

PELAKSANAAN E-GOVERNMENT PADA APLIKASI SISTEM INFORMASI KELUHAN MASYARAKAT ONLINE (SIKESAL) DI KOTA JAMBI TAHUN 2018-2019

Oleh: Zakly Hanafi Ahmad

Email: zaklyhanafi@gmail.com

Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293 Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

The Online Community Complaints Information System or Sikesal is an E-Government program that functions as a place for complaints and aspirations submitted by the people of Jambi City regarding improvements or problems with public services. The problem in this study is that the implementation of the Sikesal application in Jambi City has not been optimal due to several determining factors that underlie the readiness of implementing E-Government that have not been achieved. The purpose of this study is to determine the implementation of E-Government in the Sikesal application in Jambi City 2018-2019.

This study uses Indrajit's theory, which is related to the determining factors for the readiness of implementing E-Government in the regions. The research approach used is a qualitative approach. This type of research is descriptive. The research location is in Jambi City, to be precise at the Communication & Informatics Office as well as several agencies that have the most reports on this Sikesal application. Types and sources of research data are divided into primary data with purposive informant retrieval techniques and secondary data in the form of supporting data related to the Sikesal application.

The results of this study are that the implementation of E-Government in the Sikesal application by the Jambi City Government in 2018-2019 is not optimal, this is because the level of E-Government readiness is only fulfilled in two indicators, namely telecommunications infrastructure, and paradigm shift. The obstacles that underlie the process of implementing this system are related to the implementation process that has not been evaluated, so there are several obstacles that are different from other implementing agencies, the absence of a special budget for the application socialization program so that many people do not know about this application and still report with the manual method, as well as the role of the heads of agencies in the regions who seem not yet serious in supporting the implementation of E-Government because they are preoccupied with their respective internal affairs.

Keywords: Implementation of Sikesal, Kominfo, Indicators

PENDAHULUAN

Otonomi daerah menggambarkan pentingnya pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam rangka peningkatan penyelenggaraan pemerintahan daerah. Otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai peraturan perundang-undangan, dalam melakukan inovasi ada beberapa prinsip yang harus dijalankan, yakni: peningkatan efisiensi, perbaikan efektivitas, perbaikan kualitas pelayanan, tidak ada konflik kepentingan, berorientasi kepada kepentingan umum, dilakukan secara terbuka, memenuhi nilai-nilai kepatutan, dan dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri.

Usaha mewujudkan otonomi daerah tersebut dapat dilakukan pemerintahan daerah dengan memaksimalkan konsep *good governance*, prinsip-prinsip *good governance* menurut UNDP (*United Nations Development Program*) yakni partisipasi masyarakat, tegaknya supremasi hukum, transparansi, daya tanggap, berorientasi pada konsensus, kesetaraan, efektivitas dan efisiensi, serta visi misi strategis, hal ini merupakan sesuatu yang harus diwujudkan pemerintah dengan cara melakukan reformasi dalam segala kegiatan pemerintahan ataupun pelayanan publik, salah satunya adalah melalui pemanfaatan teknologi informasi atau *E-Government*. *E-government* berperan dalam mewujudkan *good governance* melalui Pelayanan servis yang lebih baik kepada masyarakat. Informasi dapat disediakan 24 jam tanpa harus menunggu dibukanya kantor. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara fisik datang ke kantor pelayanan dan tanpa bertemu secara *face to face*. Adanya peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum (publik) sehingga adanya keterbukaan (transparansi) maka diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik.

Berdasarkan Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa urusan pemerintah wajib

non pelayanan dasar salah satunya adalah terkait pengembangan komunikasi dan informatika, salah satunya adalah pengembangan pelayanan publik berbasis *E-Government*. Pengembangan pelayanan publik juga telah di konsepskan secara matang sebelumnya pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah menjadi dasar bagi Pemerintah Kota Jambi untuk Menerbitkan Peraturan Walikota No 40 Tahun 2017 tentang sistem informasi keluhan masyarakat online, melahirkan aplikasi *E-Government* bernama Sikesal.

Sikesal (Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online Kota Jambi) merupakan aplikasi pengaduan dan aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat Kota Jambi kepada pemerintah Kota Jambi yang berupa sumbangan pikiran, gagasan, saran, atau keluhan yang bersifat pembangunan secara online yang hanya bisa diakses secara khusus oleh masyarakat yang memiliki Nomor Induk Kependudukan Kota Jambi, dengan aplikasi ini tentunya akan mempermudah masyarakat untuk melakukan pengaduan seperti jalan rusak, banjir, kebakaran, gangguan umum, sampah dan lain sebagainya masyarakat bisa melapor kepada aplikasi Sikesal dan akan diteruskan ke dinas terkait dan dicari penyebab serta solusi nya.

Konsep pelayanan *E-Government* yang sebelumnya dibuat secara rinci ternyata pada pelaksanaannya juga memiliki kekurangan , adapun permasalahan yang muncul dalam penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut :

1. Tidak adanya anggaran khusus dari APBD Kota Jambi untuk pengembangan aplikasi Sikesal.
2. Kurangnya Sosialisasi Aplikasi Sikesal yakni hanya sekitar 0,16% (1000+) saja penduduk Kota Jambi yang mendownload aplikasi ini.
3. Tidak sesuai nya pelaksanaan aplikasi ini dengan regulasi yang ditetapkan,

contohnya pada waktu menanggapi laporan masyarakat yang lama/melewati batas standar.

RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana Pelaksanaan *E-Government* pada aplikasi Sikesal di Kota Jambi Tahun 2018-2019?

TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan *E-Government* pada aplikasi Sikesal di Kota Jambi tahun 2018-2019.

2. Manfaat Penelitian

- a. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pada perkembangan ilmu pemerintahan secara umum dan secara khusus mengenai pelayanan *E-Government*.
- b. Secara praktis, dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada Pemerintah Kota Jambi dalam meningkatkan tata kelola pelaksanaan *E-Government*.

KERANGKA TEORI

1. Manajemen Pemerintahan

Menurut Pengembangan *E-Government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu : (1) pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik; (2) pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara. Pemanfaatan *E-Government* bagi birokrasi agar birokrasi menuju pelayanan yang lebih baik. Untuk mendukung keberhasilan implementasi *E-Government*, (Nugraha, 2018).

Menurut (McLeod, 2001) *E-Government* merupakan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi (*information and communication technology=ICT*). Indrajit dalam (Habibullah, 2010) menjelaskan bahwa *E-Government* memberi manfaat peningkatan kualitas pelayanan publik dan memperbaiki proses transparansi dan akuntabilitas kepada masyarakat. Menurut (Sedarmayanti, 2018) aplikasi *E-Government* idealnya harus memiliki sistem data yang sudah terstruktur dengan baik, memiliki dasar hukum, memiliki kualitas SDM pengelola yang baik, kepemimpinan dan pemikiran strategik yang baik, infrastruktur teknologi yang sudah memadai dan sistem kelembagaan yang terkoordinasi.

Pengembangan *E-Government* pada dasarnya memiliki 4 tahapan, menurut (Nugraha, 2018) yakni: (1) Tahap persiapan; (2) Tahap penerapan; (3) Tahap pematangan dan; (4) Tahap pematapan. Dalam perkembangannya, sebagian besar tahap pengembangan aplikasi egovernment yang ada pada saat ini masih berfokus pada penyediaan website dan layanan informasi saja, sehingga jika suatu pemerintah daerah telah memiliki website, muncul anggapan telah menerapkan aplikasi *E-Government*. Padahal konsep *E-Government*, tidak saja menampilkan informasi pemerintah melalui layanan website saja, melainkan terjadinya transformasi hubungan antara pemerintah dengan seluruh stakeholder yang semula menggunakan media konvensional beralih menggunakan teknologi informasi.

Menurut (Damanik, 2017) konsep *E-Government* memungkinkan terbentuknya hubungan (relasi) antara entitas yang terlibat, seperti yang dijelaskan sebelumnya beberapa relasi tersebut yaitu :

- *Government to Citizen (G2C)*.
- *Government to Business (G2B)*.
- *Government to Government (G2G)*.
- *Government to Employee (G2E)*.

Kualitas pelayanan dan keunggulan pelayanan penting dalam lingkungan organisasi yang kompetitif. Model layanan kualitas adalah salah satu alat yang banyak

digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pada berbagai aspek. Lima atribut dari model ini adalah: keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Portal website dan aplikasi semakin penting untuk instansi pemerintah, terutama dalam konteks masyarakat informasi reformasi. Termasuk pelaku bisnis, investor dan bahkan masyarakat umum, yang tertarik pada informasi yang dihasilkan oleh lembaga-lembaga, dan website atau aplikasi *E-Government* dapat membantu untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Kualitas website dan aplikasi *E-Government* juga menunjukkan bagaimana kelanjutan dan penerapan regulasi yang dibuat sebelumnya (Taufiqurokhman, 2018).

Menurut (Indrajid, 2005), ada sejumlah faktor penentu yang patut menjadi pertimbangan dalam menentukan tingkat kesiapan sebuah daerah untuk menerapkan *E-Government* yaitu:

a. Infrastruktur Telekomunikasi.

Perangkat keras seperti komputer, jaringan dan infrastruktur akan menjadi faktor teramat penting dalam penerapan *E-Government*. Secara ideal memang harus tersedia infrastruktur yang dapat menunjang target atau prioritas pengembangan *E-Government* yang telah disepakati. Untuk daerah yang masih memiliki infrastruktur yang masih teramat sangat minim, adalah baik dipikirkan pola kerjasama dengan sejumlah pihak swasta guna mengundang mereka berinvestasi di daerah tersebut. Pada dunia penjaminan mutu, istilah yang kerap dipakai sebagai standar baku manajemen pengelolaan kualitas adalah QMS atau *Quality Management System*. Sebagai sebuah infrastruktur pendukung bisnis, teknologi informasi dan komunikasi harus memiliki standar kualitas yang jelas – untuk memastikan tercapainya kinerja sebagaimana diharapkan. Perlu diperhatikan, bahwa dari waktu ke waktu, harus terjadi perbaikan kualitas. Pemenuhan sebuah standar bukanlah sasaran akhir dari sebuah manajemen kualitas. Organisasi atau perusahaan berdaya saing tinggi perlu memiliki kinerja teknologi informasi yang jauh melampaui standar umum.

b. Tingkat Konektivitas dan Penggunaan TI oleh Pemerintah

Mengamati sejauh mana pemerintah saat ini telah memanfaatkan beraneka ragam teknologi informasi dalam membantu kegiatan sehari-hari akan tampak sejauh mana kesiapan mereka untuk menerapkan konsep *E-Government*, sudah menjadi rahasia umum bahwa meskipun banyak sekali lembaga internasional yang telah memberikan bantuan dana pinjaman atau hibah untuk membeli sejumlah teknologi perangkat keras bagi pemerintah, namun instrumen tersebut tidak dipergunakan secara maksimal dan banyak yang tidak dirawat sehingga kini sudah dalam kondisi rusak. Komputerisasi dapat meningkatkan efisiensi administrasi pemerintahan daerah sekaligus menampung semakin banyaknya kebutuhan pengolahan data untuk pengambilan keputusan dan pelayanan publik.

c. Kesiapan Sumber Daya Manusia di Pemerintah.

Pemain utama atau subjek didalam inisiatif *E-Government* pada dasarnya adalah manusia yang bekerja di lembaga pemerintahan, sehingga tingkat kompetensi dan keahlian mereka akan sangat mempengaruhi performa penerapan *E-Government*. Semakin tinggi tingkat *information technology literacy* SDM di pemerintah, semakin siap mereka untuk menerapkan konsep *E-Government*. Teknologi informasi harus dikelola oleh orang-orang yang berkompeten di beragam bidang, seperti: jaringan, perangkat keras, aplikasi, *database*, data center, pelatihan, proses bisnis, dan lain sebagainya. Oleh karena itulah maka proses perekrutan, penempatan, pengembangan, penguatan, penilaian, pengawasan, hingga pelepasan (terminasi) para personal teknologi informasi harus dikelola secara profesional.

d. Ketersediaan Dana dan Anggaran.

Pemerintah daerah tertentu harus memiliki jaringan yang cukup terhadap berbagai sumber dana yang ada dan memiliki otoritas untuk mengerakkannya. Dana yang dibutuhkan tidak sekedar investasi belaka, namun perlu pula dianggarkan untuk biaya operasional, pemeliharaan dan pengembangan

dikemudian hari. Demi memperoleh layanan teknologi informasi yang andal dan prima, dibutuhkan biaya atau sumber daya finansial dengan jumlah yang sesuai dengan fitur serta kualitas yang diinginkan. Oleh karena itulah maka setiap kebutuhan biaya harus dihitung secara cermat dan mendapatkan komitmen persetujuan pimpinan organisasi untuk dialokasikan atau dibayarkan kepada penyedia jasa layanan teknologi informasi.

e. Perangkat Hukum.

Konsep *E-Government* sangat terkait dengan usaha penciptaan dan pendistribusian data / informasi dari satu pihak ke pihak lain, masalah keamanan data/informasi dan hak cipta intelektual, misalnya, akan merupakan hal yang perlu dilindungi oleh undang-undang atau peraturan hokum yang berlaku. Pemerintah harus memiliki perangkat hokum yang dapat menjamin terciptanya mekanisme *E-Government* yang kondusif.

Menurut (Indrajid, Tata Kelola Teknologi Informasi, 2016) Kebutuhan untuk menjaga validitas dan integritas data maupun informasi serta memproteksi berbagai aset teknologi informasi memaksa organisasi untuk menerapkan sejumlah proses terkait dengan manajemen keamanan sistem. Organisasi perlu mengembangkan sejumlah kebijakan, standar, maupun prosedur untuk mengelola aspek keamanan dimaksud. Keseluruhan peraturan tersebut haruslah dipantau implementasinya dan dipastikan efektivitasnya – terutama dalam hubungannya dengan usaha untuk menanggapi berbagai ancaman keamanan maupun menghadapi kelemahan/ kerawanan sistem yang dimiliki organisasi.

f. Perubahan Paradigma & Pengembangan Kompetensi

Perubahan paradigma ini akan bermuara pada dibutuhkannya kesadaran dan keinginan untuk mengubah cara kerja, bersikap, perilaku, dan kebiasaan sehari-hari. Jika para pemimpin dan karyawan di pemerintahan tidak mau berubah, maka dapat dikatakan bahwa yang bersangkutan belum siap untuk menerapkan konsep *E-Government*. Pemahaman Pemerintah Daerah mengenai esensi dan tujuan *E-Government*

juga menjadi faktor yang mempengaruhi dalam penerapan *E-Government*, hal ini karena penerapan *E-Government* diharapkan dapat merubah sistem pemerintahan dapat menjalankan fungsi-fungsinya dengan baik dan terorganisir.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pelaksanaan Aplikasi Sikesal

Sebagaimana dalam Peraturan Walikota Jambi No 40 Tahun 2017 menjelaskan bahwa Dinas Komunikasi & Informatika Kota Jambi sebagai unsur pelaksana utama yang juga menjadi sekretariat data pada aplikasi Sikesal. Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui bagaimana pelaksanaan dari aplikasi Sikesal di Kota Jambi Tahun 2018-2019.

Dalam pelaksanaan *E-Government* menurut (Indrajit, 2005), ada sejumlah faktor penentu yang patut menjadi pertimbangan dalam menentukan tingkat kesiapan sebuah daerah untuk menerapkan *E-Government* yakni infrastruktur telekomunikasi, tingkat konektivitas dan penggunaan TI oleh pemerintah, kesiapan sumber daya manusia di pemerintah, kesediaan dana dan anggaran, perangkat hukum, dan perubahan paradigma.

a. Infrastruktur Telekomunikasi

Infrastruktur Telekomunikasi adalah struktur fisik yang mendasari jaringan komunikasi yang terbentuk dan merupakan pendukung komunikasi jarak jauh. Pada dasarnya komunikasi adalah prasyarat kehidupan manusia dimana seseorang dapat menghabiskan sekitar 70% waktunya untuk berkomunikasi baik dalam bentuk bahasa verbal dan non-verbal, secara implisit maupun eksplisit. Kondisi manusia yang memiliki keterbatasan ruang dan waktu menyebabkan pentingnya dibangun teknologi telekomunikasi agar dapat berinteraksi dari jarak jauh, hal ini seiring berkembang waktu tidak hanya dipergunakan untuk kebutuhan personal saja tetapi juga dibutuhkan pemerintah dalam rangka pelayanan publik, hal ini yang dijelaskan sebagai program *E-Government*.

Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *E-Government* (seperti adanya Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas, ditugaskannya lembaga-lembaga khusus, disusunnya aturan main kerja sama dengan swasta, dan lain sebagainya). Pengadaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai sangat penting karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *E-Government*. Terdapat beberapa permasalahan kompleks Aspek Infrastruktur yang kerap kali muncul dalam penerapan *E-government system* untuk perbaikan tata kelola pemerintahan, adanya ketimpangan digital yang mengakibatkan belum meratanya ketersediaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, mengingat secara geografis wilayah Indonesia tersebar di berbagai kepulauan.

Ketersediaan infrastruktur untuk pengadaan teknologi informasi dan komunikasi masih terpusat di kota-kota besar. Tenaga ahli di daerah terpencil pun masih sangat jarang, jika tidak mau dikatakan tidak ada. Sistem layanan publik di Indonesia tidak memiliki standar yang baku. Hal ini menghambat pengintegrasian data kependudukan dan dokumen warga negara lainnya secara nasional. Berikut tabel infrastruktur yang berkaitan dengan peralatan dan perlengkapan yang digunakan dalam penyusunan data informasi publik pada aplikasi Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online (Sikesal) :

Tabel 1
Peralatan atau Perlengkapan Pengelolaan Aplikasi Sikesal

NO.	PERALATAN ATAU PERLENGKAPAN
1	Komputer
2	ATK
3	Handphone android

Sumber: Dinas Komunikasi & Informatika Kota Jambi

Berdasarkan data tabel diatas, dapat dilihat peralatan dan perlengkapan yang digunakan dalam pengelolaan aplikasi Sikesal, jika tidak terpenuhi maka akan berdampak pada terlambatnya respon atas laporan masyarakat sehingga tidak *updatenya* semua informasi publik. Arahan dan kebijakan dari program ini adalah pemenuhan kebutuhan sarana dan prasana perkantoran dalam penunjang sistem pelayanan yang baik dan prima. Kegiatan yang akan dilaksanakan mengarah pada bagaimana cara mengoptimalkan sarana dan prasarana yang ada dalam menunjang proses administrasi perkantoran, indikator dari kegiatan ini adalah terpenuhnya kebutuhan sarana dan prasarana kantor. Adapun hambatan yang muncul pada infrastruktur telekomunikasi di Kota Jambi hanyalah sebatas kendala teknis kecil yang tidak signifikan.

b. Tingkat Konektivitas & Penggunaan TI Oleh Pemerintah

Sistem aplikasi *E-Government* disusun berdasarkan pendekatan fungsional layanan dari sistem pemerintahan yang harus diberikan oleh suatu Pemerintah Daerah kepada masyarakatnya dan urusan administrasi serta fungsi lain yang berhubungan dengan kelembagaan Pemerintah Daerah, yang diperlukan guna terselenggaranya *good governance*. Sistem *E-Government* juga disusun berdasarkan pendekatan terhadap orientasi layanan yang disediakan sistem, apakah untuk internal pemerintahan atau masyarakat. Juga apakah fungsi utama sistem tersebut terutama disajikan untuk memenuhi kebutuhan spesifik instansi pemerintah tertentu atau untuk kebutuhan yang sifatnya umum dan/atau mendasar.

Tingkat konektivitas & penggunaan IT oleh pemerintah Kota Jambi pada pelaksanaan

aplikasi Sikesal adalah dengan membuat system yang terhubung dan terintegrasi, artinya seluruh OPD mulai dari tingkatan Dinas, BUMD, Kecamatan hingga kelurahan tersambung dalam satu *platform* yang jelas dan membuat komunikasi dalam penanganan keluhan masyarakat lebih mudah. Selain dari konsep baik yang sudah dibuat pemerintah Kota Jambi, ternyata masih ada beberapa kendala yang dihadapi setelah diteliti dilapangan. Adapun beberapa faktor penghambat pada pelaksanaan aplikasi Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online (Sikesal) dalam tingkat konektivitas dan penggunaan IT oleh pemerintah, diantaranya :

1. Kepala Perangkat Daerah tidak serius dalam mengawasi pelaksanaan Aplikasi Sikesal di instansinya.
2. Tindak lanjut laporan yang terkadang masih terkendala waktu.
3. Kurangnya dukungan dan bimbingan teknis kepada admin pembantu di beberapa instansi.

c. Kesiapan Sumber Daya Manusia

Efektivitas pelaksanaan suatu program tentunya membutuhkan kualitas Sumber Daya Manusia yang baik. Dinas Komunikasi & Informatika Kota Jambi sudah menyiapkan rencana program dan kegiatan dalam rangka mencapai sasaran peningkatan SDM, yakni seperti membuat pelatihan bagi aparatur. Pelatihan ini merupakan suatu proses untuk mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar aparatur semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik dan sesuai dengan standar pekerjaan, yaitu biasanya merujuk pada pengembangan keterampilan bekerja dan dapat digunakan dengan segera.

Lebih lanjut, pendidikan memberikan pengetahuan tentang subjek tertentu, tetapi sifatnya lebih umum dan lebih terstruktur untuk jangka waktu yang lebih panjang. Pelatihan dan pengembangan merupakan usaha untuk mengurangi atau menghilangkan terjadinya kesenjangan antara kemampuan aparatur dengan yang dikehendaki instansi. Pendidikan (formal) dalam suatu instansi

adalah suatu proses pengembangan kemampuan ke arah yang diinginkan oleh instansi yang bersangkutan, sedangkan pelatihan (*training*) merupakan bagian dari suatu proses pendidikan, yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan atau keterampilan khusus seseorang atau kelompok orang.

Tabel 2
Sasaran & Indikator Sasaran Dinas
Komunikasi & Informatika Kota Jambi

NO	SASARAN	INDIKATOR SASARAN
1	Terlaksananya adminitrasi perkantoran dengan baik dan lancar	1. SOP 2. Bagan alur pelayanan 3. Data dan informasi 4. Sumber daya manusia 5. Sumber daya alat 6. Penyelenggaraan pelayanan umum
2	Tercapainya pemahaman petugas terhadap tugas dan pekerjaan	1. Meningkatnya disiplin pegawai 2. Meningkatnya kecepatan dan ketepatan penyelesaian tugas
3	Tercapainya efisiensi dan efektifitas pencapaian kinerja dan keuangan SKPD	Meningkatnya kualitas perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan program kegiatan

Sumber: Renstra Dinas Komunikasi & Informatika Kota Jambi

Dari tabel diatas, diketahui bahwa Dinas Komunikasi & Informatika Kota Jambi memiliki sasaran yang berkaitan dengan peningkatan SDM. Adapun indikator sasarannya sangat jelas untuk membuat kualitas pelayanan publik menjadi lebih baik lagi. Berdasarkan penelitian lebih lanjut terkait hambatan yang muncul pada kesiapan SDM adalah sejatinya kualitas SDM pengelola memang sudah baik secara umum

tetapi secara pelaksanaan dilapangan terkhusus dalam pengelolaan aplikasi Sikesal, masih terdapat kekurangan terutama pada teknis evaluasi dan bimbingan teknis, maka disimpulkan bahwa kualitas SDM dalam pengelolaan aplikasi Sikesal masih memiliki kendala diluar Dinas Komunikasi & Informatika.

d. Ketersediaan Dana & Anggaran

Anggaran merupakan unsur yang cukup penting dalam melaksanakan program, tidak hanya dalam lingkungan pemerintahan tetapi juga dalam lingkungan privat atau swasta. Hal itu menjadi sebuah penentu terlaksana atau tidaknya sebuah program yang telah direncanakan sebelumnya. Dari hasil penelitian penulis didapatkan informasi bahwa Dinas Kominfo Kota Jambi dalam pengembangan dan pelaksanaan aplikasi Sikesal, hanya menggunakan tenaga ASN yang ada saja. Sosialisasi aplikasi ini juga hanya menggunakan sosial media ataupun kolaborasi dengan event lainnya yang tidak berbayar, artinya memang tidak ada anggaran khusus yang dianggarkan untuk biaya sosialisasi aplikasi ini kepada masyarakat. Hal ini juga dibenarkan oleh pihak Bappeda serta DPRD Kota Jambi yang bertugas dalam koordinasi dengan kominfo yakni Komisi 3.

Padahal sangat penting sekali ketersediaan dana dan anggaran dalam pengembangan aplikasi ini, dijelaskan sebelumnya permasalahan yang muncul juga karena sedikitnya masyarakat yang tahu tentang aplikasi ini sehingga menjadikan total jumlah pengguna aplikasi ini hanya berjumlah (1000+), ini merupakan imbas dari tidak adanya anggaran untuk sosialisasi aplikasi ini.

e. Perangkat Hukum

Peraturan Walikota Jambi No 40 Tahun 2017 tentang Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online merupakan dasar hukum pembentukan aplikasi Sikesal. Pengaturan kelembagaan yang tepat fungsi dan tepat ukuran telah memberikan tantangan besar dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Peraturan tersebut bermaksud untuk :

1. Memberikan standar operasional pelaksanaan Aplikasi Sikesal dalam

ruang lingkup Organisasi Perangkat Daerah Kota Jambi.

2. Meningkatkan kualitas pelayanan dalam menanggapi keluhan masyarakat Kota Jambi

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa Aplikasi Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online (Sikesal) mempunyai dasar hukum yang jelas terkait proses dan juga standar operasional pelaksanaannya. Pengaturan teknis yang tertuang pada aplikasi Sikesal sudah menjadi dasar yang cukup jelas untuk pedoman bersama dalam menjalankan aplikasi ini. Adapun pasal yang sangat berpengaruh pada pelaksanaan aplikasi Sikesal ini adalah terkait mekanisme pengumpulan laporan yang menjadi landasan kuat bahwa pengerjaan laporan pada aplikasi ini memiliki batas waktu pelaksanaannya, sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama tanpa kepastian terkait kapan laporan mereka akan ditangani, tertuang pada Pasal 9 pada peraturan tersebut bahwa :

1. Tiap-tiap OPD dan Perusahaan Daerah berkewajiban menyusun laporan bulanan terkait hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan dalam bentuk rekapitulasi hasil penanganan pengaduan
2. Laporan bulanan sebagaimana dimaksud ayat (1) dikirimkan kepada sekretariat selambat-lambatnya pada tanggal 10 setiap bulan.

Berdasarkan pasal diatas dapat disimpulkan bahwa setiap sebulan sekali OPD yang mendapatkan laporan wajib menyerahkan laporannya kepada sekretariat pengaduan untuk diperiksa kembali. Apabila laporan tersebut tidak dilaksanakan ataupun ada keluhan kembali dari masyarakat, instansi terkait akan mendapatkan kembali laporan tersebut untuk ditindak. Sekretaris Daerah juga berhak untuk memberikan teguran kepada kepala perangkat daerah yang bersangkutan apabila laporan tersebut tidak selesai dilaksanakan sesuai waktu yang ditetapkan.

Adapun hambatan yang muncul terkait pelaksanaan aplikasi ini antara lain adalah bahwa secara konsepsi pengaturan serta redaksi yang tertera sudah cukup jelas, akan

tetapi dalam pelaksanaan regulasi ini masih banyak ditemukan dilapangan bahwa beberapa instansi sering melakukan pelanggaran dalam beberapa standar operasional prosedur yang sudah ditetapkan, antara lain seperti konsep pelaporan yang sudah dilampirkan di peraturan tersebut tetapi saat pelaksanaan tidak dilakukan, serta ambang batas waktu yang masih sering terlambatnya dikirimkan berkas laporan kepada secretariat pengaduan.

f. Perubahan Paradigma

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi menuntut perubahan pada pola dan cara dilaksanakannya kegiatan di segala sektor, industri, perdagangan, terutama pada sektor pemerintahan. Aplikasi teknologi informasi dan komunikasi telah berkembang luas, dimana tidak terbatas pada bidang-bidang industri dan perdagangan saja, namun juga bidang-bidang lainnya seperti pertahanan, kesehatan, keamanan, pendidikan, sosial, dan lain-lain. Penggunaan teknologi informasi komunikasi sangat menguntungkan apabila dibandingkan dengan sistem manual dan cara tradisional. Sistem *E-Government* mempermudah aparatur dalam menyimpan data yang biasanya melalui kertas secara manual dan membuat bertumpuk, kini sudah tersedia pada *database* tersendiri pada *chip* kecil ataupun *drive internet*.

Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi membawa perubahan luar biasa bagi *privat sector* yang telah lebih dahulu mengadopsi dan mengaplikasikan internet sebagai media komunikasi antar *privat sector* yang dikenal dengan nama *E-Commerce* dan dampak yang ditimbulkan sangat luar biasa dan berakibat semakin tertinggalnya *public sector* yang masih menggunakan cara-cara tradisional dalam berkomunikasi dengan para stakeholder-nya, inilah yang memicu *public sector* untuk mengembangkan program *E-Government*. disajikan tabel perubahan paradigma sebelum dan sesudah adanya aplikasi Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online (Sikesal) Kota Jambi. Sebelum adanya aplikasi Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online (Sikesal) banyak aparatur Kota Jambi yang melaksanakan sistem kerja dengan cara manual dan lambat,

serta banyak juga yang belum terlalu memahami pemanfaatan teknologi dan internet selain membantu menyimpan data dan mengetahui *internet* hanya sebatas mencari di *google* ataupun memainkan sosial media. Permasalahan yang dihadapi oleh Pemerintah Kota Jambi kebanyakan ketika masyarakat banyak yang tidak tahu kemana ingin menyampaikan aspirasinya, masyarakat banyak takut datang langsung kekantor dinas terkait dan juga terkadang aspirasinya tidak tersampaikan dengan baik ataupun terlupakan sesudah melapor, oleh karena itu Sikesal hadir membawa perubahan paradgma pejabat publik untuk mereformasi cara kerjanya.

Tabel 3
Perubahan Paradigma Masyarakat
Sebelum dan Sesudah adanya Sikesal

N O	SUDUT PANDANG	PARADIGMA BIROKRASI	PARADIGMA E-GOVERNMENT
1	Komunikasi Organisasi	<i>Top down</i> , hierarki	Jejaring <i>network</i> multi arah dengan koordinasi sentral, komunikasi langsung
2	Komunikasi Pemerintah dan Masyarakat	Terpusat, formal, saluran terbatas	Formal & informal, umpan balik langsung dan cepat, saluran ganda
3	Bentuk penyerahan pelayanan	Bentuk dokumen dan interaksi interpersonal	<i>Electronic Exchange</i> , interaksi tidak perlu tatap muka, bisa jarak jauh

Sumber: Olahan Penulis, 2020

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa hanya dengan mendownload aplikasi Sikesal di *playstore*, siapapun akan bisa menyampaikan keluhan maupun permasalahan apapun seputar pelayanan publik di Kota Jambi. Aplikasi Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online (Sikesal) memiliki 4 menu yang dapat diakses. Untuk melihat perkembangan laporan selesai, masalah populer, ataupun user teraktif

itu dapat dilihat pada menu *home/* beranda. Sedangkan 3 menu lainnya berisi arsip tentang keluhan yang pernah kita laporkan sekaligus melihat tanggapan dari OPD, lalu menu tentang rating OPD & profil pengguna. Hadirnya aplikasi ini diharapkan dapat membuat masyarakat Kota Jambi bisa membantu pemerintah dalam melaporkan permasalahan yang ada ditengah masyarakat melalui *E-Government*, hal ini tentu senada dengan visi & misi Kota Jambi menjadi *Smart City Government*.

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap pelaksanaan *E-Government* pada Aplikasi Sikesal di Kota Jambi Tahun 2018-2019, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan *E-Government* melalui Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online (Sikesal) di Kota Jambi Tahun 2018-2019 terlihat belum optimal. Pelaksanaan Aplikasi Sikesal hanya memenuhi 2 indikator kesiapan *E-Government*, yaitu Infrastruktur telekomunikasi serta Perubahan Paradigma. Infrastruktur telekomunikasi Pemerintah Kota Jambi sudah berhasil memenuhi kriteria standarnya dikarenakan posisi Kota Jambi sebagai Ibukota Provinsi serta tersedianya infrastruktur telekomunikasi bagi pemerintah maupun masyarakat yang sudah cukup memadai. Perubahan Paradigma aparatur pelaksana terlihat berkembang dengan baik, hal ini terjadi juga dikarenakan kondisi dan tuntutan zaman serta pekerjaan yang mengharuskan aparatur mengerti seluruh perkembangan teknologi informasi.
- b. Faktor penghambat dalam pelaksanaan aplikasi Sikesal adalah yang dihadapi adalah ini masih terdapat beberapa kelemahan yang dilihat dan belum sempat dievaluasi secara mendalam oleh Pemerintah Kota Jambi, dalam hal ini Dinas Komunikasi &

Informatika yang memiliki peran sebagai pelaksana utama dan juga sebagai sekretariat pengaduan tidak menyadari beberapa kekurangan sistem yang terjadi pada tim teknis pembantu di instansi lain. Kendala yang dihadapi adalah seperti jangka waktu yang diberikan pada instansi untuk menindaklanjuti laporan terlalu singkat yang mengakibatkan regulasi yang mengatur pelaksanaan tidak dijalankan.

- c. Faktor Penghambat lainnya yaitu tidak adanya anggaran juga mengakibatkan tidak adanya program sosialisasi khusus terkait aplikasi Sikesal ini yang mengakibatkan sedikitnya jumlah download yang ada pada aplikasi ini serta masih banyaknya masyarakat yang melapor secara manual. Peran kepala instansi instansi di beberapa sektor publik juga terlihat kurang memperhatikan dan mendukung secara teknis dalam pengembangan aplikasi Sikesal dikarenakan kesibukan internal masing-masing instansi.

2. Saran

- a. Dinas Komunikasi & Informatika Kota Jambi sebaiknya melakukan evaluasi keseluruhan bersama semua Organisasi Perangkat Daerah di Kota Jambi, hal ini bertujuan untuk menemukan permasalahan teknis dan kendala yang berbeda-beda di setiap instansi, hal ini tidak terlepas dari hasil temuan penelitian yang banyak menemukan beberapa permasalahan dari instansi lain yang belum sempat tersampaikan kepada pihak pelaksana utama dalam hal ini Dinas Kominfo.
- b. Dinas Komunikasi & Informatika Kota Jambi sebaiknya melakukan peninjauan kembali dan evaluasi terkait pelaksanaan Peraturan Walikota Jambi Nomor 40 Tahun 2017, hal ini bertujuan agar pelaksanaan Sikesal lebih terorganisir dengan lebih baik secara peraturan yang sudah dibuat.
- c. Dinas Komunikasi & Informatika Kota Jambi sebaiknya menyediakan

anggaran khusus untuk pengembangan lanjutan aplikasi Sikesal dikarenakan sesuai dengan pendapat Indrajit terkait indikator kesiapan pelaksanaan *E-Government* di daerah, anggaran merupakan hal yang sangat penting untuk ada dalam pelaksanaan *E-Government*. Dinas Komunikasi & Informatika Kota Jambi juga harus melakukan sosialisasi secara besar-besaran kepada masyarakat Kota Jambi, hal ini juga perlu keterlibatan seluruh *stake holder* agar seluruh masyarakat bisa mengerti fungsi dan kegunaan aplikasi ini, tentunya dengan begitu pelaksanaan fungsi pada aplikasi ini bisa berjalan dengan maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiani, N. (2009). *Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Taruna Bhakti" Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar*. *Journal Ekonomi Dan Sosial*, 1(2), 49–57.
- Craswell, J. W. (2018). *Reserach Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Damanik, M. P. (2017). *E-Government Dan Aplikasinya Di Lingkungan Pemerintah Daerah (Studi Kasus Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Propinsi Riau)*. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 21(2), 151.
- Habibullah, A. (2010). *Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government*. *Journal Administrasi Negara*, 23(3), 187–195.
- Holle, E. S. (2011). *Pelayanan Publik Melalui Electronic Government Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service*. *Journal Sasi*, 17(3), 21–30.
- Indrajid, R. E. (2005). *e-Government in Action*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Indrajid, R. E. (2016). *Tata Kelola Teknologi Informasi*. Yogyakarta: The Preinexus Indonesia.
- Islami, Akbar. (2020). *Manajemen E-Government di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru Tahun 2018*. Universitas Riau Pekanbaru. Skripsi Ilmu Pemerintahan.
- McLeod, Raymond. (2001). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: PT Ikrar Mandiriabadi.
- Nainggolan, P. D. (2017). *Penerapan E-Government di Kota Pekanbaru*. Universitas Riau Pekanbaru. Skripsi Ilmu Pemerintahan.
- Nugraha, J. T. (2018). *E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman)*. *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32–42.
- Nurdin, I. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Pemerintah Kota Jambi. (2019). *Mewujudkan Kota Jambi Terkini, Kota Jambi Menuju Smart City*. Jambi: Humas Setda. Diakses dari <https://jambikota.go.id>.
- Rib. (2018, April 13). *Jadi Kota Pintar, Warga Kini Tak Susah Sampai Keluhan Ke Pemerintah*. Diakses dari <https://jambi-independent.co.id>.
- Sari, E. (2007). *Pertumbuhan dan Efektivitas Organisasi*. Jakarta Timur: Jayabaya University Press.
- Sedarmayanti. (2018). *Komunikasi Pemerintahan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Susena, E. (2016). *Efektivitas Penerapan Electronic Government Terhadap Pelayanan Publik Di Kabupaten Sragen*. *Jurnal SAINSTECH Politeknik Indonusa*.

Surakarta, 2(6), 56–63.

Vergien, Gianio. (2015). *Pelaksanaan E-Government di Kantor Imigrasi 1 Kota Pekanbaru Tahun 2014*. Universitas Riau Pekanbaru. Skripsi Ilmu Pemerintahan