasi Daerah memberikan dorongan bagi Pemerintah Daerah di Indonesia untuk berinovasi dalam memberikan pelayanan publik bagi masyarakat. Mengenai inovasi pemerintah telah mengatur dalam UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Dalam Bab XXI bertajuk



Inovasi Daerah. Dari Pasal 386 hingga Pasal 390. Bab XXI bertajuk inovasi daerah pada undang-undang 23 tahun 2014 tentang pemerintah ini bertujuan mendorong dan mempercepat daerah untuk melakukan inovasi, berupa kegiatan pembinaan, fasilitasi pelaksanaan inovasi daerah, replikasi inovasi daerah, penilaian dan pemberian penghargaan, dan/atau pemberian insentif daerah.

Berdasarkan observasi penulis selama bertugas sebagai ASN di Kota Pontianak sejak tahun 2016 hingga saat ini, sangat jarang sekali pemberian pelayanan publik di Kecamatan memanfaatkan beragam aplikasi *e-government* yang telah digunakan. Akan tetapi masyarakat yang ingin mengajukan pelayanan masih harus menggunakan cara konvensional. Upaya penyediaan informasi melalui pemanfaatan website juga kurang mendapat perhatian, ini terlihat dari data yang ditunjukkan pada tabel 1.2, bahwa dari enam kecamatan yang ada di Kota Pontianak, kecamatan yang memiliki website hanya kecamatan Pontianak timur saja, sedangkan 5 yang lainnya belum dapat diakses.

No	Kecamatan	Alamat Website	Status Website
1	2	3	4
1	Pontianak Utara	www.pontianakutara.go.id/kecamatan-pontianak-utara/	tidak aktif
2	Pontianak Timur	http://camattimur.pontianakkota.go.id	Aktif
3	Pontianak Barat	www.pontianakbarat.go.id/kecamatan-pontianak-barat/	tidak aktif
4	Pontianak Kota	www.pontianakkota.go.id/kecamatan-pontianak-kota/	tidak aktif
5	Pontianak Selatan	www.pontianakselatan.go.id/kecamatan-pontianak-selatan/	tidak aktif
6	Pontianak Tenggara	www.pontianaktenggara.go.id/kecamatan-pontianak-tenggara/	tidak aktif

Sumber : Diolah oleh Penulis

Penerapan *e-government* di lingkup Kecamatan juga tidak pernah di evaluasi, Salah satu camat yang tidak mau disebut namanya, dalam suatu wawancara mengatakan bahwa “ aplikasi *e-government* yang digunakan di kecamatan ini tidak pernah di evaluasi baik oleh Walikota maupun instansi terkait, jadi kami juga jarang menggunakannya, disamping karena pegawai kami yang memiliki pemahaman tentang teknologi juga masih kurang, warga juga lebih memilih menggunakan pelayanan secara tradisional. Permasalahan lainnya yang ada dalam penerapan *e-government* di instansi kecamatan Kota Pontianak adalah , penerapan *e-government* masih kurang tersosialisasikan dengan baik kepada ASN Kecamatan maupun warga di Kota Pontianak.

Kondisi ini meunjukkan bahwa penerapan *e-government* juga belum tersosialisasi dengan baik sehingga mengakibatkan penerapan *e-government* di Kota Pontianak menjadi tidak efisien dan terkesan menjadi pemborosan anggaran karena tidak dirasakan manfaatnya oleh warga., selain itu infrastruktur yang digunakan untuk mendukung penerapan *e-government* belum cukup memadai seperti belum adanya



sistem *disaster recovery planning* (prosedur penanggulangan insiden) hal ini mengakibatkan terancamnya kehilangan data jika terjadinya insiden pada aplikasi yang digunakan serta masih kurangnya perhatian terhadap pemeliharaan sistem akibat keterbatasan anggaran yang tersedia. Atas dasar latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Evaluasi Penerapan *E-Government* Instansi Kecamatan di Kota Pontianak. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah mengapa penerapan *e-government* instansi Kecamatan di Kota Pontianak tidak menunjukkan hasil yang baik dan faktor-faktor apa yang mempengaruhi penerapan *e-government* di Instansi Kecamatan di Kota Pontianak ?. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa dan mengetahui hal-hal yang menyebabkan tidak tercapainya tujuan penerapan *e-government* di Instansi Kecamatan di Kota Pontianak dan untuk mengetahui dan menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan inovasi *e-Government* di instansi Kecamatan di Kota Pontianak.

TEORI

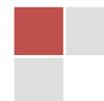
Pemerintahan

Hobbes dalam rasyid menyatakan bahwa pembentukan pemerintahan bertujuan untuk menghindari terjadinya kekacauan oleh kepentingan individu yang saling berhadapan dalam ruang dan waktu tertentu (Rasyid, 1997). Labolo merangkum berbagai definisi pemerintah dari para ahli, diantaranya, W.S. Sayre mendefinisikan pemerintah sebagai gejala yang memperlihatkan dan menjalankan kekuasaan negara. David Apter mendefinisikan pemerintah merupakan satuan yang paling umum untuk melakukan tanggung jawab tertentu dalam mempertahankan sistem serta melakukan monopoli praktis lewat kekuasaan secara paksa. McIver mendefinisikan bahwa pemerintahan merupakan organisasi dari sekelompok orang yang memiliki kekuasaan, dimana melalui kekuasaan tadi manusia dapat diperintah (Labolo, 2014).

Adapun fungsi pemerintahan yaitu dalam pemerintahan modern saat ini, Rasyid dalam Labolo membagi fungsi pemerintahan ke dalam empat bagian, yaitu pelayanan (*public service*), Pembangunan (*development*), pemberdayaan (*empowering*) dan Pengaturan (*regulation*). Ndraha menyebutkan bahwa pemerintah memiliki dua fungsi dasar, yaitu fungsi primer atau fungsi pelayanan, dan fungsi sekunder atau fungsi pemberdayaan. Fungsi primer merupakan fungsi pemerintah sebagai provider jasa-jasa publik yang tidak dapat di privatisasikan termasuk jasa hankam, layanan sipil, dan layanan birokrasi. Sementara fungsi sekunder merupakan provider kebutuhan dan tuntutan yang diperintah akan barang dan jasa yang tidak dapat dipenuhi sendiri karena masih lemah dan tak berdaya (*powerless*) termasuk penyediaan dan pembangunan sarana dan prasarana (Ndraha, 2000).

Tipe-Tipe Relasi *E-Government*

Dalam konsep *e-government*, dikenal dengan adanya tipe-tipe relasi dalam proses *e-government*. Indrajit menjelaskan tipe-tipe relasi *e-government* sebagai berikut:



- a. *Government to Citizen/Pemerintah ke Warga (G2C)*
Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi E-Government yang paling sering ditemui, yaitu dimana pemerintah membuat beragam aplikasi teknologi informasi yang bertujuan untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan warga.
- b. *Government to Business (G2B)*
Government to Business adalah transaksi-transaksi *online* dimana pemerintah menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan bagi kalangan swasta untuk melakukan transaksi dengan pemerintah.
- c. *Government to Government (G2G)*
Government to Government adalah memungkinkan komunikasi dan pertukaran informasi online antar departemen atau lembaga pemerintahan melalui basis data terintegrasi.
- d. *Government to Employees (G2E)*
Aplikasi ini digunakan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat.

Pengembangan E-Government

Hadwi Soendjojo dalam penelitian Obeng (2005), pengembangan e-government dapat dilaksanakan melalui empat tingkatan, yaitu:

- a. Tingkat 1 – Persiapan
 - Pembuatan situs web sebagai media informasi dan komunikasi pada setiap lembaga.
 - Sosialisasi situs web untuk internal dan publik
- b. Tingkat 2 – Pematangan
 - Pembuatan situs web informasi publik yang bersifat interaktif
 - Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain
- c. Tingkat 3 – Pemantapan
 - Pembuatan situs web yang bersifat transaksi pelayanan publik
 - Pembuatan inteperabilitas aplikasi dan data dengan lembaga lain
- d. Tingkat 4 – Pemanfaatan
 - Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat *Government to Government (G2G)*, *Government to Business (G2B)*, *Government to Consumers (G3C)*.

Evaluasi E-Government

Menurut Scriven dalam Kellaghan et al. mengidentifikasi evaluasi mengacu pada proses penentuan kepatutan, layak, atau nilai sesuatu, atau hasil dari suatu proses. Menurut Donna Mertens dalam Meyer dan Stockman mendefinisikan evaluasi adalah penyelidikan sistematis atas kepatutan atau nilai suatu objek (program) yang bertujuan mengurangi ketidakpastian dalam pengambilan keputusan (Stocman dan Meyer, 2013).



Jones dalam Widodo (2013) mengartikan evaluasi sebagai suatu aktifitas yang dirancang untuk menilai hasil-hasil kebijakan pemerintah yang mempunyai perbedaan-perbedaan yang sangat penting dalam spesifikasi objeknya, teknik-teknik pengukurannya dan metode analisisnya (. Sedangkan Ernest House dalam Wirawan berpendapat bahwa evaluasi dilakukan untuk menyediakan informasi kepada para pengambil keputusan agar mereka dapat menentukan alokasi sumber-sumber vital yang dibutuhkan masyarakat (Wirawan, 2011).

Wirawan (2011) membedakan jenis-jenis evaluasi berdasarkan objeknya menjadi beberapa jenis yaitu:

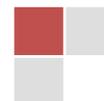
- a. Evaluasi Kebijakan
Evaluasi kebijakan adalah menilai kebijakan yang sedang atau telah dilaksanakan.
- b. Evaluasi Program
Evaluasi Program dapat dikelompokkan menjadi evaluasi proses (*process evaluation*), evaluasi manfaat (*outcome evaluation*) dan evaluasi akibat (*impact evaluation*).
- c. Evaluasi Proyek
Evaluasi proyek sebagai suatu kegiatan atau aktivitas yang dilaksanakan untuk jangka waktu tertentu untuk mendukung pelaksanaan program.
- d. Evaluasi Material
Evaluasi material, untuk melaksanakan kebijakan, program atau proyek diperlukan sejumlah material atau produk-produk tertentu.
- e. Evaluasi Sumber Daya Manusia (SDM)
Evaluasi sumber daya manusia atau yang yang dikenal dengan evaluasi kinerja di lakukan untuk mengetahui pengembangan sumber daya manusia atau *human resources development*.

Evaluasi Penerapan *E-Government*

Evaluasi penerapan *e-government* pada sektor publik berbeda dengan evaluasi pada penerapan di sektor privat. Hal ini diutarakan Gupta *et.al* (2004) bahwa pengembalian investasi bukanlah objek utama dalam pelaksanaan proyek *e-government*, melainkan tercapainya efektifitas operasional dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Assar dan Boughzalla juga menyatakan bahwa evaluasi adalah aspek penting dalam setiap pengembangan artefak, dan dalam kasus *e-government*, ini memiliki kepentingan yang luar biasa karena merupakan dasar untuk definisi kebijakan publik dan alokasi anggaran. Ada 3 dimensi yang ada dalam *Harvard Kennedy's School model*, yaitu dimensi *Support* (dukungan), *Capacity* (Kapasitas), dan *Value* (manfaat) (Assar dan Bougzala, 2014).

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini secara khusus adalah tipe penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan



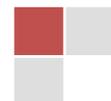
pendekatan induktif. Miles dan Huberman (1994) menjelaskan bahwa metode kualitatif berusaha mengungkap berbagai keunikan yang terdapat dalam individu, kelompok, masyarakat, dan/atau organisasi dalam kehidupan sehari-hari secara menyeluruh, rinci, dalam, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Data primer dalam penelitian ini dihimpun secara langsung berdasarkan hasil observasi langsung dan dari informan melalui wawancara. Data sekunder dalam penelitian ini dihimpun secara langsung berdasarkan dokumen–dokumen resmi, karya ilmiah, jurnal–jurnal penelitian ilmiah, artikel ilmiah, surat kabar, majalah maupun sumber tertulis lain terkait dengan Evaluasi Penerapan *E-Government* di Instansi Kecamatan di Wilayah kota Pontianak. Penentuan informan atau narasumber untuk menjadi sumber data hasil penelitian ini ditentukan melalui teknik *purposive sampling*. Kriyantono menjelaskan bahwa pada “*purposive sampling* ini peneliti memilih sampel dari orang-orang yang mencakup kriteria-kriteria tertentu yang sesuai berdasarkan tujuan penelitian, sedangkan orang-orang yang tidak sesuai dengan kriteria yang diinginkan oleh peneliti maka tidak akan dijadikan sebagai sampel” (Krisyantono, 2010). Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, telaah dokumen dan observasi. Dalam penelitian ini menggunakan tiga tahapan untuk menganalisis data dengan teknik analisis data interaktif yaitu menggunakan analisis data model Miles dan Huberman yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) dan *conclusion drawing/verification*.

HASIL PENELITIAN

Perspektif Dukungan

Kesepakatan dalam Bentuk Dukungan

Perwujudan dukungan yang paling signifikan dari penerapan *e-government* dalam bentuk dukungan anggaran maupun sarana penunjang *e-government* sebagai wujud *Political willingness* untuk menerapkan program kebijakan tersebut agar terealisasi dengan baik. Undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dianggap sebagai landasan normatif dari penerapan *e-government*. Wilayah Kota Pontianak, tidak ditemukan adanya regulasi spesifik mengenai penerapan *e-government* di wilayah domestik. Dasar peraturannya ada pada Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 49 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi Dan Dokumentasi Di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak. Pada kenyataannya regulasi tersebut cukup relevan, akan tetapi belum cukup representatif mengartikulasikan secara teknis dan administratif bagaimana tahapan-tahapan terperinci untuk menjamin berlangsungnya penerapan *e-government* secara optimal dan berkelanjutan. Pemerintah kota Pontianak cenderung minim dalam mengeluarkan peraturan daerah yang mengatur tentang penerapan *e-government*. Idealnya pemerintah Kota Pontianak harus menerbitkan peraturan daerah yang mengatur mengenai kewajiban penerapan *e-government* di daerahnya. Padahal otonomi daerah memungkinkan pembuatan peraturan pelaksanaan *e-government* pada tingkat Pemerintah Kota Pontianak.



Sosialisasi Penerapan e-Government

Pada dasarnya sosialisasi *e-government* telah dilakukan dalam berbagai bentuk baik secara verbal institusional, media visual maupun melalui media digital. Bentuk sosialisasi itu seperti dengan melalui spanduk sosialisasi, hingga penyebaran informasi melalui instagram dan media sosial mainstream lainnya. Hal ini seperti diungkapkan informan Camat Pontianak Kota yang senada dengan Camat Pontianak Tenggara, bahwa sosialisasi selain melalui media cetak dan disampaikan secara konvensional melalui unsur muspida, bentuk sosialisasi lainnya adalah dengan memanfaatkan media sosial dan media digital lainnya.



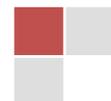
Sumber : Instagram Dinas Kominfo Kota

Pontianak

Gambar 1 : Sosialisasi Aplikasi E-government “gencil” di Platform Instagram

Pendapat Harton dan Hunt (1993) mengatakan bahwa sosialisasi kebijakan pada prinsipnya adalah “cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya”. Dari hal tersebut, agar suatu program kebijakan menimbulkan dampak atau mencapai tujuan yang diharapkan, sosialisasi dipandang harus tetap dilakukan sepanjang tidak ada batasan waktu berlakunya suatu penerapan program kebaikan.

Pemerintah Kota Pontianak mendapat catatan tersendiri dimana penerapan *e-government* ini dinilai kurang dirasakan dampaknya oleh masyarakat karena hasil observasi peneliti dan pernyataan informan menemukan bahwa masih banyak masyarakat yang tidak tahu. Berdasarkan keterangan informan, sosialisasi pernah diberikan, namun sepertinya kurang intensif karena hanya pada beberapa kesempatan formal seperti rapat Musrenbang atau pada saat rapat dengan tokoh masyarakat. Selain itu, sosialisasi hanya masif di awal penerapannya saja dan tidak berlanjut hingga sekarang. Sedangkan penggunaan media massa serta media sosial juga kurang intensif digunakan, apalagi tidak semua masyarakat yang ‘melek’ teknologi, sehingga penyampaian informasi penerapan *e-government* dirasa kurang efektif karena dampaknya hanya segelintir orang saja yang mengetahui program *e-government* ini.



Kontinuitas Penerapan e-Government

Dalam aspek kontinuitas ditunjukkan dengan adanya *sustainable* penerapan *e-government* dengan konsisten, bahkan dari keberlanjutan itu muncul adanya inisiatif untuk pengembangan-pengembangan dalam mendukung penerapan *e-government*. Untuk itu Pemerintah Kota Pontianak melalui Diskominfo telah memformulasikan rencana induk pengembangan *e-government* Kota Pontianak. Dalam konteks keberlanjutan, pelaksanaan *e-government* yang konsisten dan berkesinambungan hingga adanya inisiatif, terobosan dan atau rencana pengembangan merupakan faktor yang mempengaruhi keberhasilan penerapan *e-government*. Namun berdasar informasi informan, kontinuitas penerapan *e-government* relatif tidak berjalan dengan konsisten dan berkesinambungan. Padahal kontinuitas merupakan bukti keseriusan dalam menerapkan *e-government*.

Perspektif Kapasitas

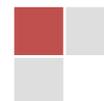
Sumber Daya Finansial Kecamatan

Penerapan *e-government* dipengaruhi seberapa besar kemampuan (*capacity*) atau instansi terkait di dalam menerapkan *e-government*. Salah satu bentuk kemampuan itu adalah sumber daya keuangan. Karena pelaksanaan suatu program akan terhambat jika tidak tersedianya aspek *financial*.

Tabel 1
Anggaran Terkait Penerapan E-government Per-Kecamatan Periode Tahun Anggaran 2018

Kecamatan	Anggaran	Mata Anggaran	Triwulan				Jumlah
			I	II	III	IV	
1	2	3	4	5	6	7	8
Pontianak Timur	Program Pengembangan Sistem Informasi	Pemeliharaan dan Pemutakhiran Website (Pengelolaan Website)	1.900.000,00	3.800.000,00	19.700.000,00	1.900.000,00	27.300.000,00
Pontianak Barat	Program Pengembangan Sistem Informasi	Pengelolaan Website	4.050.000,00	4.050.000,00	35.870.000,00	4.050.000,00	48.020.000,00
Pontianak Kota	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Pontianak Tenggara	Program Pengembangan Sistem Informasi	Pengelolaan Website	5.355.600,00	5.355.600,00	5.355.600,00	5.355.600,00	21.422.400,00
Pontianak Utara	Program Pengembangan Sistem Informasi	Pengelolaan Website	6.650.000,00	6.650.000,00	6.650.000,00	6.650.000,00	29.580.000,00
Pontianak Selatan	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA

Sumber : DPA Kecamatan Kota Pontianak 2018



Berdasarkan tabel 1 bahwa kapasitas dalam hal anggaran terkait penerapan *e-government* tidak mencukupi untuk mendukung terlaksananya penerapan *e-government* yang optimal. Alokasi finansial untuk penerapan *e-government* di kecamatan di kota Pontianak ini dapat dikatakan kurang memadai. Akibatnya, seperti diakui oleh pemerintah daerah, penerapan *e-government* masih belum berjalan dengan optimal.

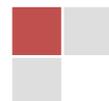
SDM Kecamatan

Selain sumber daya finansial, sumber daya manusia tidak kalah penting dalam mendukung kesuksesan suatu kebijakan program. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi serta keahlian di bidang IT yang dibutuhkan terkait penerapan *e-government* ini merupakan faktor yang sangat mempengaruhi berjalannya penerapan *e-government* dengan optimal. Tanpa dukungan sumber daya manusia yang andal dan kompeten, penerapan *e-government* tidak akan berjalan dengan maksimal.

Penerapan *e-government* pada instansi Kecamatan di Kota Pontianak terhambat oleh kondisi SDM yang minim kecakapan TIK. Hasil observasi peneliti menemukan bahwa rata-rata penerapan *e-government* di instansi Kecamatan di Kota Pontianak hanya sampai pada taraf “digitalisasi”, yaitu memindahkan data tertulis menjadi data digital yang disimpan di dalam komputer. Proses pelayanan di salah satu kecamatan di Kota Pontianak, yang cenderung didominasi cara-cara konvensional walaupun *e-government* telah diterapkan dan tidak banyak menyesuaikan dengan pelayanan yang bersifat *e-government* yang terlihat dari masih digunakannya Peraturan Walikota Pontianak nomor 94 tahun 2016 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Walikota Nomor 31 Tahun 2013 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pada Kecamatan Dan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak yang menurut peneliti tidak mengakomodir pelayanan berbasis elektronik.

Ketersediaan Infrastruktur TIK Kecamatan

Dalam aspek kapasitas, selain alokasi finansial dan SDM, ketersediaan infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) merupakan elemen utama di dalam penerapan *e-government*. Infrastruktur merupakan alat utama dalam pengoperasian *e-government*. Terkait ketersediaan infrastruktur TIK kecamatan, sebagian besar menunjukkan bahwa kondisi infrastruktur telah tersedia dan cukup menunjang, sebagaimana keterangan informan Staf kecamatan Pontianak Selatan bahwa pada dasarnya infrastruktur TIK yang selama ini ada relatif menunjang. Infrastruktur terkait penerapan *e-government* yang mahal dan belum memadai sehingga menyebabkan belum tersebar secara merata, ini karena masih banyak masyarakat yang gagap tekonologi.



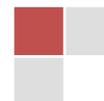
Perspektif Manfaat

Manfaat bagi ASN

Indikasi kesuksesan dari suatu program kebijakan dapat dilihat dari nilai daya guna atau manfaat yang dirasakan dari penerapannya. Tujuan esensial penerapan *e-government* diharapkan akan adanya dampak positif bagi pemerintah daerah dan instansi kecamatan hingga ke satuan terkecil dalam menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dengan mengadopsi kemajuan teknologi informasi secara cepat yang dapat menimbulkan dampak positif juga dalam mengembangkan kapasitas sumber daya manusia. Hal ini sejalan dengan Indrajit (2005), *e-government* bermanfaat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperbaiki proses transparansi dan akuntabilitas kepada masyarakat. Secara garis besar, kehadiran *e-government* diharapkan dapat berdampak positif bagi pemerintah daerah dan instansi kecamatan hingga ke satuan terkecil dalam menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah agar dapat mengadopsi kemajuan teknologi informasi secara cepat. Bagi ASN, manfaat adanya *e-government* dirasakan dapat mempermudah dan mempercepat dalam pelayanan masyarakat. Selain itu, dengan adanya *e-government* komunikasi, solidaritas dan sinergitas antara pemerintah kecamatan dan warga masyarakat menjadi terjalin dengan baik. Sehingga penerapan *e-government* mengikis kesenjangan hubungan antara pemerintah dan masyarakatnya. Perkembangan informasi apapun dapat dengan mudah dan cepat diketahui baik oleh pemerintah maupun masyarakatnya. Sehingga *e-government* turut mendorong tingkat efektivitas pengelolaan informasi yang menjadi titik sentral dalam kepentingan untuk pengambilan keputusan.

Manfaat bagi Masyarakat

Konsep dasar penerapan *e-government* pada kerangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan sasaran utama adalah masyarakat sehingga diharapkan penerapan *e-government* memberikan nilai manfaat yang besar bagi masyarakat. Penggunaan perangkat-perangkat teknologi yang modern di sektor publik dapat memberikan hasil pelayanan yang berbeda kepada pengguna jasa, seperti (i) pelayanan jasa dan informasi yang lebih baik kepada warga masyarakat, (ii) interaksi efektif dengan pelaku usaha; (iii) pemberdayaan masyarakat melalui akses informasi; atau (iv) manajemen pelayanan sektor publik yang efektif dan efisien. (Nixon, Koutrakou dan Rawal, 2010:131). Berdasarkan hasil observasi peneliti, aplikasi *e-government* tidak dapat digunakan karena format produk yang dikeluarkan oleh aplikasi ini kurang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan Pemerintah Kota Pontianak. Hal tersebut ditambah dengan kendala lainnya, seperti diungkapkan oleh Camat Pontianak Barat, yaitu belum terkoneksi *data base* kependudukan dari Dinas Dukcapil Kota Pontianak, sehingga data kependudukan harus diinput manual oleh pemohon. Dari beberapa aplikasi *e-government* yang tersedia, sebagian besar aplikasi tidak merepresentasikan kebutuhan masyarakat terhadap akses pelayanan publik. Sehingga sebagian kecil yang dapat memanfaatkan



e-government. Rata-rata aplikasi di dalam *e-government* masih di dominasi oleh program yang bersifat informatif, dan normatif.

Fasilitas *e-government* hanya dimanfaatkan sebagian kecil masyarakat yang melek teknologi dan memiliki wawasan memadai, sedangkan bagi sebagian besar mereka yang memiliki keterbatasan wawasan dan keterbatasan akses *e-government* tidak terakomodasi. Akan tetapi, pada dasarnya aparat birokrasi dan masyarakat menyambut baik dan mendukung penerapan *e-government* dengan harapan adanya peningkatan di antaranya kinerja pelayanan menjadi lebih baik, efektif dan efisien serta menjadi lebih mudah dan murah.

PENUTUP

Penerapan *e-government* di instansi kecamatan di Kota Pontianak dianggap kurang berjalan dengan baik. Tampak pada perspektif dukungan (*support*) yang kurang kuat, kapasitas (*capacity*) yang lemah dan manfaat (*value*) yang kecil yang mengindikasikan adanya permasalahan dan disfungsi dalam penerapan *e-government*. Hal-hal yang menyebabkan tidak tercapainya tujuan penerapan *e-government* di Instansi Kecamatan di Kota Pontianak adalah kesepakatan dalam bentuk dukungan pada penerapan *e-government* dominan diwujudkan dalam bentuk dukungan materil saja. Sedangkan dukungan dalam bentuk platform formal berupa regulasi yang lugas dan jelas sebagai instrumen dalam mengartikulasikan program pada tahap administratif maupun teknis. Sosialisasi penerapan *e-government* yang frekuensi dan kuantitasnya hanya intensif pada masa-masa awal program diterapkan, sehingga sebagian besar masyarakat tidak mengetahui adanya penerapan *e-government*. Tidak adanya inisiatif rencana mengembangkan penerapan *e-government* dalam berbagai inovasi dan kreasi, sehingga program dianggap stagnan dan tidak berkelanjutan. Alokasi anggaran yang tidak memadai, bahkan di beberapa kecamatan tidak ada pagu mata anggaran terkait penerapan *e-government*. Sumber Daya Manusia aparatur kecamatan yang tidak memadai. Infrastruktur yang tidak memadai, serta tidak ada peningkatan sarana prasarana. Manfaat yang dirasakan sasaran kebijakan hanya sedikit, hanya dominan membantu memudahkan teknis pekerjaan aparat kecamatan, dengan digitalisasinya saja. Sedangkan masyarakat tidak mendapatkan manfaat signifikan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan inovasi *e-government* di instansi Kecamatan di Kota Pontianak adalah tidak ada kejelasan dari tujuan spesifik yang hendak dicapai. Tujuan dari diterapkannya *e-government* tidak jelas apakah bertujuan meningkatkan kinerja aparat dalam hal pelayanan public, meningkatkan respons dan partisipasi masyarakat dalam mendukung tata pemerintahan yang baik (*good governance*), memperbaiki kesenjangan interaktif antara pemerintah dan masyarakatnya dengan adanya sarana *e-government*, ataukah hal lainnya. Tidak adanya sasaran yang jelas dan terukur, sehingga menyebabkan bias pada pelaksanaan penerapan *e-government*. Ketidakjelasan kelompok sasaran yang diprioritaskan. Tidak jelasnya instrumen kebijakan sebagai kerangka acuan berupa prosedur teknis (juklak/juknis) secara



administratif maupun teknis dengan batasan-batasan yang jelas untuk mengartikulasikan program kebijakan penerapan *e-government* ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Indrajit, Ricardus Eko, Akbar Zainudin dan Dudy Rudianto. 2005. *e-Government In Action* (Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia). Yogyakarta: Andi,
- Kriyantono, Rahmat. 2010. Teknik Praktis Riset Komunikasi. Jakarta: PT Kencana Prenada Media Group.
- Labolo, Muhadam. 2014. Memahami Ilmu Pemerintahan. Jakarta : Raja Grafindo.
- Luntungan dkk. 2014. Strategi Pengelolaan Generasi Y di Industri Perbankan. Jurnal Manajemen Teknologi Vol.13 No. 2, SBM-ITB 2014.
- Miles, M.B dan Huberman. 1994. Analisis Data Kualitatif. Terjemahan oleh Tjeptjep Rohidi,. Jakarta: UI Press.
- Ndraha, Taliziduhu. 2000. Ilmu Pemerintahan (*Kybernology*). Jakarta: Rineka Cipta.
- Obeng, Yunus Jackson. 2005. Penggunaan Media Internet Dalam Pengawasan Masyarakat Terhadap Praktek Birokrasi di Kota kupang melalui website kotakupang.go,id pada tahun 2005, jurnal Administrasi Pemerintah Daerah, Vol. 2, No.6 ,2005, hal.143-144
- Rasyid, Ryaas. 1997. Makna Pemerintahan. Jakarta : Yarsif Watampone.
- Saïd ASSAR, Imed BOUGHZALA. 2016. *Evaluation approaches to e-government applications, (Evey, Department of Information Systems Telecom École de Management.*
- Stocman, Reinhard dan Meyer, Wolfgang. 2013. Function, Methods and Concepts in Evaluation Research. Palgrave Macmillan Publisher.
- Widodo, Joko. 2013. Analisis Kebijakan publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik. Malang: Bayu Media Publishing.
- Wirawan. 2011. Evaluasi: Teori, Model, Standar, Aplikasi, dan Profesi. Jakarta: Raka Grafindo Persada.

